

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS: ASSESSMENT

WHAT TYPE OF WORK WILL YOU BE DOING?

The assessment will include the following steps:

1. First, the assessors will evaluate and inventory your gas-fueled appliances. Specifically, we will evaluate the furnace or boiler for repairs and inventory for replacement of gas water heaters and all other gas-fueled appliances. Photos will be taken so that we can replace your gas-fueled appliances with like kind and quality appliances.
2. Second, we will pressure test your in-home gas piping to see if it is damaged.
3. Finally, if you haven't yet had a space heat assessment, an assessment of the electrical capacity of your home will be performed. If your home has the electrical capacity to safely support a space heater, the assessment teams will provide one during the visit. If needed, we will install smoke alarms/CO detectors.

WILL THIS ASSESSMENT MAKE MY HOUSE READY FOR GAS?

While this assessment is an important step in making your residence ready for gas, we will call in the future to schedule a return appointment.

WHEN WILL MY GAS BE TURNED ON?

When your home is "house-ready," a green tag is affixed to the meter bar. When your home is "gas ready," a yellow tag is affixed to the meter bar. This indicates that we are ready to perform final safety checks, re-light your appliances and initiate service.

WHAT IF I HAVE ADDITIONAL QUESTIONS REGARDING THE ASSESSEMENT?

Call our customer service line at 1-866-388-3239.

WILL I NEED TO BE HOME WHEN YOU ARE DOING THE WORK?

Yes, someone over 18 years of age will need to be home to provide access to your home or business for two of the next three steps (house-ready, relight) of this work. See Path to Service Restoration handout.

HOW LONG WILL THIS WORK TAKE?

The initial assessment typically takes approximately two hours.

WHAT IS THE RED STICKER THAT YOU PUT ON MY APPLIANCES?

The red sticker indicates that your appliance had been damaged beyond repair. Do not attempt to reconnect or use any appliance that has been determined unsafe for operation.

For the latest information, visit
ColumbiaGasMA.com

Columbia Gas[®]
A NiSource Company

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS: ASSESSMENT

AM I ABLE TO CHOOSE MY OWN GAS-FUELED APPLIANCES?

We will attempt to repair boilers and furnaces, if possible. If repair is not possible, your furnace or boiler will also be replaced. In addition, we will replace your water heater.

The remainder of your gas-fueled appliances will also be replaced. You will have three options for these other gas-fueled appliances:

1. We will offer you a quality new appliance to replace damaged gas-fueled ranges and dryers.
2. If you do not choose option 1, we will find a like kind and quality replacement for your current gas-fueled appliances (gas dryers and ranges). This scenario might take longer than standard replacement options.
3. Finally, if you do not select option 1 or 2, you can choose to handle the replacement of your gas-fueled appliances on your own. If you choose this option, you will need to work through the process by calling our claim center at **1-800-590-5571**.

WILL YOU REPLACE MY WASHING MACHINE TO MATCH MY DRYER?

We are only replacing gas-fueled appliances.

WHO WILL REPLACE AND REMOVE MY DAMAGED APPLIANCES?

We have brought in qualified staff and repair resources and provide for the safe operation and installation of water heaters and heating systems. For appliances chosen under Options 1 or 2, above, we will deliver and install your new natural gas-fueled appliances and remove old appliances. Warranty and contact information will be provided. If you choose to handle the process on your own for any appliances (Option 3), you will be responsible for replacement.

WHY ARE YOU ONLY REPLACING SOME OF MY APPLIANCES?

We will attempt to repair boilers and furnaces, if possible. If repair is not possible, your furnace or boiler will also be replaced. The remainder of your gas-fueled appliances will be replaced.

HOW DO I FILE OR OBTAIN THE STATUS OF MY CLAIM?

You can file or check the status of a claim by calling **1-800-590-5571**.

IS THE PRESSURE TESTING PROCESS SAFE?

Yes. We have experienced and qualified individuals performing the work. We will perform safety checks on all gas piping so that it meets Massachusetts code requirements.

WHAT CAN I EXPECT AFTER THIS ASSESSMENT?

We will reach out to you to schedule an appointment to bring hot water and heat to your home and work with you to meet your needs for other gas-fueled appliances. Construction of the gas system outside your home must be complete before we can restore service. Final safety checks will be conducted and then gas service to your home will be restored.

For the latest information, visit
ColumbiaGasMA.com

**Columbia Gas**[®]
A NiSource Company

PREGUNTAS FRECUENTES: EVALUACIÓN

¿QUÉ TIPO DE TRABAJO ESTARÁN HACIENDO?

La evaluación incluirá los siguientes pasos:

1. En primer lugar, los asesores evaluarán y harán un inventario de sus dispositivos a gas. Específicamente, evaluaremos el horno o la caldera para reparaciones e inventarios para el reemplazo de su calentador de agua a gas y todos los demás aparatos a gas. Se tomarán fotos para que podamos reemplazar sus electrodomésticos que funcionan con gas con artefactos de calidad y tipo similar.
2. En segundo lugar, haremos una prueba de presión de su tubería de gas en el hogar para evaluar que no esté dañada.
3. Finalmente, si aún no ha realizado una evaluación del calor del espacio, se realizará una evaluación de la capacidad eléctrica de su hogar. Si su hogar tiene la capacidad eléctrica para admitir de manera segura un calentador de espacio, los equipos de evaluación proporcionarán uno durante la visita. Si es necesario, instalaremos alarmas de humo / detectores de CO.

