



CUSTOMER UPDATE

December 24, 2018

To our Andover, Lawrence and North Andover customers:

We appreciate your patience and understanding through what has been a difficult and disruptive period of time. While we have substantially completed restoring gas service in the Greater Lawrence Area, we know there is still much work ahead. We remain committed to providing long-term natural gas service and support to the area.

The remaining customers are those who have extenuating circumstances or have chosen to 'self-mitigate' and complete necessary assessments and installations on their own timeline, independent of Columbia Gas contractors. If you're a self-mitigating customer, you can call **1-866-388-3239** if you want our contractors to perform your work.

Columbia Gas, and resources from NiSource, its parent company, will remain in the Greater Lawrence Area supporting the recovery of the region. Our support and services will include restoring gas service for the remaining customers, providing enhanced customer service and a cost-free equipment repair plan, and supporting the ongoing claims process.

We will continue to share updates on the next phase of our restoration effort via email, on our website and on our social media channels.

Thank you for your strength and resilience throughout this process, and the support you continue to show our employees and contract partners.

We wish you a peaceful holiday season.

Pablo Vegas
Chief Restoration Officer
for Columbia Gas

Mark Kempic
Chief Operating Officer,
Columbia Gas of Massachusetts

Steve Bryant
President,
Columbia Gas of Massachusetts

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 **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



WHAT TO EXPECT THIS SPRING

After the heating season, we will start the following work this spring:

Replacing repaired boilers and furnaces

If your residential furnace or boiler was repaired as a temporary measure to expedite getting your heat and hot water restored, these appliances will be replaced by Columbia Gas before 9/15/19. That in-house work will be scheduled with you in advance, at your convenience starting in the spring of 2019. If your repaired heating equipment stops working before it is replaced, do NOT try to fix it yourself, call our Affected Customer Helpline at **1-866-388-3239**.

WEATHERIZATION AND ENERGY EFFICIENCY

We are offering weatherization and energy efficiency programs in coordination with the Executive Office of Energy and Environmental Affairs and the Department of Energy Resource,. Through these programs, we will be:

- Dedicating Merrimack Valley crews and funding for expedited response and lower wait times;
- Waiving co-payment for insulation and air sealing for residential customers in the Greater Lawrence Area;

- Providing no-cost weatherization for customers who have a home energy assessment that results in a recommendation for weatherization;
- Pursuing high efficiency upgrades for customers whose equipment was repaired rather than immediately replaced; and
- Collaborating with National Grid on marketing air source heat pumps as secondary heat.

For more information about these programs, please contact us at **1-866-251-5667**.

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 **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



ENHANCED CUSTOMER SERVICE AND CLAIMS SUPPORT

We will provide continued support and services for our customers, including enhanced customer service and support for the ongoing claims process. You can receive in-person support at one of our customer care centers in Andover, North Andover or Lawrence. Please visit one of these locations if you would like to receive one-on-one assistance or if you have any questions or concerns about your service, appliances and/or claims.

The customer care centers will observe holiday hours and will be closed on Christmas Eve, Christmas Day, New Year's Eve and New Year's Day. You can contact our 24/7 Affected Customer Helpline at **1-866-388-3239**.

Andover

45 Main Street
Monday through Friday 10 a.m. - 7 p.m.
Saturday 9 a.m. - 2 p.m. (Open only for claims questions until mid-January)
Closed Sunday

Lawrence

439 South Union Street
Monday through Friday 10 a.m. - 7 p.m.
Saturday 9 a.m. - 2 p.m.
Closed Sunday

North Andover

115 Main Street
Monday through Friday 10 a.m. - 7 p.m.
Closed Saturday and Sunday

Escalated Claims Process

Our escalated claims process includes an investigation process and may include review by one or more of the following groups:

- Claim Adjuster Management Staff
- Columbia Gas Management Staff
- Independent Third Party (Ombudsman)

If you have concerns about your claims that require escalation, there are two ways to contact us: via email (preferred) or via phone.

