NEWSLETTER WILL BE SENT OUT MONTHLY STARTING IN JUNE!

COLUMBIA GAS CUSTOMER UPDATE



MAY 27, 2019

- **Restoration Update: Recap of Open Houses**
- **Out in the Community: Career Fair at the Boys & Girls Club of Lawrence**
- **Private Property: Complimentary Sprinklers**

Columbia Gas®

VEA LA PÁGINA 7 PARA LA VERSIÓN EN ESPAÑOL DEL BOLETÍN

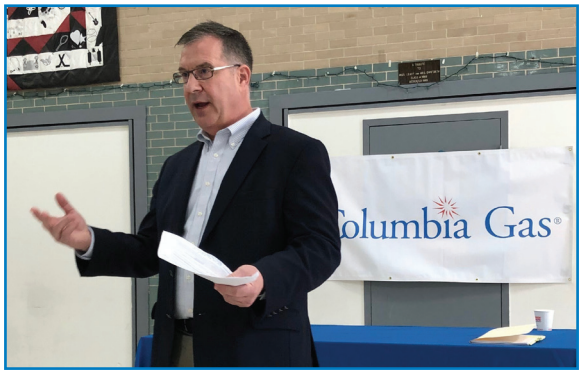
For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **MERRIMACK VALLEY CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

RESTORATION UPDATE: RECAP OF MAY 18TH

On Saturday, May 18, we held our Community Open House Meetings in Lawrence, Andover, and North Andover. During the meetings, Mark Kempic, president and chief operating officer of Columbia Gas of Massachusetts, shared updates on the progress made by the company since the last community meetings in March.



PRIVATE PROPERTY RESTORATION

- 99% of the loam and hydroseeding work on private properties has been completed.
- 70% of the concrete apron and walkway repairs have been completed.
- Over 1,000 complimentary sprinkler kits and instructions were provided to customers.
- Landscaping, including replanting of bushes, spreading mulch, repairing retaining walls, etc., is ongoing.
- Plans are being finalized to remove any erosion control material left on properties by mid-June in most cases.

RESTORATION OF STATE ROADS

- *While the recently announced settlement agreement made between Columbia Gas and the three communities obligates the towns to restore town roads and sidewalks, Columbia Gas will be repairing state roads that were damaged as part of the response to September's gas emergency.*
- Night paving has begun on some local state roads.



HEATING EQUIPMENT REPLACEMENT PROGRAM

- Over 900 customers have been contacted and site evaluations scheduled.
- 61% of site evaluations are now complete.
- 25% of heating equipment replacements completed.
  - To date, 45% of replacements are high efficiency equipment.
- 64% of the customers we've visited were interested in a follow-up home energy assessment. Please call 1-888-895-5014 to request a home energy assessment.

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **MERRIMACK VALLEY CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

COMMUNITY OPEN HOUSE MEETINGS

CLAIMS

- 24,355 of the nearly 25,000 claims filed – or 97% – have been resolved and a total of $103.3 million has been paid out to customers and businesses. New claims have been reduced to single digits over the past six weeks. Please call 1-800-590-5571 for claims information.
- Columbia Gas has entered into a partnership with EparaTodos, a nonprofit organization dedicated to accelerating the economic and social impact through small business entrepreneurship. The goal of this partnership is for EparaTodos to provide assistance to business owners in compiling documentation to complete the claims process. Please go to www.eparatodos.org for more information.

