

OUTLINE OF CLAIMS HANDLING FOR CUSTOMERS IMPACTED BY NATURAL GAS EVENT

Columbia Gas will compensate its customers for all losses reasonably related to this incident, including, among others, in the following categories: 1) bodily injury; 2) damage to property; 3) disruption of businesses; 4) inconvenience and disruption of everyday activities caused by loss of use of gas service due to this event; 5) reasonable efforts to limit or mitigate the loss.

The following provides some general guidelines regarding how the claims will be addressed. If you have additional questions you can contact the 24-hour claims hotline at **1-800-590-5571**.

RESIDENTIAL

- Residential customers having a claim for losses related to this incident may come into one of the Claim Centers to immediately receive a pre-paid card worth up to \$300 to assist with their immediate needs. Claims Centers are located in Lawrence, North Andover, and Andover.
- Residential customers may also call the claims hotline at 1-800-590-5571 to establish their claim. For all residential claims, an adjuster will be assigned who will follow up with the resident to evaluate all documented losses, as well as whether any further assistance is needed to address the resident's immediate needs. Columbia Gas will work with the resident to make the claim process as easy as possible.
- Columbia Gas will reimburse residential customers for reasonable costs of permanently switching to an alternative fuel source (e.g. electric or oil) for appliances or systems that were fueled by natural gas prior to the outage. If you wish to temporarily switch to appliances and systems that are fueled by sources other than natural gas for the duration of the outage, and then return to gas-fueled appliances, Columbia Gas will reimburse for reasonable costs associated with both the temporary solution as well as the return to gas-fueled appliances and systems.
- Residents may elect to contract directly with an appropriate certified licensed contractor to install appliances and systems that are fueled by an alternative fuel source (e.g. electric or oil). If you do hire such a contractor, we request the licensed contractor provide you detailed receipts, including your name, service address, make/model of parts, and labor, so that Columbia Gas may reimburse you for reasonable costs. Residents may request that Columbia Gas directly pay a certified licensed contractor who has agreed to install the systems described in this paragraph. To seek approval for such direct payment, residents should contact the claims hotline. Residents should be prepared to provide Columbia Gas with a detailed estimate of the work to be performed and contact information for the contractor.

OUTLINE OF CLAIMS HANDLING FOR CUSTOMERS IMPACTED BY NATURAL GAS EVENT

COMMERCIAL

- Businesses impacted by this event will be provided an immediate advance to assist with ongoing business expenses with minimal paperwork (e.g., name of owner, business name, identification, nature of losses being claimed, and a rough estimate of losses).
- The most expeditious manner for business claims to be processed is to call the 24-hour claims at **1-800-590-5571**, to establish a claim and begin the process to obtain any needed advance.
- All compensation advanced to businesses in need will be incorporated into each business owner's claim.
- Each business claim will be assigned to an adjuster who can assist business owners regarding appropriate documentation of business losses and impacts, as well as whether the business needs an additional advance to assist with ongoing business expenses. Columbia Gas will work with the business to make the claim process as easy as possible.
- Common items used to assist in facilitating the prompt processing of a business owner's claim that will be helpful in establishing the business loss include:
 - Name of owner(s), Identification (driver's license, passport, etc.), name of business;
 - Business licenses;
 - 3 to 6 months of the most recent profit/loss statements;
 - Payroll records for the past 3 months;
 - Invoices evidencing any unusual or extra expenses incurred as a result of this incident;
 - Any expenses unique to your business that you attribute to the disruption of your gas service; and
 - Estimates or costs to repair any property damage.
- Columbia Gas will reimburse businesses for reasonable costs of permanently switching to an alternative fuel source (e.g., electric or oil) for appliances and systems that were fueled by natural gas prior to the outage, and have that switch paid for by Columbia Gas. If you wish to temporarily switch to appliances and systems that are fueled by sources other than natural gas for the duration of the outage, and then return to gas-fueled appliances and systems, Columbia Gas will reimburse for reasonable costs associated with both the temporary solution as well as the return to gas-fueled appliances and systems.
- Businesses may elect to contract directly with an appropriate certified licensed contractor to install appliances and systems that are fueled by sources other than natural gas (e.g., electric or oil). If you do hire such a contractor, we request the licensed contractor provide you detailed receipts, including your name, service address, make/model of parts, and labor, so that Columbia may reimburse you for reasonable costs. Businesses may request that Columbia Gas directly pay a certified licensed contractor who has agreed to install the systems described in this paragraph. To seek approval for such direct payment, businesses should contact the claims hotline. Businesses should be prepared to provide Columbia Gas with a detailed estimate of the work to be performed and contact information for the contractor.

