COLUMBIA GAS CUSTOMER UPDATE



AUGUST 15, 2019

- Substantial Completion of Restoration Work
- Out in the Community... Supporting Students and Helping the Homeless
- Columbia Gas Partners with Green Jobs Academy
- Save Money & Energy with Weatherization
- Rock the Register and Win!

VEA LA PÁGINA 11 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

UPDATE: COLUMBIA GAS RESTORATION

SUBSTANTIAL COMPLETION

RESTORATION

Equipment Replacement and Repair

- 18,500+ new appliances and equipment installed
- 40,000 smoke and carbon monoxide detectors installed
- No-Cost Equipment Repair Plan Coverage until May 1, 2020 for residential customers and 1 year from the date of equipment installation or repair for business customers

Outdoor Restoration

- 44 miles of gas main lines replaced
- 5,000 new service lines installed
- 4,000 properties restored including lawns, irrigation systems, shrubs, walkways, etc.
- Repaving of four state roadways

Residential Claims

- 22,591 total residential claims processed
- 97.2% residential claims closed
- 2.8% residential claims open
- $72.5M paid out

Business Claims

- 2,649 total business claims
- 96.8% business claims closed
- 3.2% business claims open
- $36M paid out

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

OF THE GREATER LAWRENCE AREA

COMMUNITY ENGAGEMENT

Customer Communications

- Bi-Lingual Newsletters, Door Hangers, Letters, Advertising
- Advertising including Spanish Newspapers and Radio Stations
- Customer Care/Claims Centers
- 24/7 Affected Customer Helpline/ Equipment Repair
- Restoration Website
- Social Media (Twitter, Facebook, and YouTube)
- Community Open Houses

Community Support

- $10M donated to Greater Lawrence Disaster Relief Fund for residents
- $10M donated to Essex County Community Foundation to support businesses
- $350,000 donated to local charities
- $100,000 donation of goods including heating equipment to vocational schools and Habitat for Humanity; 5,000 carbon monoxide detectors donated to American Red Cross.

Municipality Relations

- $80M Settlement Agreement with Lawrence, Andover, and North Andover to complete their respective roadway repairs
- Weekly progress updates
- Municipal meetings with state and local officials including emergency responders

Energy Efficiency

- Total Energy Efficient Incentives $5.5M includes no-cost insulation
  - Residential: $3.2M / 1,165 customers
  - Residential Low Income: $1M / 138 customers
  - Commercial: $351,491 / 68 small
  - Equipment Rebates: $973,845 / 907 rebates

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 CONTINUES TO PROCESS CLAIMS

In July we announced a $143 million settlement of all class action lawsuits regarding damages resulting from the September 13, 2018 gas event. You can call our **24/7 claims line at 1-800-590-5571 with any questions.**

The ongoing Columbia Gas-managed claims process, which was established immediately after the incident, is still processing claims via our 24/7 claims line at 1-800-590-5571. It will continue to do so, with oversight of the court appointed mediator who worked with the Company and class counsel to reach the proposed settlement. The mediator will continue to provide oversight to the CMA claims process until the court provides preliminary approval to the class action settlement, at which time a settlement claims administrator will take over the process. All residents and businesses in Andover, Lawrence, and North Andover will be eligible to file claims through the settlement claims administrator's process when that process replaces the Columbia Gas-managed claims process. More information on this will be made available in the coming weeks.

"Nothing has changed in regard to our claims process and we remain committed to these communities," explains Andrea Pietri-Diaz, Columbia Gas Manager of Merrimack Valley Claims. "All impacted residents and businesses in Lawrence, Andover, and North Andover will continue to be eligible to file claims through our claims process. If a claim is closed, but you have a concern or outstanding item, it can easily be reopened. A claim is only closed and listed as inactive if the customer closes it or indicates they have no further issues pending."

For in-person assistance, please visit one of our Property Claims Centers located in:

ANDOVER, 45 Main Street
Monday - Friday 9 a.m. to 6 p.m.

LAWRENCE, 439 South Union Street (1 Heritage Place)
Monday - Friday 9 a.m. to 6 p.m.
Saturday 9 a.m. to 12 p.m.



EMPLOYEE SPOTLIGHT...MEET JEFFERY PHILIPPE

Since January, Jeffery Philippe has been the Leader of the Columbia Gas Merrimack Valley Equipment Repair Program. His career at Columbia Gas began in 2011 as a service technician repairing customer heating and hot water equipment. After a few years as a technician, Jeffery transferred to the construction team where he became a leader supervising crews in the Springfield area and then moved onto the Lawrence division. Last November, he became an integral part of the Equipment Repair Escalations Department and has continued to play an important role in helping customers get what they need.

"I want to see this all the way through because my son attends school in the Lawrence area. I am invested in my community and the restoration work. During most of my career at Columbia Gas, I have lived in Lawrence, so I consider these streets to be my stomping grounds. I'm happy to be in Equipment Repair where I can directly help our customers and my neighbors alike."