Via Email (Preferred)

Please do not include any sensitive personal information (such as driver's license number and social security number) in any email that you send through this process.

- If you have a concern that your claims adjuster is unable to assist you with, please send an email to report the concern, with your claim number, address, contact information, and a detailed description of your concern, to **MerrimackEscalations@nisource.com**.
- An email acknowledgement will be sent to you upon receipt.
- Within 72 hours, we will send an email or place a phone call using the contact information you provide to discuss your concern and to work towards a solution. Please allow the full 72 hours for a response, as we will need time to review your claim.

Via Phone

- If you have a concern that your claims adjuster is unable to assist you with, and you are unable to email, you may call 1-800-590-5571, option 4, to report the matter. Please have your claim number, address, contact information, and a detailed description of your concern ready.
- Your information will be entered into the system so your claim file and comments can be reviewed.
- Within 72 hours, we will reach out to you using the contact information you provide to discuss your concern and to work towards a solution. Please allow the full 72 hours for a response, as we will need time to review your claim.
- The investigation process can include review by one or more of the following groups:
 - Claim Adjuster Management Staff
 - Columbia Gas Management Staff
 - Independent Third Party (Ombudsman)

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 **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



Columbia Gas[®]
A NiSource Company

COMMON QUESTIONS

We recognize that you may have questions after your service has been restored. Here are a few common questions and answers. If you have any additional questions please contact us at **1-866-388-3239** or visit **ColumbiaGasMA.com**.

My heating equipment was repaired, when can I expect it to be replaced?

The repair effort is only a temporary measure to expedite getting your heat and hot water restored to your home as rapidly as possible. We will return starting in the spring of 2019 to replace any heating equipment repaired as part of this effort.

If my heating equipment is repaired and then stops working, who do I call for additional repairs or replacement of equipment?

Contact our Affected Customer Helpline at **1-866-388-3239**. Do NOT try to fix it yourself.

Will I have to pay for any repairs to my natural gas appliances and equipment if they stop working? The Columbia Gas Equipment Repair Plan will cover 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, at no cost to you.

My claim is still outstanding, when will that be resolved?

Our claims team will continue to be on site to address and resolve all claims and related concerns. You can contact your assigned claims adjuster to check the status of your claim or discuss additional details.

When will you return to restore my property?

Our goal is to restore everything as close to its original condition as possible. Due to the wintry conditions, some of our cleanup work on streets, sidewalks and lawns will be started and/or completed in spring 2019 when the weather is more accommodating for addressing some of these repairs.

When will gas billing resume?

If you are a customer in the greater Lawrence area whose natural gas appliances were either repaired or replaced as a result of the over-pressurization event on September 13, 2018, you will not be charged for gas service from September through the end of December. We will resume our regular billing cycles starting with your January gas service. You can expect your first bill to arrive in February for January's gas usage.

If you are a customer whose natural gas appliances were NOT repaired and/or replaced due to the over-pressurization event on September 13, 2018, but gas service was turned off and remained off into October, you will not be charged for gas service for September and October billing cycles.

If you have any questions about your bill or your billing cycle, please contact our Affected Customer Helpline at **1-866-388-3239**.

TENANT / LANDLORD REIMBURSEMENT

Landlords - Under Massachusetts law, tenants have the right to heat and hot water. Columbia Gas will pay for rent for the time the rental unit was without heat or hot water. You will be required to refund tenants for any rent paid while the home was without heat or hot water.

Tenants - Remember your right to heat and hot water. Columbia Gas will pay your landlord rent for the time your home was without heat or hot water. Your landlord will then be required to refund you for any rent you paid while your home was without heat or hot water.

Landlord Payments - The full list of payments we have made to landlords for any rent reimbursement payment or credit the landlord owes you is available at **ColumbiaGasMA.com/Landlord-Tenant**. Please note that checks will take 7-10 business days to be received by landlords. Tenants, we thank you for your patience as landlords process payment.