RESUMEN PARA LOS CLIENTES SOBRE COMO TRAMITAR RECLAMOS ANTE UN SINIESTRO RELACIONADO CON EL GAS NATURAL

Columbia Gas compensará a sus clientes por todas las pérdidas razonablemente relacionadas con este incidente, entre las que se incluyen, a título meramente enunciativo, las siguientes categorías: 1) lesiones físicas; 2) daño a la propiedad; 3) interrupción de la actividad comercial; 4) problemas e interrupciones en las actividades diarias por no poder usar el servicio de gas debido a este siniestro; 5) esfuerzos razonables para limitar o mitigar la pérdida.

Los siguientes lineamientos brindan algunas pautas generales en relación con cómo se abordarán los reclamos. Si tiene preguntas adicionales, puede comunicarse con la línea directa de reclamos, las 24 horas del día, al **1-800-590-5571**.

Clientes residenciales

- Los clientes residenciales que tengan un reclamo por pérdidas relacionadas con este incidente pueden dirigirse a uno de los Centros de reclamo y recibir de forma inmediata una tarjeta prepagada con un monto de hasta \$300 que les brinde asistencia para sus necesidades inmediatas. Los Centros de reclamo están ubicados en Lawrence, North Andover y Andover.
- Los clientes residenciales también pueden llamar a la línea directa de reclamos al **1-800-590-5571** para establecer su reclamo. Para realizar un reclamo residencial, se asignará un regulador que hará un seguimiento junto con el residente para evaluar todas las pérdidas documentadas, así como también si se necesitara asistencia adicional para abordar las necesidades inmediatas del residente. Columbia Gas trabajará junto con el residente para tratar de hacer que el proceso de reclamo sea lo más fácil posible.
- Columbia Gas reembolsará a los clientes residenciales por los costos razonables en que incurran por cambiar de forma permanente a una fuente de energía alternativa (p. ej. electricidad o combustible) para los dispositivos o sistemas que funcionaban con gas natural antes de la interrupción del servicio. Si desea cambiar de forma temporal a dispositivos y sistemas que funcionen con medios de generación de energía diferentes al gas natural durante la interrupción del servicio, y luego volver a utilizar dispositivos que funcionen con gas, Columbia Gas le reembolsará los costos razonables asociados con la solución temporal y con el retorno a los dispositivos y sistemas que funcionan con gas.
- Los residentes pueden decidir contratar directamente a una persona con licencia adecuada para instalar dispositivos y sistemas que funcionen con una fuente de energía alternativa (p. ej. electricidad o combustible). Si contrata a esta persona, le solicitaremos a dicho individuo que le proporcione recibos detallados, donde incluya su nombre, la dirección donde se brinda el servicio, la marca/el modelo de las piezas utilizadas y la tarea realizada, para que Columbia Gas pueda reembolsarle a usted los costos razonables. Los residentes pueden solicitar que Columbia Gas le pague directamente a un contratista certificado con licencia que haya aceptado instalar los sistemas descritos en este párrafo. Para solicitar la aprobación de tal pago directo, los residentes deben ponerse en contacto con la línea directa de reclamaciones. Los residentes deben estar preparados para proporcionar a Columbia Gas una estimación detallada del trabajo a realizar y la información de contacto del contratista.