Jeffery Philippe, Leader of the Columbia Gas Merrimack Valley Equipment Repair Program



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 EQUIPMENT REPAIR PLAN

Columbia Gas is committed to providing and administering an equipment repair plan that covers all impacted natural gas appliances and equipment installed by us, internal gas piping repaired by us, and related labor to restore service, at no cost to you.

"We are making equipment support as convenient as possible for our customers," said Jeffery Philippe, Leader of the Columbia Gas Merrimack Valley Equipment Repair Program. "Customers can call us at any hour and we will provide equipment support through our network of licensed professionals who will be dispatched to the customer's homes or business."

COLUMBIA GAS EQUIPMENT REPAIR PLAN FAQS

What does the Columbia Gas Equipment Repair Plan cover?

The equipment repair plan covers all natural gas appliances and equipment, internal gas piping and related labor that was provided and installed or repaired by Columbia Gas or its subcontractors.

Columbia Gas is providing coverage for work done by licensed contractors through the restoration process on:

- New and repaired boilers, furnaces, hot water heaters, ranges and dryers installed through the restoration process by Columbia Gas or its subcontractors.
- Interior natural gas piping installed or replaced to restore service provided by Columbia Gas or its subcontractors.

Who does this equipment repair plan apply to?

The equipment repair plan applies to all residential and business equipment that was provided and installed or repaired by Columbia Gas or its subcontractors as a result of the over-pressurization event on September 13, 2018.

How long is Columbia Gas providing coverage?

We will provide repairs required to new or repaired boilers, furnaces, hot water heaters, ranges, dryers and internal gas piping, provided and installed or repaired by Columbia Gas or its subcontractors, including associated labor, **until May 1, 2020** for residential customers and 1 year for commercial customers from the date equipment was installed.

How does the Columbia Gas Equipment Repair Plan work?

If your boiler, furnace, hot water heater, range, and/or dryer was provided and installed or repaired by Columbia Gas or its subcontractors and it stops working or is not functioning properly and is in need of repair, you can contact us 24/7 at our Affected Customer Helpline at 1-866-388-3239.

For additional FAQs on the Columbia Gas Equipment Repair Plan, please visit www.ColumbiaGasMA.com

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 PARTNERS WITH GREEN JOBS ACADEMY TO PROVIDE SCHOLARSHIPS FOR GREATER LAWRENCE RESIDENTS

Do you know someone who would like to become a residential weatherization installer?

Columbia Gas of Massachusetts is partnering with the Green Jobs Academy to provide up to **24 scholarships for qualified residents in the Greater Lawrence area.** The scholarships will help local individuals begin a career in the growing field of weatherization through a 10-day training program using a curriculum endorsed by the U.S. Department of Energy.

The Columbia Gas scholarships will cover the full tuition and related costs of the training program, including supplies and materials; assistance with finding a job with a weatherization installer; case management for 30 days; and assistance with obtaining a license, transportation, proper work attire, work boots, and tools. In addition, the Green Jobs Academy will work with the Merrimack Valley Workforce Investment Board to further assist trainees to overcome barriers to employment, such as transportation issues, daycare, proper work attire, and other needed materials. Successful trainees will also become certified in two critical industry accepted areas (OSHA 10 --for safety, and hazard prevention and renovation, repair and painting lead renovations).

Individuals interested in applying for the scholarship and training should attend an informational session at the MassHire Merrimack Valley Career Center located at 78 Amesbury Street in Lawrence on:

- Thursday, August 15 at 10AM
- Thursday, August 22 at 10AM

GREEN JOBS ACADEMY

Attending an informational session does not guarantee an interview or selection for the program. Individuals must meet funding source requirements for selection. For additional information, contact Suzanne Domestico at 508-626-7150 or sdomestico@smoc.org or Flor Monroe at 508-713-6060 or fmonroe@smoc.org.

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

SAVE MONEY AND ENERGY BY SEALING COMMON AIR LEAKS

DID YOU KNOW?

Did you know that air leaks are among the greatest sources of energy loss in a home? By sealing uncontrolled air leaks, you can save 10%–20% on your heating and cooling bills, according to the U.S. Department of Energy.

