To our Andover, Lawrence and North Andover customers:

As we approach our goal of restoring natural gas service to all affected customers in the Greater Lawrence Area, we want to encourage you to call us as soon as possible if you have questions or concerns about your path to natural gas service restoration on our Affected Customer Help Line: 1-866-388-3239.

If you have decided to manage the replacement and installation of your appliances to become house ready, we have resources available that may be able to speed up your restoration process. Please contact us as soon as possible on our Affected Customer Help Line: 1-866-388-3239, so we may assist you.

We will be hosting Open House events in Andover, Lawrence and North Andover on Saturday, Dec. 8. Details about the events are included in this newsletter. Our teams will be on hand to answer your questions about the claims process, your appliance installation, natural gas service restoration, energy efficiency and gas safety.

As always, we will continue to share updates on our restoration process via email, on our website and on our social media channels.

Our crews will continue to work relentlessly until all natural gas service is restored.

Joe Albanese
Chief Recovery Officer

Pablo Vegas
Chief Restoration Officer
for Columbia Gas
COMMON QUESTIONS

We recognize that you may have questions after 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.

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 commit to returning to your residence 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.

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?
Right now, customers whose natural gas service was affected by the over pressurization event that took place on September 13, 2018, in the greater Lawrence area, do not need to worry about bills, payments, late fees or terminations. We remain focused on restoring service to the remaining affected customers as quickly and safely as possible.

If you are 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.

THINK YOU SMELL NATURAL GAS?
STOP WHAT YOU’RE DOING
LEAVE THE AREA IMMEDIATELY
CALL 911 & COLUMBIA GAS
ESCALATED CLAIMS PROCESS

We recognize some customers may have concerns about their claims that require escalation. We have established a way for you to escalate those concerns. There are two ways to contact us if you have a claims-related concern:

**Via Email (Preferred)**

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

What to do if you have a claims related concern:

- 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.
- 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)

**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)
OUR CLEAN-UP PROCESS AND METER LOCATION

It is our responsibility to repair or replace any sidewalks, driveways, landscaping, yards, etc., disturbed by our work. We have completed our temporary street patching and lawn repair in disturbed areas. We will return in spring 2019 to begin permanent replacement and repair of streets and sidewalks. Our goal is to restore everything as close to its original condition as possible.

As we rebuilt our natural gas system in your community, we relocated most natural gas meters to an appropriate location outside homes or businesses. We relocated meters outside to eliminate the risk of shut-off due to access issues, and provide first responders with easy access to your meter in an emergency. This is a safety enhancement and a convenience to our customers.

Protective barriers / metal posts were placed in front of the new gas meters, as required by law. These are called bollards and serve as a barrier to protect the meter, gas source and property from potential damage including impact from vehicles.

WARMING SHELTER UPDATE

As a reminder the warming shelter at IndusPad--46 Stafford Street in Lawrence—has closed. Temporary alternative housing is still available. Call Columbia Gas at 1-800-590-5571 and press #3, or work with your adjuster.
OPEN HOUSE AND PUBLIC FORUM

Each open house will feature an executive Q&A and information stations with Columbia Gas representatives available to answer questions.

North Andover
Saturday, December 8
Executive Q&A: 8am – 9am
Open House: 8am – 11am
North Andover Senior Center
120 R Main St.
North Andover, MA 01845

Andover
Saturday, December 8
Executive Q&A: 11am – 12pm
Open House: 11am – 2pm
Doherty Middle School
50 Bartlet Street
Andover, MA 01810

Lawrence
Saturday, December 8
Executive Q&A: 2pm – 3pm
Open House: 2pm – 5pm
Lawrence High School
70-71 N Parish Road
Lawrence, MA 01843

INFO ON TENANT / LANDLORD REIMBURSEMENT

Landlords - Tenants have the right to heat and hot water. Columbia Gas will pay your 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.

For more information on landlord or tenant reimbursements, contact your Columbia Gas claims adjuster about your unique situation at 1-800-590-5571. Learn more at ColumbiaGasMA.com/Landlord-Tenant. You can also review the Attorney General’s guidance at https://www.mass.gov/ago/columbiagas.
As of 12.03.18

**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.

- **Gas Ready Service Lines**
  - Total 5,086
  - **Residential Meters Relit**
  - Approx 7,200

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

- **Businesses Gas Ready**
  - Total 685
- **Business Meters Restored**
  - Total 650

Nota: Los 7,500 metros residenciales aproximados se cuantifican a aproximadamente 10,000 viviendas.

For the latest information, visit [ColumbiaGasMA.com](http://ColumbiaGasMA.com) or call the AFFECTED CUSTOMER HELPLINE at 1-866-388-3239.

Para la información más reciente, visite [ColumbiaGasMA.com](http://ColumbiaGasMA.com) o llame a LÍNEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS al 1-866-388-3239.
ACTUALIZACIÓN PARA CLIENTES
3 de diciembre de 2018

A nuestros clientes de Andover, Lawrence y North Andover:

A medida que nos acercamos a nuestro objetivo de restaurar el servicio de gas natural a todos los clientes afectados en el área de Greater Lawrence, deseamos alentarlos a que nos llamen lo más pronto posible si tiene preguntas o inquietudes sobre su camino hacia la restauración del servicio de gas natural, comuníquese con nosotros lo antes posible usando nuestra línea de ayuda al cliente afectado: 1-866-388-3239.