RESUMEN PARA LOS CLIENTES SOBRE COMO TRAMITAR RECLAMOS ANTE UN SINIESTRO RELACIONADO CON EL GAS NATURAL

Compañías

- Las compañías que se vean afectadas por este siniestro recibirán un anticipo inmediato que les brinde asistencia por los gastos en que incurran para continuar con sus actividades comerciales y para ello se les exigirá muy poca documentación (p. ej., el nombre del dueño, el nombre comercial, su documento de identificación, la naturaleza de las pérdidas reclamadas y una estimación aproximada de las pérdidas).
- La manera más rápida de procesar los reclamos de las compañías es llamando a la línea de reclamos, las 24 horas del día, al **1-800-590-5571**, para establecer un reclamo y comenzar el proceso para obtener el anticipo que resulte necesario.
- Los montos que las compañías necesiten que se les anticipen se incorporarán como parte del reclamo del dueño de la compañía.
- El reclamo de cada compañía se asignará a un regulador que puede asistir a los dueños de la compañía en relación con la documentación comercial necesaria sobre el impacto y las pérdidas que la compañía haya sufrido, así como también si la compañía necesita que se le anticipe un monto adicional que la ayude con los gastos para continuar con sus actividades comerciales. Columbia Gas trabajará junto con la compañía para tratar de hacer que el proceso de reclamo sea lo más fácil posible.
- Se pueden mencionar los siguientes documentos comunes para facilitar la aceleración del proceso de reclamo para el dueño de la compañía, a fin de calcular la pérdida sufrida por la compañía:
 - Nombre(s) del/de los dueño(s), documento de identificación (licencia de conducir, pasaporte, etc.), nombre de la compañía;
 - Licencias comerciales;
 - Estado de resultados de la compañía de los últimos 3 a 6 meses;
 - Comprobantes de pago de nómina de los últimos 3 meses;
 - Facturas que acrediten los gastos inusuales o los gastos adicionales en los que se haya incurrido como consecuencia del siniestro;
 - Todos los gastos exclusivos de la compañía que usted atribuya a la interrupción del servicio de gas; y
 - Una estimación de los costos de reparación de cualquier daño ocasionado a la propiedad.
- Columbia Gas reembolsará a las compañías por los costos razonables en que incurran por cambiar de forma permanente a una fuente de energía alternativa (p. ej. electricidad o combustible) para los dispositivos y sistemas que funcionaban con gas natural antes de la interrupción del servicio, y dichas compañías serán reembolsadas por Columbia Gas por el gasto incurrido en dicho cambio. Si desea cambiar de forma temporal a dispositivos y sistemas que funcionen con medios de generación de energía diferentes al gas natural durante la interrupción del servicio, y luego volver a utilizar dispositivos y sistemas que funcionen con gas, Columbia Gas le reembolsará los costos razonables asociados con la solución temporal y con el retorno a los dispositivos y sistemas que funcionan con gas.
- Las compañías pueden decidir contratar directamente a una persona con licencia adecuada para instalar dispositivos y sistemas que funcionen con una fuente de energía diferente al gas natural (p. ej. electricidad o combustible). Si contrata a esta persona, le solicitaremos a dicho individuo que proporcione recibos detallados, donde incluya su nombre, la dirección donde se brinda el servicio, la marca/el modelo de las piezas y la tarea realizada, para que Columbia pueda reembolsarle a usted los costos razonables. Las compañías pueden solicitar que Columbia Gas pague directamente a un contratista certificado con licencia que haya aceptado instalar los sistemas descritos en este párrafo. Para solicitar la aprobación de tal pago directo, las compañías deben ponerse en contacto con la línea directa de reclamaciones. Las compañías deben estar preparadas para proporcionar a Columbia Gas una estimación detallada del trabajo a realizar y la información de contacto del contratista.