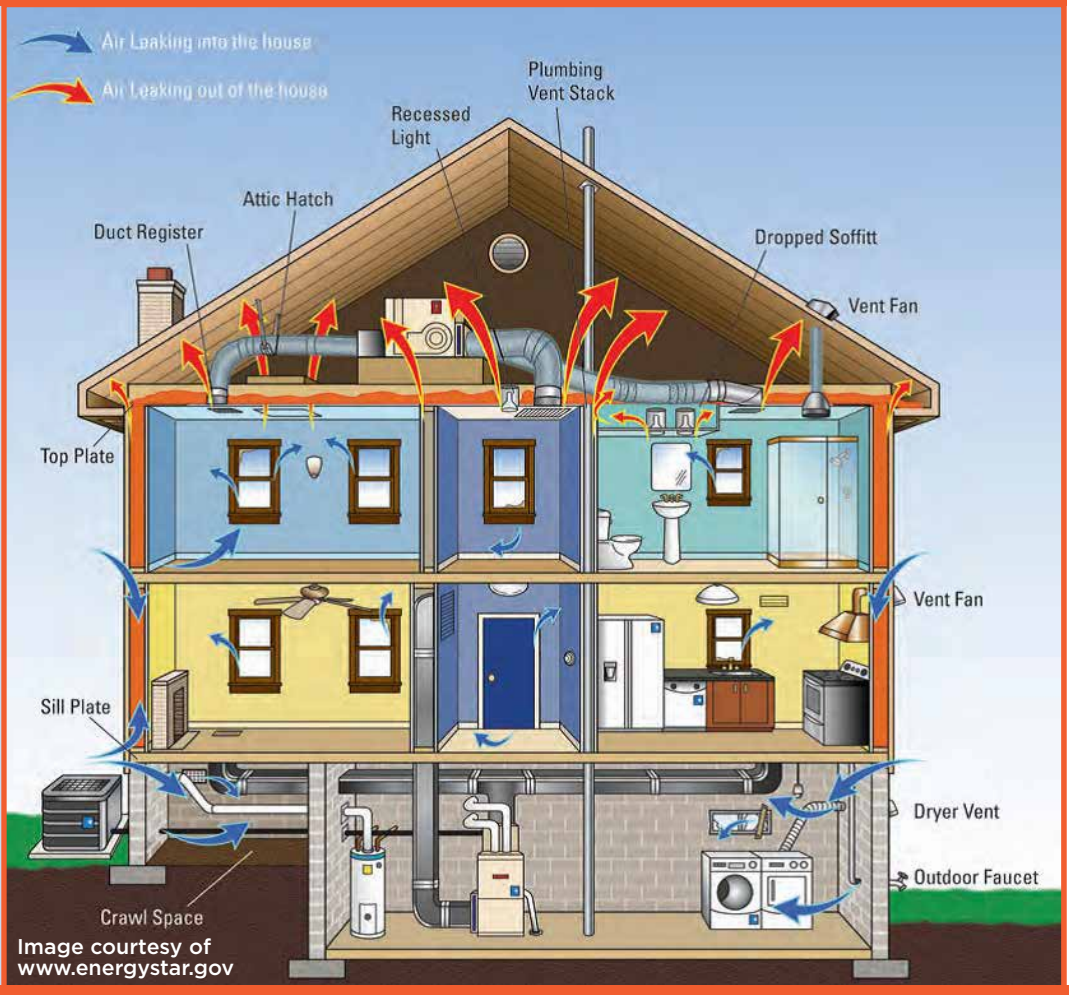


Image courtesy of www.energystar.gov

Columbia Gas is providing no-cost insulation and air sealing. This special offer is effective through December 31, 2019. Call today to schedule a home energy assessment at 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 OUT IN THE COMMUNITY...

Supporting Students and Local Businesses

Columbia Gas recently sponsored the Central Catholic High School Golf Classic which raised money for scholarships. Merrimack Valley Zone Commanders George Ghareeb and Joe Fiorante, class of 1981, participated in the golf tournament along with Kirk Cresto, VP of Merrimack Valley Operations. Columbia Gas also donated a "local business" raffle basket featuring gift certificates and items from local businesses in Lawrence, Andover, and North Andover to support the Rock the Register Promotion.



Lazarus House Gets a Helping Hand

A group of Columbia Gas employees helped out at Lazarus House unloading trucks containing more than 30,000 pounds of donated clothing. For more information on Lazarus House and how you can help, please visit www.lazarushouse.org



LAZARUS HOUSE MINISTRIES
OPENING DOORS OUT OF POVERTY

96TH ANNUAL FEAST OF THE THREE SAINTS

Labor Day Weekend • Aug. 30, 31 & Sept. 1 • Lawrence, MA

This three-day celebration, organized by the Saint Alfio Society, helps to raise funds for various local charities, scholarships for college bound students, and support of the Society's numerous volunteer activities including feeding the first responders during last year's gas crisis.

For details visit www.ThreeSaintsInc.org



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

HEATING EQUIPMENT REPLACEMENT:
Substantial Completion

We recently reached substantial completion of Phase II of the restoration of residences and businesses in the Greater Lawrence Area. This fulfills the commitment we made to replace those affected appliances and equipment in customers' homes which were only repaired in the fall of 2018.









PERMITS

Columbia Gas and the municipalities continue to close open permits associated with the restoration work. If you have any questions regarding open permits at your property, please contact your respective municipality's building department.

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 TO DO IF YOU SMELL NATURAL GAS:

If you are inside, get all people and pets out immediately. If you are outside, safely abandon any motorized equipment you might be using and leave the area immediately. From a safe location, away from the area, call 911 and Columbia Gas at **1-800-525-8222.** Wait for our service crew and emergency responders to arrive.



