

How to Self Mitigate

Steps to take if you choose to repair or replace any of your own appliances and manage your own installation

Como mitigar por si mismo

Pasos a seguir si decide reparar o reemplazar cualquiera de sus propios enseres y administrar su propia instalación

All homes are now Gas Ready. If you choose to repair or replace any of your own appliances and manage your own installation to become House Ready (the second step required before your gas service can be restored), follow these steps:

Todos los hogares ahora están "Gas Ready." Si elige reparar o reemplazar cualquiera de sus propios enseres y administrar su propia instalación para convertirse en "House Ready" (el segundo paso requerido antes de que se pueda restaurar su servicio de gas), siga estos pasos:



CONTACT COLUMBIA GAS CLAIMS TO INITIATE THE PROCESS

- It is important that your claims adjuster is aware of the steps you are taking to ensure this process goes as smoothly as possible.
- Your claims adjuster will work with you throughout the process to:
 - Help you understand what estimates are needed.
 - Provide information on how we can reimburse you or make payments on your behalf for the purchases and installation of appliances/equipment. Information required for the claims process is available in the FAQ section below.
- If you have not yet filed a claim or need to contact your claims adjuster, call the claims line at **1-800-590-5571** or visit one of our claim centers listed below.

Póngase en contacto con Reclamaciones de Columbia Gas para iniciar el proceso

- Es importante que su ajustador de reclamos esté al tanto de los pasos que está tomando para asegurarse de que este proceso sea lo más fácil posible.
- Su ajustador de reclamos trabajará con usted durante todo el proceso para:
 - Ayudarlo a entender qué estimaciones son necesarias
 - Proporcionar información sobre cómo podemos reembolsarle o hacer pagos en su nombre por las compras e instalación de aparatos / equipos. La información requerida para el proceso de reclamaciones está disponible en la sección de preguntas frecuentes a continuación.
- Si aún no ha presentado un reclamo o necesita comunicarse con su ajustador de reclamos, llame a la línea de reclamos al **1-800-590-5571** o visite uno de nuestros centros de reclamos que figuran a continuación.



HIRE A QUALIFIED INSTALLER TO COMPLETE THE INSTALLATION

- Confirm with your installer that he/she is a licensed professional in the state of Massachusetts.
- The installer is required to obtain the appropriate permit(s) from your city or town for the House Ready work. This work includes, but is not limited to:
 - Pressure testing and, if necessary, repair or replacement of the gas lines;
 - Extension of the gas lines to the outside meter bar;
 - Installation of any natural gas fueled replacement appliances; and
 - Completion of a city or town inspection before gas service restoration.

Contrate a un instalador calificado para completar la instalación

- Confirme con su instalador que él / ella es un profesional con licencia en el estado de Massachusetts.
- Se requiere que el instalador obtenga los permisos adecuados de su ciudad o pueblo para el trabajo de "House Ready". Este trabajo incluye, pero no se limita a:
 - Pruebas de presión y, si es necesario, reparación o reemplazo de las líneas de gas;
 - Extensión de las líneas de gas a la barra del medidor exterior;
 - Instalación de cualquier aparato de reemplazo alimentado con gas natural; y
 - Finalización de una inspección de la ciudad o pueblo antes de la restauración del servicio de gas.

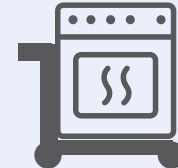


WORK WITH YOUR CLAIMS ADJUSTER TO PURCHASE YOUR NATURAL GAS FUELED REPLACEMENT EQUIPMENT/APPLIANCES

- We will reimburse you for reasonable replacement costs of like kind and quality appliances and installation by a licensed professional by either:
 - Reimbursing you for reasonable replacement and installation out-of-pocket costs; or
 - Making payments on your behalf for the appliances/ equipment purchased and installation work completed.

Trabaje con su ajustador de reclamos para comprar sus equipos / aparatos de reemplazo de gas natural

- Le reembolsaremos los costos de reemplazo razonables de los aparatos y la calidad del mismo tipo y la instalación por parte de un profesional con licencia ya sea por:
 - Reembolsarle los costos razonables de reemplazo e instalación de su propio bolsillo; o
 - Hacer pagos en su nombre por los aparatos / equipos comprados y el trabajo de instalación completado.



INSTALL YOUR EQUIPMENT/APPLIANCES AND COMPLETE INSPECTION

- Installer must have a permit to get a final city or town inspection. This inspection is required to initiate gas service restoration. Ask your installer to show you the permit.
- If an installer does not have a city or town permit, do not let them work in your home.
- Once the installation is complete, your installer will arrange for a city or town inspection. Remember, city or town inspectors will not inspect work that is not permitted.

