



CUSTOMER UPDATE / ACTUALIZACIÓN PARA CLIENTES

October 29, 2018 / 29 de octubre de 2018

DEAR CUSTOMER,

Since the tragic events of September 13, our team continues to work to complete our primary mission: to safely get you back to your homes and businesses with gas service restored.

We've made tremendous progress but also encountered obstacles. Our Gas Ready work will complete this week - 2.5 weeks early. At the same time, our House Ready work has been delayed. To get you back in service safely and quickly, we have introduced a Rapid Relight process. We've also added three new contractors--SLS, Windover and WGP Companies--to assist GRS in completing repairs and replacements of appliances.

Additionally, we are working to improve our communications with you. To that end, we will mail weekly updates to you and are making improvements to our online interactive map.

Finally, if your service will not be fully restored by Nov. 19, we will personally call you to discuss your temporary housing options, and provide assistance with claims and self-mitigation.

If you are self-mitigating, we will work with you to repair or replace your remaining gas appliances. More information regarding self-mitigation will be made available soon.

Pablo Vegas
Chief Restoration
Officer

Joe Albanese
Chief Recovery
Officer

ESTIMADO CLIENTE,

Desde los trágicos eventos del 13 de septiembre, nuestro equipo continúa trabajando para completar nuestra misión principal: llevarle de manera segura a sus hogares y negocios el servicio de gas restaurado.

Hemos hecho un progreso tremendo, pero también hemos encontrado obstáculos. Nuestro trabajo de "Gas Ready" se completará esta semana - 2.5 semanas antes de lo anticipado. Al mismo tiempo, nuestro trabajo de "House Ready" se ha retrasado. Para que podamos regresarle su servicio de manera segura y rápida, hemos introducido un proceso de Prender con gas Pronto. También hemos agregado tres nuevos contratistas, SLS, Windover y WGP Companies, para ayudar a GRS a completar las reparaciones y reemplazos de enseres.

Además, estamos trabajando para mejorar nuestras comunicaciones con usted. Con ese fin, le enviaremos actualizaciones semanales y realizaremos mejoras en nuestro mapa interactivo en nuestra página web.

Finalmente, si su servicio no se restaurará por completo antes del 19 de noviembre, lo llamaremos personalmente para analizar sus opciones de alojamiento temporal y brindar asistencia con reclamaciones y mitigación.

Si usted esta mitigando por mismo, trabajaremos con usted para reparar o reemplazar sus aparatos de gas restantes. Más información sobre auto-mitigación estará disponible pronto.

Pablo Vegas
Director de
Restauración

Joe Albanese
Director de
Recuperación

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

Para la información más reciente, visite ColumbiaGasMA.com o llame a **LÍNEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



Columbia Gas[®]
A NiSource Company

PATH TO SERVICE RESTORATION



MAKING YOUR HOME GAS READY

Anticipated to be Complete by Oct. 31

- **Main Line Replacement**
The main gas line that brings gas into the area will be replaced on your street.
- **Service Line Replacement**
The line connecting your home to the main line will be replaced.
- **Meter Installation**
The gas meter that measures gas and regulates flow into your home will be installed outside your home. Moving your meter to the outside of your home ensures it is in line of sight for first responders and company personnel for future safety inspections.



HOUSE READY RAPID RELIGHT

VISIT 1

- **Repair or Replace Natural Gas Furnace or Boiler**
Your furnace or boiler will be inspected and your natural gas lines will be tested. We will also test for the presence of hazardous materials.

If possible, we will repair your furnace or boiler and return to replace it at a later date. We will warranty this work until it is replaced. If it is not possible to repair your furnace or boiler, we will replace it.
- **Replace and Install Natural Gas Water Heater**
We will install a new water heater.
- **Other Appliance Confirmation**
We will confirm dryer, range needs.