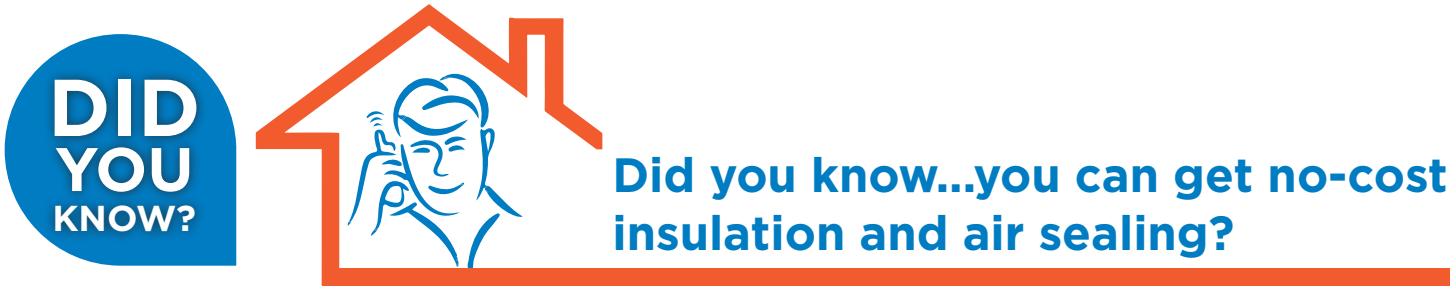
ENERGY EFFICIENCY COMMUNITY-WIDE EFFORTS



- $4 million in incentives and services have been provided to customers through our energy efficiency program:
  - Over 1,000 homes received no-cost weatherization.
  - 65 businesses, including 50 small businesses and two houses of worship, received energy efficiency services.
  - An additional 8 houses of worship are engaged with the energy efficiency program currently.
- Municipal energy efficiency efforts include:
  - Lawrence – projects at City Hall, Frost School, and East School with several other projects in development.
  - Andover – Andover Municipal Services Facility project completed, currently identifying more projects and cost savings for the town.
  - North Andover – projects with Franklin and Kittredge Elementary schools, the fire station, police department, and the senior center.

Questions?

Merrimack Valley Customer Helpline: 1-866-388-3239, option 4



Did you know...you can get no-cost insulation and air sealing?

For more information and to request an energy assessment for NO-COST WEATHERIZATION FOR YOUR HOME OR OFFICE, please call **1-888-895-5014**.

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **MERRIMACK VALLEY CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

COLUMBIA GAS HEATING EQUIPMENT REPLACEMENT PROGRAM

What Happens During This Process?

Columbia Gas of Massachusetts is continuing its recovery effort in the Merrimack Valley. Columbia Gas will begin work on the Heating Equipment Replacement Program for residential customers affected by September's gas event and who had their heating equipment repaired in the fall as part of our Rapid Relight program.



OUTREACH

Columbia Gas will reach out to you to schedule an in-home site evaluation at a date and time that is convenient for you.



SITE EVALUATION*

An in-home evaluation team will visit your property to help you determine the best heating equipment for you and discuss your energy efficiency options. During this visit, the replacement appointment will be scheduled at a date and time that is convenient for you.



REPLACEMENT WORK

A skilled group of subcontractors will return to the property to install your new heating equipment at no cost to you.* As part of this process, Columbia Gas will also conduct a quality assurance assessment of the new heating equipment.



INSPECTION

A municipal inspector will examine and approve your heating equipment installation. To the extent possible, this inspection will be done during the final day of the replacement work.



FOLLOW-UP

Columbia Gas will personally reach back out to you to find out how we did and answer any follow-up questions you may have.

As a reminder, your replaced equipment will be covered under the Columbia Gas Equipment Repair Plan.

*See next page for Energy Efficient Options.

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **MERRIMACK VALLEY CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

What if I want to replace the equipment myself?

We encourage you to call our claims line at **1-800-590-5571** or contact your assigned claims adjuster if you would like to install your own heating appliances. Should you choose to replace your heating equipment with your own licensed contractor, we encourage you to choose high efficiency, energy-saving equipment.

Safety is our top priority. It is imperative that a qualified, licensed plumber install all replacement appliances in your home or business. Columbia Gas will have qualified, licensed plumbers install your replacement heating appliances or you can hire a qualified, licensed plumber to install those appliances.

*ENERGY EFFICIENT OPTIONS



For Customers with High Efficiency Equipment Currently in their Home

Columbia Gas will replace your high efficiency equipment with high efficiency equipment at no cost to you.



For Customers with Standard Efficiency Equipment Currently in their Home

Option 1: If you currently have standard efficiency equipment and would like to keep standard efficiency equipment, Columbia Gas will replace your equipment with a comparable standard efficiency system at no cost to you.

Option 2: If you currently have standard efficiency equipment and would like to upgrade to high efficiency equipment, Columbia Gas will provide an option for upgrading to high efficiency equipment during your in-home site evaluation. Columbia Gas will provide the high efficiency equipment at no cost to you, and will cover reasonable installation costs for work in the basement (such as piping and ventilation) that is required to install high efficiency equipment. In some cases, customers choosing to upgrade to high efficiency equipment may have out of pocket expenses.

In cases where you will have out of pocket expenses, Columbia Gas will work with you to apply for no-interest loans. If you have questions about the replacement of your repaired heating equipment, please call the Affected Customer Helpline at **1-866-388-3239.

