

February 2012



Payment Assistance Options

Vectren wants to remind customers of the number of billing and payment assistance options that are available to help manage some of the season's highest bills.

Energy Assistance Program (EAP)

State and federal utility assistance dollars are still available for income-eligible customers. Those that fall at or below 150% of federal poverty guidelines should visit their local community action agency to sign up for EAP.

Universal Service Program (USP)

Customers who qualify for the Low Income Energy Assistance Program (LIHEAP) will be automatically enrolled in the Universal Service Program (USP). The USP credit will reduce natural gas bills of eligible low-income customers by 15%, 26% or 32% depending on their LIHEAP eligibility level.

Payment Arrangement

Customers who are having difficulty paying bills in full can request a payment arrangement to fulfill the obligation in smaller increments over a set period of time.

Payment Extension

Customers can request a one-time extension of the due date on the current monthly bill.

To learn more about these programs, please visit www.vectren.com or call 1-800-227-1376.

What to do if you suspect a natural gas leak

In its most pure state, natural gas has no odor. That's why Vectren adds a chemical with a very distinctive odor which smells like rotten eggs. Follow the instructions below if you or someone in your family suspects a natural gas leak.

In the event a gas line has been struck or ruptured outside of a home or business, residents are reminded of the following:

- Leave the area of the gas leak, as well as areas where the odor of gas is noticeable, immediately.
- Do not attempt to re-start or move powered equipment.
- Call Vectren at **1-800-227-1376** from somewhere other than the location of the gas leak. The party responsible for the damage to the gas line should also call 911 and report the incident to police and/or fire officials.
- Alert neighboring property owners of the potential leak.
- Remain in a safe area until emergency personnel arrive and do not enter the home/business or neighboring premises.

In the event a gas leak is detected inside of a home or business, residents are reminded of the following:

- Leave the home or business of the gas leak, as well as areas where the odor of gas is noticeable, immediately.
- Do not use the phone or a cell phone while in the building. If you notice the leak while talking on the phone, do not hang up.
- Do not turn any lights, appliances or any electrical sources on or off.
- Do not light matches.
- Do not open or close windows.
- Do not start a vehicle if it's parked in a garage that's attached to the home/business of the suspected leak nor utilize an automatic garage door opener upon exiting.
 - » *The activities listed above could trigger an ignition if gas has significantly accumulated.*
- Call Vectren at **1-800-227-1376** from somewhere other than the location of the gas leak.
- Remain in a safe area until emergency personnel arrive and do not enter the home/business or neighboring premises.

Please note:

There is no charge to the customer for calling Vectren to inspect a potential gas leak. Vectren will respond 24 hours a day, 365 days a year.

What is carbon monoxide?

Carbon monoxide (CO) is a toxic gas produced by the incomplete burning of different fuels including gasoline, kerosene, wood, coal, propane, natural gas and fuel oil. High concentrations of CO can cause illness and excessive levels can be fatal. If you suspect CO in your home, get fresh air immediately and call 911.

To prevent CO in your home:

- Make sure all appliances are properly installed and maintained and have a heating professional clean and check your heating and venting system every year.
- Check vents, flue pipes and chimneys for corrosion or blockage.
- Never run a vehicle or fuel-burning equipment in an enclosed place.
- Install CO detectors to add an extra measure of safety. Be sure to install CO detectors in a central location outside each sleeping area and on every level of your home.

Keep in mind — a CO detector is *not* the same thing as a smoke detector. However, detectors that can pinpoint both CO and smoke are available for purchase.

¿Habla usted español?

Una traducción está disponible en el reverso del documento.

Customer Service

Phone: 1-800-227-1376 • Mon.-Fri. 7 a.m. to 7 p.m.

Conservation Connection

Phone: 1-866-240-8476 • Mon.-Fri. 8 a.m. to 5 p.m. EST

Que hacer si sospechas de un escape de gas natural

Por Favor note:

No hay ningún cargo al cliente por llamar a Vectren para inspeccionar cualquier posible escape de gas. Vectren esta disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

Reporte un Escape de Gas:
1-800-227-1376

¿Qué es Bióxido de Carbono?