Instale su equipo / aparatos y complete la inspección

- El instalador debe tener un permiso para obtener una inspección final de la ciudad o pueblo. Esta inspección es necesaria para iniciar la restauración del servicio de gas. Pídale a su instalador que le muestre el permiso.
- Si un instalador no tiene un permiso de ciudad o pueblo, no permita que trabajen en su hogar.
- Una vez que se complete la instalación, su instalador organizará una inspección de la ciudad o pueblo. Recuerde, los inspectores de la ciudad o pueblo no inspeccionarán trabajo que no está permitido.



ONCE YOUR INSPECTION IS COMPLETE, CALL COLUMBIA GAS TO HAVE YOUR SERVICE RESTORED

- When the inspection is complete, the inspector will provide you with either a green House Ready tag (all appliances are repaired/replaced) or orange House Ready tag (at least one appliance is available for service restoration). Once you have one of these House Ready tags, call Columbia Gas at **1-866-388-3239** to have your new meter installed and service restored.

Una vez que se complete su inspección, llame a Columbia Gas para que restaure su servicio

- Cuando finalice la inspección, el inspector le proporcionará una etiqueta verde de "House Ready" (todos los aparatos han sido reparados / reemplazados) o una etiqueta de color naranja para "House Ready" (al menos un aparato está disponible para la restauración del servicio). Una vez que tenga una de estas etiquetas "House Ready", llame a Columbia Gas al 1-866-388-3239 para instalar su nuevo medidor y restaurar el servicio.

Question: I purchased my own appliances and hired a qualified installer to install them. What do I do next?

Answer: Request that your installer show you that he/she has obtained the appropriate permit(s) from your city or town before completing the House Ready work. Once the work has been completed, have the installer call the town or city for an inspection. When he/she calls, have them indicate the work is related to the gas event in the Greater Lawrence Area and is being done for an affected customer. When the inspection is complete, and you have received either a green (all appliances are repaired/replaced) or orange (at least one appliance is available for service restoration) House Ready tag from the inspector, call Columbia Gas at **1-866-388-3239** to have your new meter installed and gas service restored.

Question: What if I purchased my own appliances but need them installed?

Answer: Columbia Gas will install the new appliances. If we have already restored your gas service in your home, you will need to call us once your appliances arrive at **1-866-388-3239** to schedule the install. If your service has not yet been restored, and you have the appliances there during the House Ready process, we will install them during that time.

Question: When is my home or business ready for natural gas service to be restored?

Answer: When your home or business is House Ready, a green (all appliances are repaired/replaced) or orange (at least one appliance is available for service restoration) tag is attached outside your home or business near the meter bar. You will receive one of these tags once the city or town inspection has been completed. Once your home or business is House Ready, please call us at **1-866-388-3239** so we can perform final safety checks, relight your natural gas appliances and restore your gas service.

Question: Can I install my own appliances?

Answer: No. Safety is our top priority. It is imperative that a qualified professional installs all replacement appliances in your home or business. Columbia Gas will provide qualified professionals to install your replacement appliances or you can hire a qualified, licensed installer to install those appliances for you, following the steps above.

Question: What will the claims process reimburse me for if I manage my own installation, and how do I obtain my reimbursement?

Answer: We will reimburse your reasonable replacement costs of like kind and quality appliances and installation by a licensed professional, subject to providing the appropriate documentation (helpful documentation listed below), by either:

- Reimbursing you for reasonable replacement and installation out-of-pocket costs; or
- Making payments on your behalf for the appliances/equipment purchased and installation work completed.

If you choose to upgrade your appliances, you can pay those incremental costs or apply for rebates through our Energy Efficiency program. Email **Efficiency@ColumbiaGasMA.com** or call **1-508-836-7388** for assistance applying.

If you've already filed a claim, contact your assigned claims adjuster to let them know you've chosen to purchase and install your own appliances and would like to be reimbursed according to the guidance provided above. If you have not yet filed a claim or need to contact your claims adjuster, call the claims line at **1-800-590-5571** or visit one of our claim center locations below.

- Andover: 45 Main Street, Andover, MA 01810; Monday to Friday - 12 p.m. to 8 p.m. and Saturday - 9 a.m. to 2 p.m.
- Lawrence: 439 South Union Street, Lawrence, MA 01843 (1 Heritage Place); Monday to Friday - 7 a.m. to 7 p.m. and Saturday - 9 a.m. to 2 p.m.
- North Andover: 115 Main Street, North Andover, MA 01845; Monday to Friday - 12 p.m. to 8 p.m.

The following information will be required for the claims process:

- Itemized cost of materials and labor used for repairs or installation
- Make, model, year, type, and/or photographs of all damaged equipment replaced
- Make, model, type, estimate or invoice of new equipment purchased
- Documentation for any other charges or costs incurred in making repairs or replacement and installation process

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com**.