To learn more about energy efficiency and for information on options available to assist in funding your high efficiency equipment upgrade, please visit **columbiagas.com/massachusetts/resources/energy-efficiency**

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **MERRIMACK VALLEY CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

COLUMBIA GAS OUT IN THE COMMUNITY...
CAREER FAIR AT THE BOYS & GIRLS CLUB OF LAWRENCE

Columbia Gas employees recently took part in a career fair at the Boys & Girls Club in Lawrence on May 15th. More than 125 students attended the 4th annual fair and our employees were happy to talk with the students about the many exciting careers at Columbia Gas including energy efficiency, environmental safety and sustainability, accounting & finance, etc. The following employees attended this evening event -- Yahaira Santiago, external affairs; Ray Roy, Lawrence zone commander; Francis Pena, field operations leader; and Juliana Rios, customer care advisor.



BOYS & GIRLS CLUB
OF LAWRENCE

The Boys & Girls Club of Lawrence, home to more than 4,000 of the city's most disadvantaged youth, offers rich and varied recreational and educational programs in a safe, after-school setting. To learn more about the Boys & Girls Club of Lawrence, please visit their website at www.lawrencebgc.com.



PRIVATE PROPERTY RESTORATION:
COMPLIMENTARY SPRINKLER KITS

For our customers who have had their lawns repaired, we are setting up temporary sprinkler systems to make the process as easy as possible to care for your newly hydroseeded lawn. We have also left behind door hangers with sprinkler kit and watering instructions.



For more information on the sprinkler systems, please view our latest YouTube video at:

https://youtu.be/zVdFmN2UFQw

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **MERRIMACK VALLEY CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

¡EL BOLETÍN SERÁ ENVIADO CADA MES A PARTIR DE JUNIO!

COLUMBIA GAS ACTUALIZACIÓN PARA CLIENTES



27 de mayo de 2019

- **Actualizaciones de Restauración: Resumen de Eventos "Open House"**
- **En La Comunidad: Feria de Empleo en el Boys & Girls Club de Lawrence**
- **Propiedad Privada: Rociadores Complementarios**

Columbia Gas®

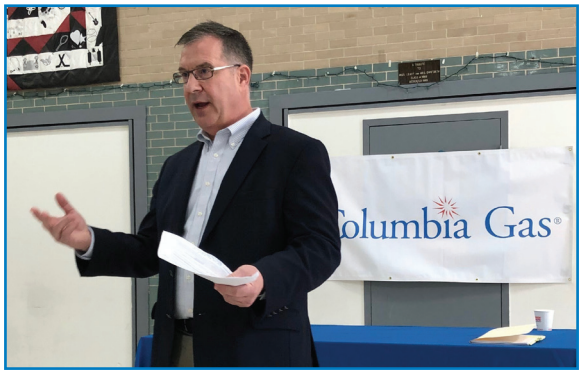
For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **MERRIMACK VALLEY CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

ACTUALIZACIONES DE RESTAURACIÓN: RESUMEN

El sábado 18 de mayo, tuvimos juntas comunitarias “Open House” en Lawrence, Andover, y North Andover. Durante estas juntas, Mark Kempic, presidente y director de operaciones de Columbia Gas de Massachusetts, compartió información actualizada sobre el proceso hecho por la compañía desde que las ultimas juntas comunitarias se llevaron acabo en marzo.



RESTAURACIÓN DE PROPIEDAD PRIVADA

- 99% del trabajo de marga e hidrosiembra en propiedades privadas ha sido completado.
- 70% de los reparos de caminos peatonales y plataformas de concreto han sido completados.
- Mas de 1,000 kits complementarias de rociadores e instrucciones fueron proveídas para los clientes.
- La jardinería, incluyendo el volver a plantar arbustos, regar mantillo, reparo de paredes de contención, etc., continua.
- Se están finalizando planes para remover cualquier material de control de erosión dejado en las propiedades para mediados de junio en la mayoría de casos.

RESTAURACIÓN DE CARRETERAS ESTATALES

- *Mientras el acuerdo de liquidación recientemente anunciado entre Columbia Gas y las tres comunidades obliga a las ciudades a restaurar las calles y aceras de la ciudad, Columbia Gas reparará las carreteras estatales que se dañaron como parte de la respuesta a la emergencia de gas en Septiembre.*
- La pavimentación nocturna ha comenzado en algunas carreteras estatales locales.