For more information on landlord or tenant reimbursements, contact your Columbia Gas claims adjuster about your unique situation at **1-800-590-5571**. You can also review the Attorney General's guidance at **Mass.gov/ago/ColumbiaGas**.

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 **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



Columbia Gas[®]
A NiSource Company

GAS SAFETY

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.

What not to do:

Don't light a match or candle, or operate anything that could cause a spark, including cellphones, lights, appliances, flashlights, power tools, motorized equipment (lawn or landscaping equipment), etc. Don't open the windows or doors to ventilate the building. Don't try to find the leak yourself, operate pipeline valves, or attempt to turn the gas off yourself.

Carbon monoxide safety

Carbon monoxide (CO) is an odorless, colorless, tasteless gas. It is a by-product of the combustion of ordinary fuels, including natural gas. CO is relatively harmless in open spaces, but can be dangerous if allowed to accumulate in an enclosed area. A malfunctioning natural gas appliance can create a hazard. Exposure to carbon monoxide can produce flu-like symptoms such as headache, nausea, dizziness, confusion, and fainting.

A CO detector is the best way to know if CO is present. We have installed CO detectors as part of our standard process throughout this restoration.

If you suspect a carbon monoxide problem:

- **Get out of the house or car and get fresh air.**
- **Call the fire department from a neighbor's house.**
- **If you have symptoms, seek medical help immediately.**

Preventive Measures and Safety Tips

- We installed carbon monoxide detectors in your home as part of our restoration process. Be sure to test them regularly to ensure they are working properly.
- Be sure all fuel-burning equipment is operating properly. Equipment should be inspected regularly by a professional heating or appliance contractor.
- Have appliances installed by a licensed professional, and carefully follow manufacturer instructions.
- Have appliances repaired by professional, licensed contractors.
- Do not cut off or restrict combustion air sources to appliances by building temporary or permanent walls or otherwise restricting air flow to the room where the equipment is located.
- Provide adequate ventilation in the house when using stoves, fireplaces or unvented space heaters.
- Never burn charcoal indoors or in an enclosed space.
- Clean the chimney and check for blockage, especially with wood burning fireplaces and stoves.
- Open the garage door before starting vehicles.

If your natural gas appliance stops working do not try to fix it yourself. Please call the Affected Customer Helpline at **1-866-388-3239**.

**THINK YOU
SMELL
NATURAL
GAS?**

STOP

**WHAT YOU'RE
DOING**

LEAVE

**THE AREA
IMMEDIATELY**

CALL

**911 &
COLUMBIA GAS**

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 **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



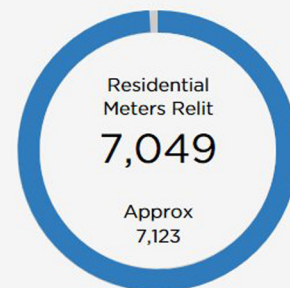
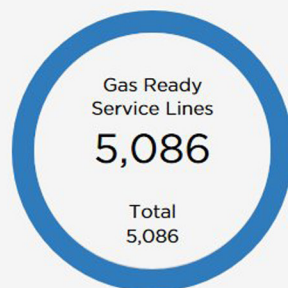
Columbia Gas[®]
A NiSource Company

As of 12.20.18

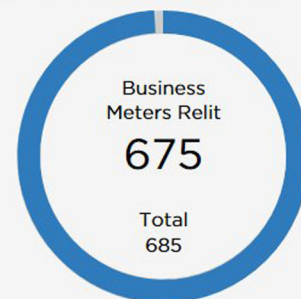
Progress We're Making

Our crews and partners continue to restore service in the Andover, Lawrence and North Andover communities.

Here are our latest stats.



Note: The approximate 7,123 residential meters serve approximately 10,000 dwellings.