Bióxido de Carbono (CO) es un gas toxico producido por la quema incompleta de diferentes combustibles como la gasolina, kerosene, madera, carbón, propano, gas natural y combustible de aceite. Grandes concentraciones de CO pueden causar enfermedades y niveles excesivos pueden ser fatales. Si usted sospecha de CO en su hogar, consiga aire fresco inmediatamente y llame al 911.

Para prevenir CO en su hogar:

- Asegúrese que todos los enceres están correctamente instalados y mantenidos y contrate a un profesional de calefacción para que limpie y verifique la unidad de calefacción y ventilación todos los años.
- Verifique los respiraderos y tuberías por corrosión o bloqueo.
- Nunca mantenga un carro corriendo o equipos que quemem combustibles en una área cerrada.
- Instale detectores de CO como una precaución de seguridad. Este seguro de instalar los detectores de CO en un área central fuera del área de dormitorios y en cada nivel de su hogar.

Tenga en mente — un detector de CO no es lo mismo que un detector de humo. Sin embargo hay detectores que pueden detectar ambos CO y humo y están disponibles para la venta.

En su estado más puro, el gas natural no tiene ningún olor. Es por eso que Vectren añade un químico con un olor distintivo parecido al de un huevo podrido. Siga las siguientes instrucciones si usted o algún miembro de su familia tiene sospechas de un escape de gas natural.

En el evento que una línea de gas tenga una ruptura o ha sido dañada en las afueras de una casa o negocio, le recordamos a los residentes a hacer lo siguiente:

- Abandone inmediatamente el área donde ocurrió el escape, así como también toda área donde el olor a gas es notable.
- No trate de mover o prender equipos electrónicos.
- Llame a Vectren al **1-800-227-1376** desde algún lugar seguro que no sea el área donde se localiza el escape de gas. La persona responsable por el daño a la línea de gas también debe llamar al 911 y reportar el incidente a la policía y/o al departamento de bomberos.
- Alerta a sus vecinos acerca del posible escape de gas.
- Permanezca en un lugar seguro hasta que el personal de emergencias llegue al lugar y no entre a su hogar, negocio o locales aledaños al menos que haya recibido instrucciones por parte del personal de emergencias.

En el evento que un escape de gas ha sido detectado dentro de su hogar o negocio le recomendamos a los residentes a hacer lo siguiente:

- Abandone inmediatamente el hogar o negocio donde se encontró el escape de gas, así como también toda área donde el olor a gas es notable.
- No utilice el teléfono o celular en el edificio. Si noto el escape mientras utilizaba el teléfono no cuelgue la llamada.
- No prenda o apague la luz, enseres eléctricos o cualquier otra fuente de electricidad.
- No prenda ningún cerillo.
- No habrá o cierre sus ventanas.
- No prenda su vehículo si esta estacionado en el garaje de su hogar o negocio donde hay sospechas de escape ni utilice la puerta automática de su garaje al momento de salir de la localidad.
» *Las actividades aquí descritas pueden ocasionar una ignición si hay suficiente gas acumulado.*
- Llame a Vectren al **1-800-227-1376** desde cualquier localidad que no sea la del escape de gas.
- Permanezca en un lugar seguro hasta que el personal de emergencias llegue al lugar y no entre a su hogar, negocio o locales aledaños al menos que haya recibido instrucciones por parte del personal de emergencias.

RESPONSIBILITY FOR GAS PIPING

The customer is responsible for the maintenance of all gas piping from the gas meter to all gas appliances. Buried gas piping that is not maintained is subject to potential hazards of corrosion and leakage. For your safety, all buried gas piping should be periodically inspected for leaks. If the buried piping is metallic, it should also be periodically inspected for corrosion. If an unsafe condition is found, the gas piping will need to be promptly repaired.

When digging near buried gas piping, the piping must be located in advance and digging should be done by hand. Plumbing and heating contractors can assist in locating, inspecting and repairing customers' buried pipelines. State law requires that you must call at least two (2) full working days before you dig.

CALL BEFORE YOU DIG

Call **811** or **1-800-382-5544**, 24 hours a day, seven days a week.



The 811 logo is a registered trademark of the CGA.

Customer Service

Phone: 1-800-227-1376 • Mon.-Fri. 7 a.m. to 7 p.m.

Conservation Connection

Phone: 1-866-240-8476 • Mon.-Fri. 8 a.m. to 5 p.m. EST