IMPROVING COMMUNICATIONS

- **Updated Interactive Map**
The map has been updated for the House Ready schedule range. During this range, you can expect to have work crews first repair or replace your boiler/furnace. Second, workers will come back to replace appliances like dryers and ranges.
- **72-Hour Schedule**
The schedule will be posted daily on our website so you know when crews will be expected to arrive at your home for the House Ready step. You can also call our Helpline at **1-866-388-3239** for updates.
- **Weekly Newsletter**
This weekly newsletter will be mailed to you with updates on progress.
- **Personal Phone Call**
If your gas service will not be fully restored by Nov. 19, you will receive a phone call to identify your needs and provide resources.

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

Para la información más reciente, visite ColumbiaGasMA.com o llame a **LÍNEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



Columbia Gas[®]
A NiSource Company



NATURAL GAS SERVICE RESTORATION

VISIT 2

- **Inspection**
Once your furnace or boiler is repaired or replaced and your water heater is replaced, a city inspector must approve the work.

VISIT 3

- **Final Check**
To restore natural gas service to your home, a Columbia Gas representative will visit your home, perform final safety checks and restore your natural gas service. You only need to have one inspected natural gas appliance to have service restored.



APPLIANCE REVISITS

VISIT 4

Completed Dec. 2 - Dec. 16

- **Replace and Install Natural Gas Range and/or Dryer**
We will replace your range and/or dryer.

FURNACE/BOILER REPLACEMENT

Begin no later than Spring 2019

- **Replace Repaired Natural Gas Furnace or Boiler**
We will replace your furnace or boiler if it was repaired during the Rapid Relight step.

FINAL RESTORATION

- We will repair damage that resulted from our work inside or outside of your home.

HELPFUL INFO TO OBTAIN TEMPORARY HOUSING



STEP 1 - FILE A CLAIM

If you have already done this, skip to step 2.

- Call **1-800-590-5571** and select Option 1.
- Report your claim and you will be given a claim number.
- Keep this with you! You will need it to access many resources.



STEP 2 - GET HOUSING

If you have just gotten your claim number, ask the adjuster to connect you to the housing unit.

- Call **1-800-590-5571** and select Option 3 for housing.
- Make sure you have your claim number before calling.

HOW DOES IT WORK?

There are three types of housing available: apartments, hotels or trailers.

- The adjuster will ask you questions to best identify your needs. The information will be used only to identify your housing needs.
- This includes questions such as - do you have children, pets, special needs, etc
- Then, once that is complete, they will send your file and connect you to the Housing Unit in North Andover.
- The Housing unit will use your zip code to sort through available housing units and find one that is convenient for you.

WARMING SHELTER

You can visit IndusPad at 46 Stafford Street in Lawrence.

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

Para la información más reciente, visite ColumbiaGasMA.com o llame a **LÍNEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



Columbia Gas[®]
A NiSource Company

RUTA AL SERVICIO DE RESTAURACIÓN



HACER SU CASA “GAS READY”

Anticipado a completarse antes del 31 de octubre

- **Reemplazo de la línea principal**
La línea principal de gas que lleva el gas al área será reemplazada en su calle.
- **Reemplazo de la línea de servicio**
Se reemplazará la línea que conecta su hogar con la línea principal.
- **Instalación de medidor**
El medidor de gas que mide el gas y regula el flujo hacia su hogar se instalará fuera de su hogar. Mover su medidor al exterior de su hogar garantiza que esté en la línea de visión para los primeros socorristas y el personal de la compañía para futuras inspecciones de seguridad.



REENCENDIDO RÁPIDO PRENDER CON GAS PRONTO

VISITA 1

- **Reparo o reemplazo del horno de gas natural o la caldera**
Se inspeccionará su horno o caldera y se probarán sus líneas de gas natural. También verificaremos la presencia de materiales peligrosos.

Si es posible, repararemos su horno o caldera y regresaremos para reemplazarlo en una fecha posterior. Garantizaremos este trabajo hasta que sea reemplazado. Si no es posible reparar su horno o caldera, lo reemplazaremos.
- **Reemplazo o instalación del calentador de agua a gas natural**
Instalaremos un nuevo calentador de agua.
- **Confirmación de otros aparatos**
Confirmaremos sus necesidades de secadora o rango.