Note: The approximate 7,200 residential meters serve approximately 10,000 dwellings.

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



ACTUALIZACIÓN PARA CLIENTES

24 de diciembre de 2018

A nuestros clientes de Andover, Lawrence y North Andover:

Apreciamos su paciencia y comprensión a través de lo que ha sido un período de tiempo difícil y disruptivo. Mientras hemos completado sustancialmente la restauración del servicio de gas en el área de Greater Lawrence, sabemos que aún queda mucho por hacer. Seguimos comprometidos a proporcionar servicio y apoyo de gas natural a largo plazo al área.

Los clientes restantes son aquellos que tienen circunstancias atenuantes o han optado por “auto mitigarse” y completar las evaluaciones e instalaciones necesarias en su propio tiempo, independientemente de los contratistas de Columbia Gas. Si usted es un cliente que ha decidido auto mitigarse, puede llamar al **1-866-388-3239** si desea que nuestros contratistas realicen su trabajo.

Columbia Gas y los recursos de NiSource, su empresa matriz, permanecerán en el área de Greater Lawrence para apoyar la recuperación de la región. Nuestro soporte y servicios incluirán la restauración del servicio de gas para los clientes restantes, brindando un mejor servicio al cliente y un plan de reparación de equipos sin costo, y respaldando el proceso de reclamos en proceso.

Continuaremos compartiendo actualizaciones sobre la próxima fase de nuestro esfuerzo de restauración por correo electrónico, en nuestra página web y en nuestros canales de medios sociales.

Gracias por su fortaleza y paciencia a lo largo de este proceso y por el apoyo que continúa mostrando a nuestros empleados y socios contratados.

Le deseamos unas vacaciones llenas de paz.

Pablo Vegas

Director de Restauración de
Columbia Gas

Mark Kempic

Director de Operaciones,
Columbia Gas of Massachusetts

Steve Bryant

Presidente,
Columbia Gas of Massachusetts

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 **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



Columbia Gas[®]
A NiSource Company

DESPUÉS DE LA TEMPORADA DE CALEFACCIÓN, COMENZAREMOS LOS SIGUIENTES TRABAJOS ESTA PRIMAVERA

Sustitución de calderas y hornos reparado

Si su horno o caldera residencial fue reparado como una medida temporal para acelerar la restauración de su calefacción y agua caliente, Columbia Gas reemplazará estos aparatos antes del 15/9/19. El trabajo interno se programará con usted por adelantado, a su conveniencia a partir de la primavera de 2019. Si su equipo de calefacción reparado deja de funcionar antes de reemplazarlo, NO intente repararlo usted mismo, llame a nuestra línea de ayuda para clientes afectados al **1-866-388-3239**.

CLIMATIZACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Ofrecemos programas de climatización y eficiencia energética en coordinación con la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales y el Departamento de Recursos Energéticos. A través de estos programas, estaremos:

- Dedicando a los equipos de Merrimack Valley y financiando la respuesta acelerada y menores tiempos de espera;
- Eliminando el copago por aislamiento y sellado de aire para clientes residenciales en el área de Greater Lawrence;
- Proporcionando climatización sin costo para los clientes que tienen una evaluación de energía en su hogar que resulta en una recomendación para climatización;

- Buscando actualizaciones de alta eficiencia para los clientes cuyo equipo fue reparado en lugar de ser reemplazado de inmediato; y
- Colaborando con "National Grid" en la comercialización de bombas de calor de fuente de aire como calor secundario.

Para obtener más información sobre estos programas, contáctenos al **1-866-251-5667**.

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

SERVICIO AL CLIENTE Y SOPORTE DE RECLAMACIONES MEJORADO

Brindaremos soporte y servicios continuos para nuestros clientes, incluyendo mejor servicio al cliente y soporte con el proceso de reclamos continuo. Puede recibir asistencia en persona en uno de nuestros centros de atención al cliente en Andover, North Andover y Lawrence. Visite una de estas ubicaciones si desea recibir asistencia personalizada o si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su servicio, aparatos y / o reclamaciones.