¿ESTA EVALUACIÓN HARÁ QUE MI CASA ESTÉ LISTA PARA EL GAS?

Esta evaluación es un paso importante para preparar su residencia para el gas pero llamaremos en el futuro para programar una cita de regreso y completar el proceso.

¿CUÁNDO SERÁ ENCENDIDO MI GAS?

Cuando su casa está completamente lista, se coloca una etiqueta verde en la barra del medidor. Cuando su casa está "lista para el gas", se coloca una etiqueta amarilla en la barra del medidor. Esto indica que estamos listos para realizar controles de seguridad finales, volver a encender sus electrodomésticos e iniciar el servicio.

¿QUÉ PASA SI TENGO PREGUNTAS ADICIONALES RESPECTO A LA EVALUACIÓN?

Llame a nuestra línea de servicio al cliente al 1-866-388-3239.

¿NECESITO ESTAR EN CASA CUANDO HAGA EL TRABAJO?

Sí, alguien mayor de 18 años tendrá que estar en su casa para dar acceso a su hogar o negocio durante dos de los próximos tres pasos de este trabajo. Vea el folleto Camino a Restauración de Servicio.

¿CUÁNTO TIEMPO TOMARÁ ESTE TRABAJO?

La evaluación inicial generalmente toma aproximadamente dos horas.

¿CUÁL ES LA PEGATINA ROJA QUE PUSO EN MIS APARATOS?

La pegatina roja indica que su electrodoméstico se dañó irreparablemente. No intente volver a conectar ni usar ningún dispositivo que se haya determinado inseguro para la operación.

Para la información más
actualizada visite
ColumbiaGasMA.com

Columbia Gas[®]
A NiSource Company

PREGUNTAS FRECUENTES: EVALUACIÓN

¿PUEDO ESCOGER MIS PROPIOS APARATOS A GAS?

Intentaremos reparar calderas y hornos, si es posible. Si la reparación no es posible, su horno o caldera también será reemplazado. Además, reemplazaremos su calentador de agua.

El resto de sus electrodomésticos que funcionan con gas también serán reemplazados. Tendrá tres opciones para estos aparatos a gas:

1. Le ofreceremos un nuevo electrodoméstico de calidad para reemplazar las cocinas y secadoras que funcionan con gas que se han dañado.
2. Si no elige la opción 1, encontraremos una opción similar en tipo y calidad para reemplazar sus electrodomésticos actuales a gas (secadores a gas y cocinas). Este escenario puede llevar más tiempo que las opciones de reemplazo estándares.
3. Finalmente, si no selecciona la opción 1 o 2, puede optar por administrar el reemplazo de sus dispositivos alimentados con gas por su cuenta. Si elige esta opción, tendrá que trabajar en el proceso llamando a nuestro centro de reclamos al 1-800-590-5571.

¿REEMPLAZARÁN MI LAVADORA PARA QUE COINCIDA CON MI SECADORA?

Solo estamos reemplazando los aparatos a gas.

¿QUIÉN REEMPLAZARÁ Y QUITARÁ LOS DISPOSITIVOS DAÑADOS?

Hemos traído personal calificado y recursos de reparación para verificar el funcionamiento seguro y la instalación de calentadores de agua y sistemas de calefacción. Para los electrodomésticos elegidos en las Opciones 1 o 2 anteriores, entregaremos e instalaremos sus nuevos electrodomésticos a gas natural y retiraremos los electrodomésticos viejos. Se proporcionará la garantía y la información de contacto. Si elige manejar el proceso por su cuenta para cualquier electrodoméstico (Opción 3), será responsable de reemplazarlo.

¿POR QUÉ SOLO REEMPLAZA ALGUNOS DE MIS APARATOS?

Intentaremos reparar calderas y hornos, si es posible. Si la reparación no es posible, su horno o caldera también será reemplazado. El resto de sus aparatos a gas será reemplazado.

¿CÓMO PRESENTO U OBTENGO EL ESTADO DE MI RECLAMO?

Puede presentar o verificar el estado de un reclamo llamando al 1-800-590-5571.

¿EL PROCESO DE PRUEBA DE PRESIÓN ES SEGURO?

Sí. Tenemos personas experimentadas y calificadas que realizan el trabajo. Realizaremos controles de seguridad en todas las tuberías de gas para que cumplan con los requisitos del código de Massachusetts.

¿QUÉ PUEDO ESPERAR DESPUÉS DE ESTA EVALUACIÓN?

Nos comunicaremos con usted para programar una cita para llevar agua caliente y calefacción a su hogar y trabajar con usted para satisfacer sus necesidades de otros aparatos a gas. La construcción del sistema de gas fuera de su hogar debe estar completa antes de que podamos restablecer el servicio. Se realizarán controles de seguridad finales y luego se restaurará el servicio de gas a su hogar.

Para la información más
actualizada visite
ColumbiaGasMA.com

Columbia Gas[®]
A NiSource Company