PROGRAMA DE REEMPLAZO DE EQUIPOS DE CALEFACCIÓN

- Mas de 900 clientes han sido contactados y citas programadas para la evaluación de sitios.
- 61 % de evaluaciones de sitio han sido completadas.
- 25% de reemplazos de equipo de calefacción han sido completados.
- Hasta la fecha, el 45% de reemplazos son de equipos de alta eficiencia.
- 64% de los clientes que visitamos estaban interesados en una evaluación energética de seguimiento para el hogar. Por favor llame al 1-888-895-5014 para solicitar una evaluación energética del hogar.

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **MERRIMACK VALLEY CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

DE LAS JUNTAS COMUNITARIAS "OPEN HOUSE"

RECLAMOS

- 24,355 de los casi 25,000 reclamos presentados – o 97% – han sido resueltos y un total de $103.3 millones ha sido pagado a clientes y negocios. Los últimos reclamos presentados se han reducido a un solo digito durante las seis semanas pasadas. Por favor llame al 1-800-590-5571 para información sobre reclamos.
- Columbia Gas se ha asociado con EparaTodos, una organización sin fines de lucro dedicada a acelerar el impacto económico y social a través del emprendimiento de pequeñas empresas. El objetivo de esta asociación es que EparaTodos brinde asistencia a los dueños de negocios en la compilación de la documentación para completar el proceso de reclamaciones. Por favor vaya a www.eparatodos.org para más información.

ESFUERZOS A ESCALA COMUNITARIA EN EFICIENCIA ENERGÉTICA



- $4 millones en incentivos y servicios han sido proveídos para los clientes atreves de nuestro programa de eficiencia energética:
  - Mas de 1,000 hogares recibieron servicios de prevención para el invierno sin ningún costo
  - 65 negocios, incluyendo 50 pequeñas empresas y dos hogares de oración recibieron servicios de eficiencia energética
  - Un adicional de 8 hogares de oración están en contacto con el programa de eficiencia energética.
- Los proyectos municipales de eficiencia energética incluyen:
  - Lawrence – proyectos en el Ayuntamiento, Frost School y East School con otros varios proyectos en desarrollo.
  - Andover – proyecto completado en Servicios Municipales de Andover, actualmente se están identificando más proyectos y ahorros en gastos para la ciudad.
  - North Andover – proyectos con las escuelas primarias Franklin y Kittredge Elementary, la estación de bomberos, el departamento de policías, y el centro para personas mayores.

¿Preguntas?

Línea Para Atención al Cliente de Merrimack Valley: 1-866-388-3239, opción 4

¿SABÍA QUE?



¿Sabía que ... puede obtener aislamiento y sellado de aire sin costo?

Para obtener más información y para solicitar una evaluación de energía para la CLIMATIZACION SIN COSTO PARA SU HOGAR U OFICINA, llame al **1-888-895-5014.**

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **MERRIMACK VALLEY CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

PROGRAMA DE REEMPLAZO DE EQUIPOS DE CALEFACCIÓN DE COLUMBIA GAS

¿Qué Pasa Durante Este Proceso?

Columbia Gas de Massachusetts continua su esfuerzo de recuperación en el Merrimack Valley. Columbia Gas comenzara a realizar trabajo en el Programa de Reemplazo de Equipos de Calefacción para los clientes residenciales que fueron afectados por el evento de gas de septiembre y a quienes se les reparo su equipo de calefacción en el otoño como parte de nuestro programa de Rapid Relight /Re Encendimiento Rápido.



COMUNICACION INICIAL
Columbia Gas se comunicará con usted para programar una evaluación de su hogar en una fecha y hora que sean convenientes para usted.



EVALUACIÓN*
Un equipo de evaluacion de viviendas visitará su propiedad para ayudarlo a determinar cuál es el mejor equipo de calefacción para usted y analizar sus opciones de eficiencia energética. Durante esta visita, la cita de reemplazo se programará en una fecha y hora que sean convenientes para usted.



TRABAJO DE REEMPLAZO
Un grupo de contratistas calificados regresaran a la propiedad para instalar su nuevo equipo de calefacción sin costo alguno para usted.
*Columbia Gas también realizara una evaluación de control de calidad del nuevo equipo de calefacción, como parte de este proceso.



INSPECCIÓN
Un inspector municipal examinara y aprobara la instalación de su equipo de calefacción. Cuando sea posible, esta inspección se realizara durante el último día del trabajo de reemplazo.



SEGUIMIENTO
Columbia Gas se comunicará personalmente con usted para averiguar su nivel de su satisfacción y responder a cualquier pregunta de seguimiento que pueda tener.