QUÉ HACER SI HUELE GAS NATURAL:

Si estás dentro, saque a todas las personas y mascotas de inmediato. Si está afuera, abandone de manera segura cualquier equipo motorizado que pueda estar usando y salga del área inmediatamente. Desde un lugar seguro, lejos del área, llame al 911 y a Columbia Gas al **1-800-525-8222**. Espere a que lleguen nuestro equipo de servicio y personal de emergencia.

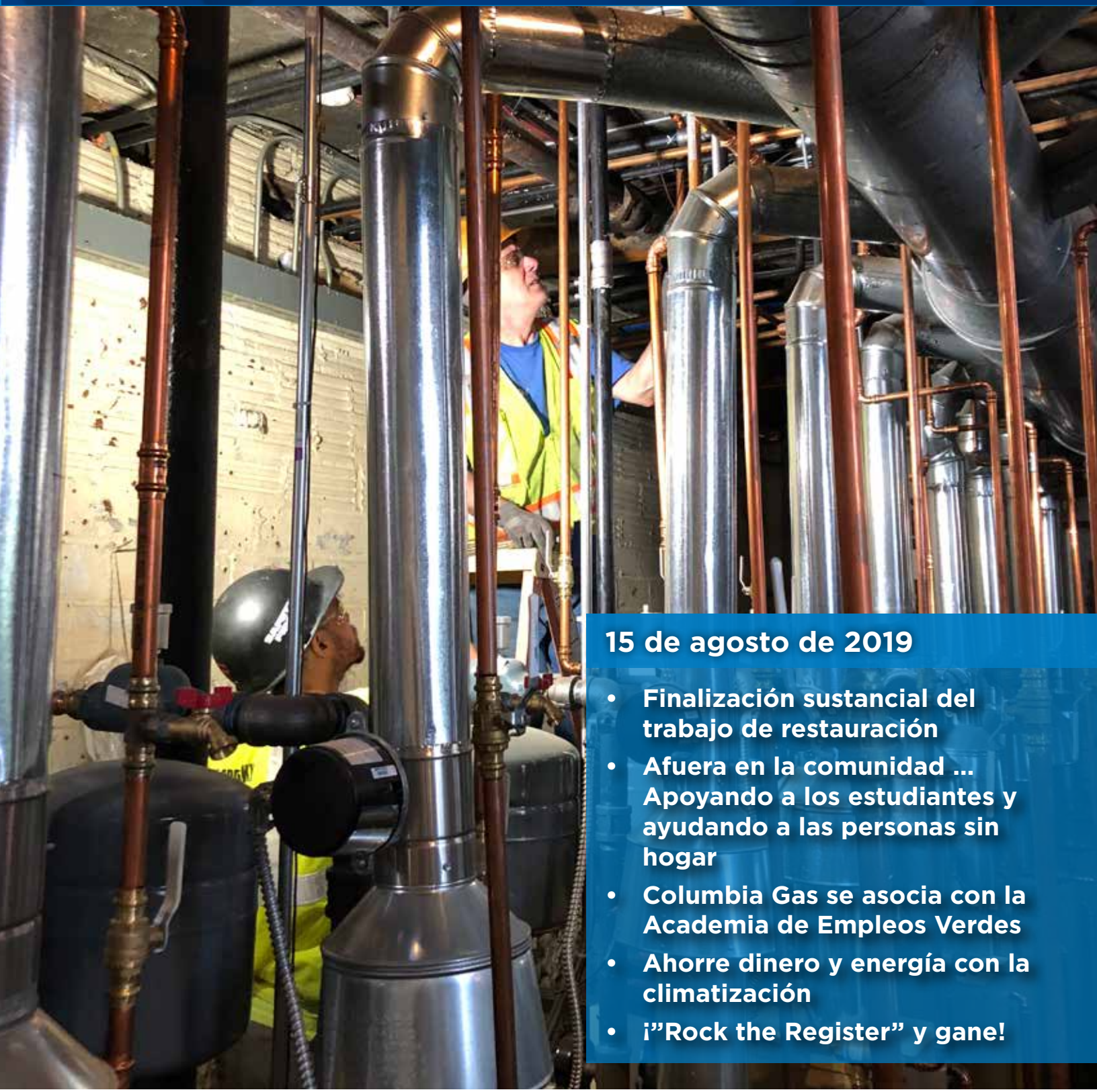


For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **MERRIMACK VALLEY CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

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 ACTUALIZACIÓN PARA CLIENTES



15 de agosto de 2019

- **Finalización sustancial del trabajo de restauración**
- **Afuera en la comunidad ... Apoyando a los estudiantes y ayudando a las personas sin hogar**
- **Columbia Gas se asocia con la Academia de Empleos Verdes**
- **Ahorre dinero y energía con la climatización**
- **¡"Rock the Register" y gane!**