Los centros de atención al cliente observarán los días festivos y cerrarán la víspera de Navidad, el día de Navidad, la víspera de Año Nuevo y el Día de Año Nuevo. Puede comunicarse con nuestra línea de ayuda al cliente afectada 24/7 al **1-866-388-3239**.

Andover

45 Main Street

De lunes a viernes de 10 a.m. a 7 p.m.

Sábado 9 a.m. - 2 p.m. (Abierto solo para preguntas de reclamaciones hasta mediados de enero)

Cerrado domingo

Lawrence

439 South Union Street

De lunes a viernes de 10 a.m. a 7 p.m.

Sábado 9 a.m. - 2 p.m.

Cerrado domingo

North Andover

115 Main Street

De lunes a viernes de 10 a.m. a 7 p.m.

Cerrado sábado y domingo

Proceso de Reclamaciones Escaladas

Nuestro proceso de reclamaciones escaladas incluye un proceso de investigación que puede incluir la revisión llevada a cabo por uno o más de los siguientes grupos:

- Personal de Gestión del Ajustador de Reclamaciones
- Personal de Gestión de Columbia Gas
- Tercero Independiente (Defensor del Pueblo)

Si tiene alguna inquietud relacionada con las reclamaciones, hay dos maneras en las que puede comunicarse con nosotros: por correo electrónico (preferido) o por teléfono.

Por correo electrónico (preferido)

No incluya ninguna información personal confidencial (como el número de licencia de conducir, el número de seguro social) en ningún correo electrónico que envíe a través de este proceso.

- Si tiene una inquietud con la cual su ajustador de reclamos no puede ayudarlo, envíe un correo electrónico informando de su inquietud, con su número de reclamo, dirección, información de contacto y una descripción detallada de su inquietud, a MerrimackEscalations@nisource.com.
- Se le enviará un acuse de recibo por correo electrónico una vez recibido.
- Dentro de las 72 horas, enviaremos un correo electrónico o realizaremos una llamada telefónica utilizando la información de contacto que nos proporcione para discutir su inquietud y trabajar para encontrar una solución. Permita un total de 72 horas para una respuesta, ya que necesitaremos tiempo para revisar su reclamo.

Por teléfono

- Si le preocupa que su ajustador de reclamaciones no pueda ayudarlo y no puede enviar un correo electrónico, puede llamar al 1-800-590-5571, opción 4, para informarnos del asunto. Tenga a mano su número de reclamo, dirección, información de contacto y una descripción detallada de su inquietud.
- Su información se ingresará en el sistema para que su archivo de reclamo y comentarios puedan ser revisados.
- Dentro de las 72 horas, nos comunicaremos con usted utilizando la información de contacto que nos proporcione para analizar su inquietud y trabajar para encontrar una solución. Permita un total de 72 horas para una respuesta, ya que necesitaremos tiempo para revisar su reclamo.
- El proceso de investigación puede incluir la revisión de uno o más de los siguientes grupos:
 - Personal de Gestión del Ajustador de Reclamaciones
 - Personal de Gestión de Columbia Gas
 - Tercero Independiente (Defensor del Pueblo)

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 **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



Columbia Gas[®]
A NiSource Company

PREGUNTAS COMUNES

Reconocemos que puede tener preguntas después de que se haya restaurado el servicio. Aquí hay algunas preguntas y respuestas comunes. Si tiene alguna pregunta adicional, comuníquese con nosotros al **1-866-388-3239**.

Mi equipo de calefacción fue reparado, ¿cuándo puedo esperar que sea reemplazado?

El esfuerzo de reparación es solo una medida temporal para acelerar la recuperación de su calefacción y agua caliente en su hogar lo más rápido posible. Nos comprometemos a regresar a su residencia a partir de la primavera de 2019 para reemplazar cualquier equipo de calefacción reparado como parte de este esfuerzo.