Como recordatorio, su equipo reemplazado estará cubierto por el Plan de Reparación de Equipos de Columbia Gas.

*Vea la próxima página para opciones de eficiencia energética

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **MERRIMACK VALLEY CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

¿Qué pasa si quiero reemplazar el equipo yo mismo?

Le recomendamos que llame a nuestra línea de reclamaciones al **1-800-590-5571** o que se comunique con su ajustador de reclamaciones asignado si desea instalar sus propios aparatos de calefacción. Si decide reemplazar su equipo de calefacción con su propio contratista con licencia, le recomendamos que elija un equipo de alta eficiencia y ahorro de energía.

Su seguridad es nuestra principal prioridad. Es imperativo que un plomero calificado y con licencia instale todos los aparatos de reemplazo en su hogar o negocio. Columbia Gas tendrá plomeros con licencia calificados para que instalen sus aparatos de calefacción de reemplazo o puede contratar a un plomero calificado y con licencia para instalarlos.

*OPCIONES DE EFICIENCIA ENERGETICA



Para clientes con equipos de alta eficiencia en sus hogares actualmente

Columbia Gas reemplazará su equipo de alta eficiencia con equipos de alta eficiencia sin costo para usted.



Para clientes con equipos de eficiencia estándar en sus hogares actualmente

Opción 1: Si actualmente tiene equipo de eficiencia estándar y desea mantener un equipo de eficiencia estándar, Columbia Gas reemplazará su equipo con un sistema de eficiencia estándar comparable sin costo para usted.

Opción 2: Si actualmente tiene equipo de eficiencia estándar y desea actualizarlo a uno de alta eficiencia, Columbia Gas le proporcionará una opción para actualizar a equipos de alta eficiencia durante su evaluación. Columbia Gas proporcionará el equipo de alta eficiencia sin costo para usted, y cubrirá costos razonables de instalación para el trabajo en su sótano (como tubería y ventilación) que se requiere para instalar un equipo de alta eficiencia. En algunos casos, los clientes que eligen actualizar a el equipo de alta eficiencia pueden tener gastos adicionales.

En caso de que tenga gastos adicionales, Columbia Gas trabajará con usted para solicitar un préstamo sin interéses. Si tiene preguntas sobre el reemplazo de su equipo de calefacción que fue reparado, por favor llame a la línea de ayuda al cliente afectado al **1-866-388-3239.

Para obtener más información sobre la eficiencia energética y para obtener información sobre las opciones disponibles para ayudarlo a financiar la actualización de su equipo de alta eficiencia, visite **columbiagas.com/massachusetts/resources/energy-efficiency**

COLUMBIA GAS EN LA COMUNIDAD ....FERIA DE EMPLEO EN EL BOYS & GIRLS CLUB DE LAWRENCE



Los empleados de Columbia Gas recientemente formaron parte de una feria de empleo en el Boys & Girls Club de Lawrence el 15 de mayo. Mas de 125 estudiantes asistieron a la cuarta feria anual y nuestros empleados estuvieron felices de hablar con los estudiantes sobre la gran variedad de exitosas carreras posibles en Columbia Gas incluyendo eficiencia energética, seguridad y sostenibilidad ambiental, contabilidad, y finanzas, etc. Los siguientes empleados asistieron a este evento – Yahaira Santiago, asuntos exteriores; Ray Roy, jefe de la zona Lawrence; Francis Pena, líder de operaciones de campo; y Juliana Rios, consejera de atención al cliente.

BOYS & GIRLS CLUB
OF LAWRENCE

El Boys & Girls Club de Lawrence, un hogar para más de 4,000 de los jóvenes más desfavorecidos de la ciudad, ofrece una amplia variedad de programas educativos y recreativos en un sitio seguro y con horarios después de la escuela. Para aprender más sobre el Boys & Girls Club de Lawrence, por favor visite su página web en www.lawrencebgc.com.



RESTAURACIÓN DE PROPIEDAD PRIVADA: ROCIADORES COMPLEMENTARIOS

Para nuestros clientes que han tenido su jardinería reparada, estamos poniendo sistemas de rociadores temporales para hacer el proceso lo más fácil posible y que puedan estar al cuidado de su nuevo jardín de hidrosiembra. También hemos dejado colgantes en las puertas con instrucciones sobre el kit de rociadores y riego.



Para más información sobre el sistema de rociadores, por favor vea nuestro mas reciente video de YouTube en:

https://youtu.be/zVdFmN2UFQw

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **MERRIMACK VALLEY CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company