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

ACTUALIZACIÓN: RESTAURACIÓN DE COLUMBIA

TERMINACIÓN SUSTANCIAL

RESTAURACIÓN

Reemplazo y Reparación de Equipos

- Más de 18,500 electrodomésticos y equipos nuevos instalados
- 40,000 detectores de humo y monóxido de carbono instalados
- Cobertura del plan de reparación de equipos sin costo hasta el 1 de mayo de 2020 para clientes residenciales y 1 año a partir de la fecha de instalación o reparación del equipo para clientes comerciales

Restauración al aire libre

- 44 millas de líneas principales de gas reemplazadas
- 5,000 nuevas líneas de servicio instaladas
- 4,000 propiedades restauradas, incluyendo céspedes, sistemas de riego, arbustos, pasillos, etc.
- Repavimentación de cuatro carreteras estatales

Reclamaciones residenciales

- 22,591 reclamos residenciales totales procesados
- 97.2% de reclamos residenciales cerrados
- 2.8% de reclamos residenciales abiertos
- $72.5M pagado

Reclamos comerciales

- 2,649 reclamos comerciales totales
- 96.8% de reclamos comerciales cerrados
- 3.2% abiertos
- $36 millones pagados

NORTH ANDOVER

LAWRENCE

ANDOVER

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

GAS DEL ÁREA METROPOLITANA DE LAWRENCE

PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

Comunicaciones con clientes

- Boletines bilingües, colgadores de puertas, cartas, publicidad
- Publicidad incluyendo periódicos españoles y estaciones de radio
- Atención al cliente / Centros de reclamos
- Línea de ayuda para clientes afectados las 24 horas, los 7 días de la semana / Reparación de equipos
- Página web de restauración
- Redes sociales (Twitter, Facebook y YouTube)
- Jornadas de puertas abiertas de la comunidad

Asistencia comunitaria

- $10 millones donados al Fondo de ayuda por desastre de Greater Lawrence para residentes
- $10 millones donados a la Fundación Comunitaria del Condado de Essex para apoyar a las empresas
- $350,000 donados a organizaciones benéficas locales
- Donación de $100,000 de bienes, incluyendo equipos de calefacción a escuelas vocacionales y Habitat for Humanity; 5.000 detectores de monóxido de carbono donados a la Cruz Roja Americana

Relaciones municipales

- Acuerdo de liquidación de $ 80 millones con Lawrence, Andover y North Andover para completar sus respectivas reparaciones de carreteras
- Actualizaciones semanales de progreso
- Reuniones municipales con funcionarios estatales y locales, incluidos los servicios de emergencia

Eficiencia energética

- Incentivos energéticamente eficientes totales $5.5M incluye aislamiento sin costo
  - Residencial: $3.2M / 1,165 clientes
  - Residencias de bajos ingresos: $1M / 138 clientes
  - Comercial: $351,491 / 68 pequeñas empresas y 17 grandes empresas
  - Reembolsos de equipos: $973,845 / 907 reembolsos

NORTH ANDOVER

LAWRENCE

ANDOVER

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 SE ASOCIA CON LA ACADEMIA DE EMPLEOS VERDES PARA PROPORCIONAR BECAS A LOS RESIDENTES DE GREATER LAWRENCE

¿Conoces a alguien a quien le gustaría convertirse en un instalador de climatización residencial?

Columbia Gas of Massachusetts se está asociando con la Academia de Empleos Verdes para proporcionar hasta **24 becas para residentes calificados en el área de Greater Lawrence**. Las becas ayudarán a los locales a comenzar una carrera en el creciente campo de la climatización a través de un programa de capacitación de 10 días utilizando un plan de estudios avalado por el Departamento de Energía de los EE. UU.

Las becas de Columbia Gas cubrirán la matrícula completa y los costos relacionados del programa de capacitación, incluidos los suministros y materiales; asistencia para encontrar trabajo con un instalador de climatización; manejo de casos por 30 días; y asistencia para obtener una licencia, transporte, vestimenta de trabajo adecuada, botas de trabajo y herramientas. Además, la Academia de Empleos Verdes trabajará con la Junta de Inversión de la Fuerza Laboral de Merrimack Valley para ayudar aún más a los alumnos a superar las barreras al empleo, como problemas de transporte, guardería, vestimenta de trabajo adecuada y otros materiales necesarios. Los aprendices exitosos también obtendrán la certificación en dos áreas críticas aceptadas por la industria (OSHA 10 - para seguridad y prevención de riesgos y renovación, reparación y pintura de renovaciones de plomo).

Las personas interesadas en solicitar para la beca y la capacitación deben asistir a una sesión informativa en el MassHire Merrimack Valley Career Center ubicado en 78 Amesbury Street en Lawrence el:

- Jueves 15 de agosto a las 10 a.m.
- Jueves 22 de agosto a las 10 a.m.

GREEN JOBS ACADEMY

Asistir a una sesión informativa no garantiza una entrevista o selección para el programa. Los solicitantes deben cumplir con los requisitos de fuente de financiamiento para la selección. Para obtener información adicional, comuníquese con Suzanne Domestico al 508-626-7150 o sdomestico@smoc.org o Flor Monroe al 508-713-6060 o fmonroe@smoc.org.