Si mi equipo de calefacción se repara y luego deja de funcionar, ¿a quién debo llamar para reparaciones adicionales o reemplazo del equipo?

Comuníquese con nuestra línea de ayuda para clientes afectados al **1-866-388-3239**.

¿Tendré que pagar las reparaciones de mi equipo de calefacción si deja de funcionar?

El Plan de Reparación de Equipos de Columbia Gas cubrirá todos los aparatos y equipos de gas natural, tuberías de gas internas y mano de obra relacionadas a Columbia Gas o que sus subcontratistas hayan proporcionado o reparado, sin costo para usted.

Mi reclamo sigue pendiente, ¿cuándo se resolverá?

Nuestro equipo de reclamos continuará en el sitio para abordar y resolver todos los reclamos y preocupaciones relacionadas. Puede ponerse en contacto con su ajustador de reclamaciones

asignado para verificar el estado de su reclamación o discutir detalles adicionales.

¿Cuándo volverás a restaurar mi propiedad?

Nuestro objetivo es restaurar todo lo más cercano a su condición original como sea posible. Debido a las condiciones invernales, parte de nuestro trabajo de limpieza en calles, aceras y céspedes se iniciará y / o completará en la primavera de 2019 cuando el clima sea más propicio para abordar algunas de estas reparaciones.

¿Cuándo se reanudará la facturación de gas?

Si usted es un cliente en el área de Lawrence cuyos aparatos de gas natural fueron reparados o reemplazados como resultado del evento de sobrepresión el 13 de septiembre de 2018, no se le cobrará por el servicio de gas desde septiembre hasta fines de diciembre. Continuaremos con nuestros ciclos de facturación regulares a partir de su servicio de gas de enero. Puede esperar que su primera factura llegue en febrero por el uso de gas en enero.

Si usted es un cliente cuyos aparatos de gas natural NO fueron reparados y / o reemplazados debido al evento de sobrepresión el 13 de septiembre de 2018, pero el servicio de gas se apagó y se mantuvo en octubre, no se le cobrará por el servicio de gas por ciclos de facturación de septiembre y octubre.

Si tiene alguna pregunta sobre su factura o su ciclo de facturación, comuníquese con nuestra Línea de ayuda para clientes afectados al **1-866-388-3239**.

INFORMACIÓN SOBRE EL REEMBOLSO DEL ARRENDATARIO / ARRENDADOR

Dueños de Casa - Bajo la ley del estado de Massachussets, los inquilinos tienen derecho a calefacción y agua caliente. Columbia Gas les pagará a los dueños de casa el precio de alquiler por el tiempo que la casa o departamento estuvo sin calefacción ni agua caliente. A los dueños de casa se les exigirá devolverles a sus inquilinos cualquier renta que fue pagada mientras el hogar estuvo sin calefacción ni agua caliente.

Inquilinos - Recuerden su derecho a calefacción y al agua caliente. Columbia Gas pagará su alquiler al dueño de la casa por el tiempo que su hogar estuvo sin calefacción ni agua caliente. Además, se le exigirá al dueño de la casa que le reembolse cualquier renta que pagó mientras su casa estuvo sin calefacción ni agua caliente.

Pagos al propietario - La lista completa de pagos que hemos hecho a los propietarios por cualquier pago de reembolso de alquiler o crédito que el propietario le debe a usted está disponible en **ColumbiaGasMA.com/Landlord-Tenant**. Por favor tenga en cuenta que los cheques demorarán entre 7 y 10 días hábiles en ser recibidos por los propietarios. Inquilinos, les agradecemos su paciencia mientras se procesan los pagos.