Columbia Gas
A NiSource Company

Pasos a seguir si decide reparar o reemplazar
cualquiera de sus propios enseres y administrar su
propia instalación

Como mitigar por si mismo

How To Self Mitigate
Steps to take if you choose to repair or replace any of
your own appliances and manage your own installation



Pregunta: Compré mis propios enseres y contraté a un instalador calificado para que los instalara. ¿Que hago después?

Respuesta: Solicite que su instalador le muestre que ha obtenido los permisos apropiados de su ciudad o pueblo antes de completar el trabajo de "House Ready." Una vez que se haya completado el trabajo, haga que el instalador llame a la ciudad o pueblo para una inspección. Cuando llame, pídale que indiquen que el trabajo está relacionado con el evento de gas en el área de Greater Lawrence y que se está realizando para un cliente afectado. Cuando haya finalizado la inspección y haya recibido una etiqueta verde de "House Ready" (todos los aparatos han sido reparados / reemplazados) o anaranjada (al menos uno está disponible para la restauración del servicio), llame a Columbia Gas al **1-866-388-3239** para tener su nuevo medidor instalado y el servicio de gas restaurado.

Pregunta: ¿Qué pasa si compré mis propios aparatos pero los necesito instalados?

Respuesta: Columbia Gas instalará los nuevos enseres. Si ya hemos restaurado su servicio de gas en su hogar, debe llamarnos una vez que sus aparatos lleguen al **1-866-388-3239** para programar la instalación. Si su servicio aún no se ha restaurado y tiene los enseres allí durante el proceso de "House Ready," los instalaremos durante ese tiempo.

Pregunta: ¿Cuándo estará listo mi hogar o negocio para que se restaure el servicio de gas natural?

Respuesta: Cuando su hogar o negocio es "House Ready", una etiqueta verde (indica que todos los electrodomésticos son reparados / reemplazados) o naranja (al menos un electrodoméstico está disponible para la restauración de servicio) estará pegada fuera de su hogar o negocio cerca de la barra del medidor. Recibirá una de estas etiquetas una vez que se haya completado la inspección de la ciudad o pueblo. Una vez que su hogar o negocio esté listo para la casa, llámenos al **1-866-388-3239** para que podamos realizar las comprobaciones de seguridad finales, volver a encender sus aparatos de gas natural y restaurar su servicio de gas.

Pregunta: ¿Puedo instalar mis propios aparatos?

Respuesta: No. Su seguridad es nuestra prioridad principal. Es imperativo que un profesional calificado instale todos los enseres de reemplazo en su hogar o negocio. Columbia Gas proporcionará profesionales calificados para instalar sus dispositivos de reemplazo o puede contratar a un instalador calificado y con licencia para que los instale por usted, siguiendo los pasos anteriores.

Pregunta: ¿Qué me reembolsará el proceso de reclamaciones si gestiono mi propia instalación y cómo obtengo mi reembolso?

Respuesta: Le reembolsaremos los costos razonables de reemplazo de los aparatos y la instalación del mismo tipo y calidad por parte de un profesional autorizado, sujeto a proporcionar la documentación apropiada (documentación útil que se detalla a continuación), ya sea por:

- Reembolsarle los costos razonables de reemplazo e instalación de su propio bolsillo; o
- Realizar pagos en su nombre por los electrodomésticos / equipos comprados y el trabajo de instalación completado.

Si decide actualizar sus electrodomésticos, puede pagar esos costos incrementales o solicitar reembolsos a través de nuestro programa de eficiencia energética. Envíe un correo electrónico a Efficiency@ColumbiaGasMA.com o llame al **1-508-836-7388** para solicitar asistencia.

Si ya ha presentado una reclamación, comuníquese con su ajustador de reclamaciones asignado para informarles que ha elegido comprar e instalar sus propios enseres y desea que se le reembolse de acuerdo con la guía proporcionada anteriormente. Si aún no ha presentado un reclamo o necesita comunicarse con su ajustador de reclamos, llame a la línea de reclamos al **1-800-590-5571** o visite uno de nuestros centros de reclamaciones a continuación.

- Andover: 45 Main Street, Andover, MA 01810; De lunes a viernes de 12 a.m. a las 8 p.m. y Sábado de 9 a.m. a 2 p.m.
- Lawrence: 439 South Union Street, Lawrence, MA 01843; (1 Heritage Place) de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m. y Sábado de 9 a.m. a 2 p.m.
- North Andover: 115 Main Street, North Andover, MA 01845; De lunes a viernes de 12 a.m. a las 8 p.m.

La siguiente información será requerida para el proceso de reclamaciones:

- Costo detallado de los materiales y mano de obra utilizados para reparaciones o instalaciones.
- Marca, modelo, año, tipo y / o fotografías de todos los equipos dañados reemplazados
- Marca, modelo, tipo, presupuesto o factura del nuevo equipo adquirido.
- Documentación de cualquier otro cargo o costo incurrido al realizar reparaciones o el proceso de reemplazo e instalación.