AHORRE DINERO Y ENERGÍA SELLANDO FUGAS DE AIRE COMUNES

¿SABÍA QUE?

¿Sabía que las fugas de aire se encuentran entre las mayores fuentes de pérdida de energía en un hogar? Al sellar las fugas de aire no controladas, puede ahorrar entre un 10% y un 20% en sus facturas de calefacción y refrigeración, según el Departamento de Energía de EE. UU.

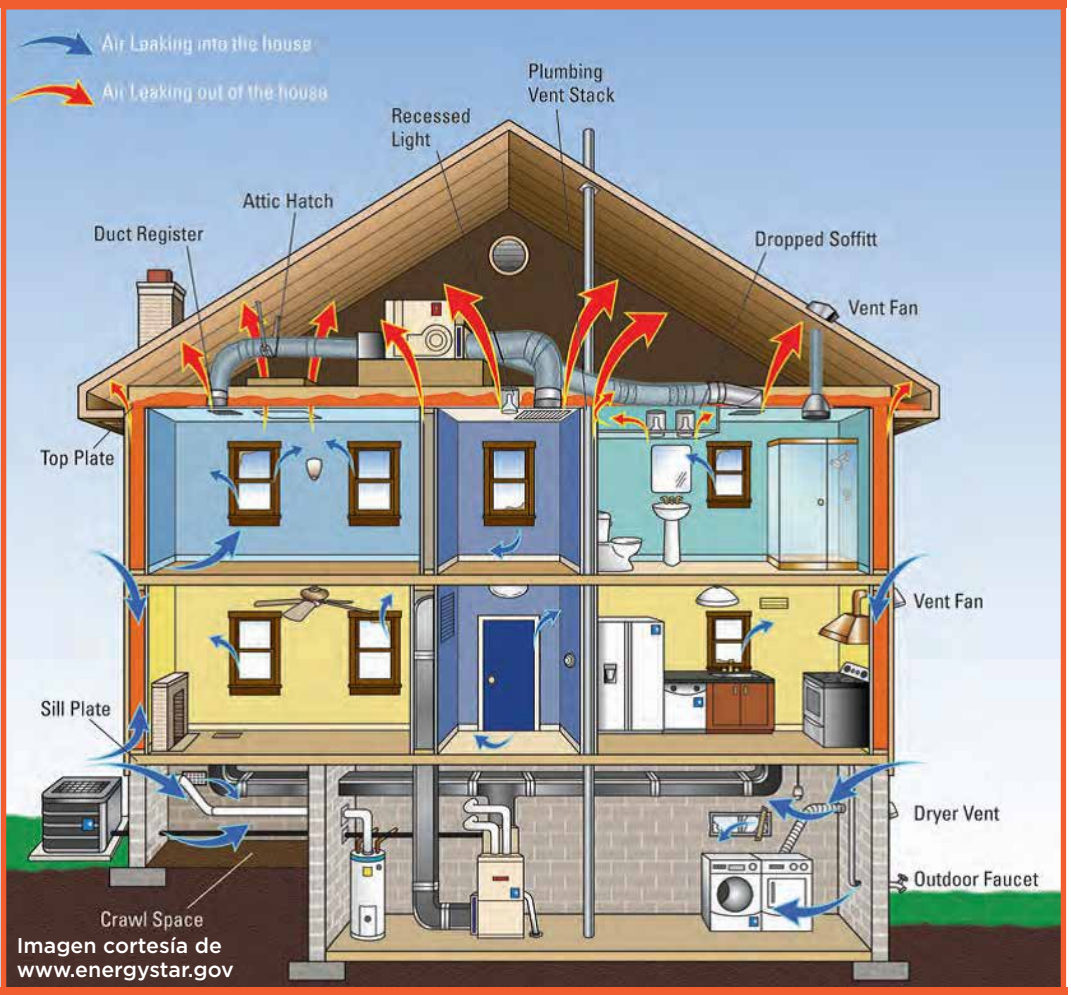


Imagen cortesía de www.energystar.gov

Columbia Gas proporciona aislamiento y sellado de aire sin costo. Esta oferta especial es efectiva hasta el 31 de diciembre de 2019. Llame hoy para programar una evaluación de energía en el hogar 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

COLUMBIA GAS CONTINÚA PROCESANDO RECLAMOS

En julio, anunciamos un acuerdo de $143 millones de todas las demandas colectivas con respecto a los daños resultantes del evento de gas del 13 de septiembre de 2018. Puede llamar **a nuestra línea de reclamos 24/7 al 1-800-590-5571 si tiene alguna pregunta.**

El proceso continuo de reclamos gestionados por Columbia Gas, que se estableció inmediatamente después del incidente, aún procesa reclamos a través de nuestra línea de reclamos las 24 horas, los 7 días de la semana, al 1-800-590-5571. Continuará haciéndolo, con la supervisión del mediador designado por el tribunal que trabajó con la Compañía y el abogado de la clase para llegar al acuerdo propuesto. El mediador continuará supervisando el proceso de reclamos de CMA hasta que el tribunal otorgue una aprobación preliminar al acuerdo de demanda colectiva, momento en el cual un administrador de reclamos de acuerdo asumirá el proceso. Todos los residentes y negocios en Andover, Lawrence y North Andover serán elegibles para presentar reclamos a través del proceso del administrador de reclamos del acuerdo cuando ese proceso reemplace el proceso de reclamos administrado por Columbia Gas. Más información sobre esto estará disponible en las próximas semanas.