Para obtener más información sobre los reembolsos de arrendadores o inquilinos, comuníquese con su ajustador de reclamaciones de Columbia Gas sobre su situación única al **1-800-590-5571**. También puede revisar la guía del Fiscal General en **Mass.gov/ago/ColumbiaGas**.

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 **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



Columbia Gas[®]
A NiSource Company

SEGURIDAD DEL GAS

Qué hacer si huele gas natural:

Si estás adentro, saca 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.

Qué no hacer:

No encienda un fósforo o una vela, ni opere nada que pueda causar una chispa, incluidos teléfonos celulares, luces, electrodomésticos, linternas, herramientas eléctricas, equipos motorizados (equipos de césped o de jardinería), etc. No abra las ventanas o puertas para ventilar el edificio. No intente encontrar la fuga, operar las válvulas de la tubería o apagar el gas.

Seguridad de monóxido de carbono

El monóxido de carbono (CO) es un gas inodoro, incoloro e insípido. Es un subproducto de la combustión de combustibles ordinarios, incluyendo el gas natural. El CO es relativamente inofensivo en espacios abiertos, pero puede ser peligroso si se permite que se acumule en un área cerrada. Un mal funcionamiento del aparato de gas natural puede crear un peligro.

Un detector de CO es la mejor manera de saber si el CO está presente. Hemos instalado detectores de CO como parte de nuestro proceso estándar a lo largo de esta restauración.

Si sospecha de un problema de monóxido de carbono:

- **Salga de la casa o del automóvil y tome aire fresco.**
- **Llame al departamento de bomberos desde la casa de un vecino.**
- **Si tiene síntomas, busque ayuda médica de inmediato.**

Medidas preventivas y consejos de seguridad

- Instalamos detectores de monóxido de carbono en su hogar como parte de nuestro proceso de restauración. Asegúrese de probarlos regularmente para asegurarse de que funcionan correctamente.
- Asegúrese de que todos los equipos que queman combustible estén funcionando correctamente. El equipo debe ser inspeccionado regularmente por un contratista profesional de calefacción o electrodomésticos.
- Haga que un profesional licenciado instale los aparatos y siga cuidadosamente las instrucciones del fabricante.
- Haga que los aparatos sean reparados por contratistas profesionales con licencia.
- No corte ni restrinja las fuentes de aire de combustión a los electrodomésticos construyendo muros temporales o permanentes ni restringiendo el flujo de aire a la habitación donde se encuentra el equipo.
- Proporcione ventilación adecuada en la casa cuando use estufas, chimeneas o calentadores sin ventilación.
- Nunca queme carbón adentro o en espacios cerrados.
- Limpie la chimenea y verifique que no haya obstrucciones, especialmente con chimeneas y estufas de leña.
- Abra la puerta del garaje antes de prender los vehículos.

Si su aparato de gas natural deja de funcionar, no intente repararlo usted mismo. Llame a la línea de ayuda para clientes afectados al **1-866-388-3239**.

**¿PIENSA
QUE HUELE
A GAS?**

DEJA

**DE HACER LO QUE
ESTÁ HACIENDO**

ABANDONE

**EL ÁREA
INMEDIATAMENTE**

LLAME

**911 &
COLUMBIA GAS**

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 **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.



Columbia Gas®
A NiSource Company

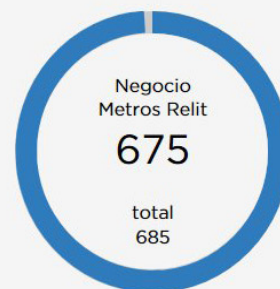
El progreso que estamos haciendo

Nuestros equipos y socios continúan para restablecer el servicio en las comunidades Andover, Lawrence y North Andover.

Aquí están nuestras últimas estadísticas.



Nota: Los aproximadamente 7.123 metros residenciales atienden a alrededor de 10.000 viviendas.



Nota: Los 7.200 metros residenciales aproximados se cuantifican a aproximadamente 10.000 viviendas.

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 **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239**.