Si ha decidido administrar el reemplazo y la instalación de sus electrodomésticos para que estén “House Ready”, tenemos recursos disponibles que pueden acelerar su proceso de restauración. Comuníquese con nosotros lo antes posible en nuestra Línea de ayuda para clientes afectados: 1-866-388-3239, para que podamos ayudarlo.

El sábado 8 de diciembre, estaremos organizando eventos “Open House” en Andover, Lawrence y North Andover. Los detalles sobre los eventos se incluyen en este boletín. Nuestros equipos estarán disponibles para responder sus preguntas sobre el proceso de reclamos, la instalación de su aparato, la restauración del servicio de gas natural, la eficiencia energética y la seguridad del gas.

Como siempre, continuaremos compartiendo actualizaciones sobre nuestro proceso de restauración por correo electrónico, en nuestra página web y en nuestros canales de medios sociales.

Nuestras cuadrillas continuarán trabajando sin descanso hasta que se restablezca todo el servicio de gas natural.

Joe Albanese
Director de Recuperación

Pablo Vegas
Director de Restauración de Columbia Gas
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.

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?
En este momento, los clientes cuyo servicio de gas natural se vio afectado por el evento de sobrepresión que se llevó a cabo el 13 de septiembre de 2018, en el área de Lawrence, no deben preocuparse por las facturas, los pagos, los cargos por demora o las cancelaciones. Seguimos enfocados en restaurar el servicio a los clientes afectados restantes de la manera más rápida y segura posible.

Si 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.

¿PIENSA OLER 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 LÍNEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS al 1-866-388-3239.
PROCESO DE RECLAMOS EXTENDIDOS

Reconocemos que algunos clientes pueden tener inquietudes acerca de sus reclamos que requieren una escalación / prioridad. Hemos establecido una manera para que usted aborde esas preocupaciones. Hay dos formas de contactarnos si tiene una inquietud relacionada con reclamaciones:

Vía correo electrónico (preferido)

No incluya 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 para informar la 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 proporciona 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.
- 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 gas de Columbia
  - Tercero Independiente (Defensor del Pueblo)

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 informar el asunto. Tenga a mano su número de reclamo, dirección, información de contacto y una descripción detallada de su inquietud.
- Su inquietud 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 proporciona 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 gas de Columbia
  - Tercero Independiente (Defensor del Pueblo)

CONTACT US FOR CLAIMS CONCERNS

VIA EMAIL (Preferred)
POR CORREO ELECTRÓNICO (PREFERIDO)
MerrimackEscalations@nisource.com

VIA PHONE
POR TELÉFONO
1-800-590-5571, option 4

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.
OPEN HOUSE Y PARA PÚBLICO

Cada jornada de casa abierta contará con un ejecutivo de preguntas y respuestas y estaciones de información con representantes de Columbia Gas disponibles para responder preguntas.

INFORMACIÓN SOBRE EL REEMBOLSO DEL ARRENDATARIO / ARRENDADOR

Dueños de Casa - A medida que se acerca el primero del mes, sus inquilinos tienen derecho a calefacción y agua caliente. Columbia Gas les pagará a los dueños de casa el 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 – a medida que se acerca el primero del mes – 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.

Comuníquese con su ajustador de reclamaciones de Columbia Gas sobre su situación particular al 1-800-590-5571. También puede revisar la orientación del Fiscal General en https://www.mass.gov/ago/columbiagas.
NUESTRO PROCESO DE LIMPIEZA Y UBICACION DEL MEDIDOR

Es nuestra responsabilidad reparar o reemplazar las aceras, calzadas, jardines, patios, etc., perturbados por nuestro trabajo. Hemos completado nuestro parche temporal en la calle y la reparación del césped en áreas perturbadas. Regresaremos en la primavera de 2019 para comenzar el reemplazo y reparación permanente de calles y aceras. Nuestro objetivo es restaurar todo lo más cercano a su condición original como sea posible.

A medida que reconstruyamos nuestro sistema de gas natural en su comunidad, reubicamos la mayoría de los medidores de gas natural en un lugar adecuado fuera de las casas o negocios. Reubicamos los medidores en el exterior para eliminar el riesgo de apagado debido a problemas de acceso, y brindamos a los primeros respondedores un fácil acceso a su medidor en caso de emergencia. Esta es una mejora de la seguridad y una conveniencia para nuestros clientes.

Se colocaron barreras protectoras / postes de metal frente a los nuevos medidores de gas, como lo exige la ley. Estos se llaman bolardos y sirven como una barrera para proteger el medidor, la fuente de gas y la propiedad de posibles daños, incluido el impacto de los vehículos.

ACTUALIZACIÓN DE CÁLIDO REFUGIO

Como recordatorio, el cálido refugio en IndusPad, 46 Stafford Street en Lawrence, ha cerrado. La vivienda alternativa temporal todavía está disponible. Llame a Columbia Gas al 1-800-590-5571 y presione # 3, o trabaje con su ajustador.