MEJORANDO COMUNICACIONES

- **Mapa interactivo actualizado**
El mapa se ha actualizado para el rango de horarios de “House Ready.” Durante este rango, puede esperar que los equipos de trabajo primero reparen o reemplacen su caldera / horno. En segundo lugar, los trabajadores volverán para reemplazar aparatos como secadores y estufas.
- **Horario de 72 horas**
El horario se publicará diariamente en nuestra página web para que sepa cuándo se espera que las cuadrillas lleguen a su hogar para el paso de House Ready. También puede llamar a nuestra línea de ayuda al 1-866-388-3239 para obtener actualizaciones.
- **Boletín semanal**
Este boletín semanal será enviado por correo con actualizaciones sobre el progreso.
- **Llamada personal**
Si su servicio de gas no se restaurará completamente antes del 19 de noviembre, recibirá una llamada telefónica para identificar sus necesidades y proporcionar recursos.

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

Para la información más reciente, visite ColumbiaGasMA.com o llame a **LÍNEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



Columbia Gas[®]
A NiSource Company



RESTAURACION DE SERVICIO DE GAS NATURAL

VISITA 2

- **Inspección**
Una vez que su horno o caldera sea reparado o reemplazado y su calentador de agua sea reemplazado, un inspector de la ciudad debe aprobar el trabajo.

VISITA 3

- **Revisión final**
Para restablecer el servicio de gas natural en su hogar, un representante de Columbia Gas visitará su hogar, realizará los controles de seguridad finales y restaurará su servicio de gas natural. Solo necesita tener un enser inspeccionado listo para que se restaure el servicio de gas natural.

Si usted esta mitigando por mismo, trabajaremos con usted para reparar o reemplazar sus aparatos de gas restantes. Más información sobre auto-mitigación estará disponible pronto.



REVISIONES DE APARATOS

VISITA 4

Completado del 2 de diciembre al 16 de diciembre

- **Reemplazo e instalación de rango y/o secadora de gas natural**
Reemplazaremos su gama y / o secadora.

REEMPLAZO DE HORNO/CALDERAS

A más tardar, comenzará durante la primavera de 2019

- **Reemplazo del horno o caldera de gas natural reparado**
Reemplazaremos su horno o caldera si fue reparado durante el paso de Prender con gas Pronto.

RESTAURACIÓN FINAL

- Repararemos los daños que resulten de nuestro trabajo dentro o fuera de su hogar.

INFORMACIÓN ÚTIL PARA OBTENER ALOJAMIENTO TEMPORAL



Paso 1 - Presentar una reclamación

Si ya lo ha hecho, vaya al paso 2.

- Llame al **1-800-590-5571** y seleccione la Opción 1.
- Reporte su reclamo y se le dará un número de reclamo.
- ¡Guarda esto contigo! Lo necesitarás para acceder muchos recursos.



Paso 1 - Obtener alojamiento

Si acaba de obtener su número de reclamo, pídale al ajustador que lo conecte a la unidad de vivienda.

- Llame al **1-800-590-5571** y seleccione la opción 3 para alojamiento.
- Asegúrese de tener su número de reclamo antes de llamar.

¿Como funciona?

Hay tres tipos de viviendas disponibles: apartamentos, hoteles o remolques.

- El ajustador le hará preguntas para identificar sus necesidades. La información se utilizará únicamente para identificar sus necesidades de vivienda.
- Esto incluye preguntas como: ¿Tiene hijos, mascotas, necesidades especiales, etc.?
- Una vez que los ajustadores tengan esa información, enviarán su información y transferirán su llamada a la Unidad de Vivienda en North Andover.
- La Unidad de Vivienda utilizará su código postal para clasificar las unidades de vivienda disponibles y encontrar una que sea conveniente para usted.

REFUGIO DE CALEFACCIÓN

Puede visitar IndusPad en 46 Stafford Street en Lawrence.

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

Para la información más reciente, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LÍNEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.