“Nada ha cambiado con respecto a nuestro proceso de reclamos y seguimos comprometidos con estas comunidades”, explica Andrea Pietri-Diaz, gerente de Reclamos de Columbia Gas en Merrimack Valley. “Todos los residentes y negocios afectados en Lawrence, Andover y North Andover continuarán siendo elegibles para presentar reclamos a través de nuestro proceso de reclamos. Si se cierra un reclamo, pero tiene una inquietud o un artículo pendiente, puede volver a abrirlo fácilmente. Un reclamo solo se cierra y se enumera como inactivo si el cliente lo cierra o indica que no tiene más problemas pendientes”.

Para obtener asistencia en persona, visite uno de nuestros Centros de Reclamos de Propiedad ubicados en:

ANDOVER, 45 Main Street
Lunes a viernes 9 a.m. to 6 p.m.

LAWRENCE, 439 South Union Street (1 Heritage Place)
Lunes a viernes 9 a.m. to 6 p.m.
Sábado 9 a.m. to 12 p.m.



EMPLEADO DESTACADO... CONOZCA A JEFFERY PHILIPPE

Desde enero, Jeffery Philippe ha sido el líder del Programa de Reparación de Equipos de Columbia Gas Merrimack Valley. Su carrera en Columbia Gas comenzó en 2011 como técnico de servicio reparando equipos de calefacción y agua caliente para clientes. Después de unos años como técnico, Jeffery se transfirió al equipo de construcción donde se convirtió en un líder que supervisaba a los equipos en el área de Springfield y luego se mudó a la división Lawrence. El noviembre pasado, se convirtió en una parte integral del Departamento de Escalaciones de Reparación de Equipos y ha seguido desempeñando un papel importante para ayudar a los clientes a obtener lo que necesitan.

“Quiero ver todo esto porque mi hijo asiste a la escuela en el área de Lawrence. Estoy invertido en mi comunidad y el trabajo de restauración. Durante la mayor parte de mi carrera en Columbia Gas, he vivido en Lawrence, por lo que considero que estas calles son mis pisadas. Estoy feliz de estar en Reparación de eEuipos donde puedo ayudar directamente a nuestros clientes y a mis vecinos”.

Jeffery Philippe, líder del programa de reparación de equipos de Columbia Gas Merrimack Valley



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

PLAN DE REPARACIÓN DE EQUIPOS DE COLUMBIA GAS

Columbia Gas se compromete a proporcionar y administrar un plan de reparación de equipos que cubrirá todos los electrodomésticos y equipos de gas natural afectados instalados por nosotros, las tuberías internas de gas reparadas por nosotros y la mano de obra relacionada para restaurar el servicio, sin costo alguno para usted.

"Estamos haciendo que la asistencia del equipo sea lo más conveniente posible para nuestros clientes", dijo Jeffery Philippe, líder del programa de reparación de equipos de Columbia Gas Merrimack Valley. "Los clientes pueden llamarnos a cualquier hora y proporcionaremos asistencia de equipos a través de nuestra red de profesionales con licencia que serán enviados a los hogares o negocios del cliente".

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL PLAN DE REPARACIÓN DE EQUIPOS DE GAS COLUMBIA

¿Qué cubre el Plan de Reparación de Equipos de Columbia Gas?

El plan de reparación de equipos cubrirá todos los aparatos y equipos de gas natural, tuberías internas de gas y mano de obra relacionada que fue proporcionada e instalada o reparada por Columbia Gas o sus subcontratistas.

Columbia Gas está proporcionando cobertura para el trabajo realizado por contratistas con licencia a través del proceso de restauración en:

- Calderas, hornos, calentadores de agua, cocinas y secadores nuevos y reparados, instalados a través del proceso de restauración por Columbia Gas o sus subcontratistas.
- Tuberías interiores de gas natural instaladas o reemplazadas para restaurar el servicio proporcionado por Columbia Gas o sus subcontratistas.

¿A quién se aplica este plan de reparación de equipos?

El plan de reparación de equipos se aplica a todos los equipos residenciales y comerciales proporcionados e instalados o reparados por Columbia Gas o sus subcontratistas como resultado del evento de sobre presurización el 13 de septiembre de 2018.

¿Por cuánto tiempo brinda cobertura Columbia Gas?

Proporcionaremos reparaciones requeridas a calderas, hornos, calentadores de agua, estufas, secadoras y tuberías de gas internas nuevas o reparadas, proporcionadas e instaladas o reparadas por Columbia Gas o sus subcontratistas, incluida la mano de obra asociada, **hasta el 1 de mayo de 2020** para clientes residenciales y 1 año para clientes comerciales desde la fecha en que se instaló el equipo.

¿Cómo funciona el Plan de Reparación de Equipos de Columbia Gas?

Si Columbia Gas o sus subcontratistas le proporcionaron e instaló o reparó su caldera, horno, calentador de agua caliente, estufa y / o secadora y deja de funcionar o no funciona correctamente y necesita reparación, puede contactarnos 24 / 7 en nuestra línea de ayuda para clientes afectados al 1-866-388-3239.

Para preguntas frecuentes adicionales sobre el Plan de Reparación de Equipos de Columbia, Gas visite www.ColumbiaGasMA.com

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 EN LA COMUNIDAD ...

Apoyo a estudiantes y empresas locales

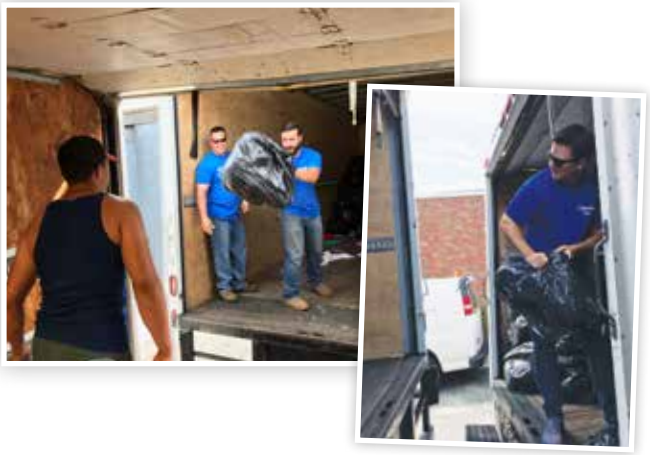
Columbia Gas recientemente patrocinó el Torneo de Golf de la Escuela Secundaria Central Catholic que recaudó dinero para becas. Los comandantes de la zona de Merrimack Valley, George Ghareeb y Joe Fiorante, clase de 1981, participaron en el torneo de golf junto con Kirk Cresto, vicepresidente de operaciones de Merrimack Valley. Columbia Gas también donó una canasta de rifa de "negocios locales" con certificados de regalo y artículos de negocios locales en Lawrence, Andover y North Andover para apoyar la promoción "Rock the Register".



Lazarus House recibe una mano ayudante

Un grupo de empleados de Columbia Gas ayudó en Lazarus House a descargar camiones que contenían más de 30,000 libras de ropa donada. Para obtener más información sobre Lazarus House y cómo puede ayudar, visite www.lazarushouse.org

LAZARUS HOUSE MINISTRIES
OPENING DOORS OUT OF POVERTY



96A FIESTA ANUAL DE LOS TRES SANTOS

Fin de semana del Día de Trabajo
30, 31 de agosto y 1 de septiembre
Lawrence, MA

Esta celebración de tres días, organizada por la Sociedad Saint Alfio, ayuda a recaudar fondos para varias organizaciones benéficas locales, becas para estudiantes universitarios y apoyo a las numerosas actividades voluntarias de la Sociedad, incluida la alimentación de los primeros en responder durante la crisis de gas del año pasado.

Para más detalles visite www.ThreeSaintsInc.org



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

REEMPLAZO DE EQUIPO DE CALEFACCIÓN:
Terminación Sustancial

Recientemente llegamos a la finalización sustancial de la Fase II de la restauración de residencias y negocios en el área de Greater Lawrence. Esto cumple el compromiso que asumimos para reemplazar los electrodomésticos y equipos afectados en los hogares de los clientes que solo se repararon en el otoño de 2018.









PERMISOS

Columbia Gas y los municipios continúan cerrando los permisos abiertos asociados con los trabajos de restauración. Si tiene alguna pregunta sobre los permisos abiertos en su propiedad, comuníquese con el departamento de construcción de su municipio respectivo.

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



Remember to take part in the "Shop, Share & Win" Rock the Register promotion to support local businesses.

Follow @ROCKTHEREGISTER on Instagram or Facebook, and share a photo of yourself shopping using the hashtag #RockTheRegister, you'll be entered in a weekly raffle for a chance to win $500 through August 23.

Visit www.rocktheregister.com for more information.

Recuerde participar en la promoción Rock the Register de "Compre, comparta y gane" para apoyar a las empresas locales.

Siga a @ROCKTHEREGISTER en Instagram o Facebook, y comparta una foto de usted mismo comprando, usando el hashtag #RockTheRegister, participará en un sorteo semanal para tener la oportunidad de ganar $ 500 hasta el 23 de agosto.

Visite www.rocktheregister.com para más información.

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