

Guide to Natural Gas & Water Services



Si desea ver la versión en español
de este reporte, por favor diríjase a
la página 27



METROPOLITAN
UTILITIES DISTRICT



Welcome to Metropolitan Utilities District!

**We are a customer-owned, public utility.
We appreciate the opportunity to serve you.**

This book is your guide to M.U.D.
natural gas and water services.
Among other items, it includes information on:

- Ways to pay your bill
- Energy saving tips
- Infrastructure replacement
- Water quality
- Natural gas appliances

**Our mission is to provide safe, reliable
and cost-effective natural gas and water
services to our community.**



[/mudomahane](#)



[@mudomahane](#)



[mudomaha.com](#)

Contents

About Us

- [The Company](#) 3
- [Infrastructure Replacement](#) 4
- [Services](#) 5
- [Meter Reading](#) 8
- [Energy Saving Tips](#) 9
- [Rebates](#) 9
- [About your Bill](#) 10
- [Employee Speakers Bureau](#) 12
- [FAQs](#) 24

Water

- [Emergencies](#) 13
- [Benefits](#) 14
- [Rate Comparison](#) 14
- [Water Quality](#) 14
- [What's Yours? What's Ours?](#) 16

Natural Gas

- [Emergencies](#) 18
- [Benefits](#) 19
- [Rate Comparison](#) 19
- [What's Yours? What's Ours?](#) 20
- [Natural Gas Appliances](#) 22

Contact Us

Every customer receives equal treatment. We welcome the chance to explain or clarify our rules, regulations or procedures. The information listed here is provided as a guide and is not a complete list. If you have questions, please contact Customer Services at **402.554.6666**.

24/7 Gas and Water Emergencies **402.554.7777**

Customer Service **402.554.6666**
(7:30 a.m.-5:15 p.m., weekdays)

Toll-free 800.732.5864

Email: customer_service@mudnebr.com

Nebraska 811 811
(www.ne1call.com)

24/7 Meter Reading Hotline 402.504.7008

Builder & Contractor Services 402.504.7014

Employment Hotline 402.504.7019

Speakers Bureau 402.504.7010

All other numbers 402.504.7000

Website: www.mudomaha.com

On-line bill pay: "My Account" at www.mudomaha.com

Start / Stop service: www.mudomaha.com/my-home

More information: www.mudomaha.com/our-company

About Us



The Company

Our mission is to provide safe, reliable and cost-effective natural gas and water services to our community.

- Created by the Nebraska Legislature in the 1900s as a political subdivision of the State to provide water and natural gas to the metropolitan Omaha area.
- Governed by a [board of seven directors](#), selected by our customer-owners. Meetings held on the first Wednesday of each month are open to the public and live-streamed. [Agendas and documents](#) are posted on our website.
- Provides a cost-saving service to municipalities by collecting sewer use rates and trash pickup fees which may be included in your monthly bill. The sewer and trash rates and fees are set by your city.

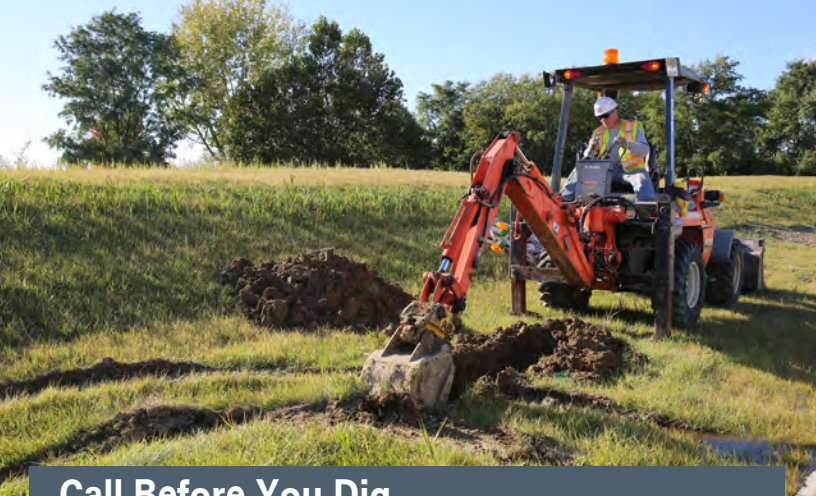
Our history as a public utility shows we focus on our customers - meeting their gas and water needs - and their expectations of service at a cost that is among the lowest in the U.S.

Statistics

- Serve about a third of the state's population.
- Gas Customers: 231,012
- Water Customers: 216,180
- Water Hydrants: 27,000

With a publicly-owned utility:

- Rates are lower.
- You have a say in how your utility is run through elected board members.
- Attendance and input at public meetings is welcome.
- There is a source of local employment for residents.
- Services are completed by your neighbors and friends who care about the community as much as you do.



Call Before You Dig

Contacting Nebraska 811 at least two business days prior to digging or disturbing the soil is required in the State of Nebraska - even homeowners! Whether you are planting a tree or garden or replacing a mailbox, you must call every time.

Call **811** or **800.331.5666**,
7 a.m.-7 p.m., weekdays, or submit
an online request at ne1call.com.



Infrastructure Replacement

M.U.D. continues to replace the targeted mains in its natural gas and water delivery systems to ensure long-term safety and reliability to customer-owners.

Proactive improvement means avoiding costly replacements later, which allows us to maintain lower, more stable rates.

We will notify residents and businesses when crews may be working in your area. We provide neighborhood-specific project information and maps in the “[Infrastructure Projects](#)” page on our website.

Whenever possible, projects will be done in conjunction with the City of Omaha’s combined sewer separation work to save money and minimize inconvenience to our customers.

In 2017, M.U.D. replaced:

- 46.4 miles of gas mains
- 4,409 gas services
- 8.7 miles of water mains

Services

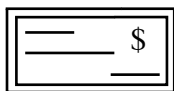
New to the area? Moving? To arrange for gas and water services, call **402.554.6666**, or outside the Omaha area, **800.732.5864**. You can also request new service at under the "[My Home](#)" tab on our website.



Online forms

Forms on our website include:

- Request New Service
- Discontinue Service
- Submit Meter Reading
- Transfer Service
- Update Contact Info
- Contact Us



Deposits

(Note: New customers may enroll in recurring eCheck to waive deposit.)

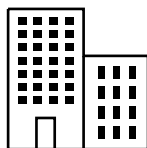
A security deposit is required before opening the account. Deposit is generally \$50 to \$250 depending on the number of services provided. Deposit balances earn interest.

If you have a letter of credit reference from another utility - showing the last year's good payment history - or are currently a M.U.D. customer with good payment record, arrangements to waive the deposit can be made by calling Customer Service.



Call ahead

To help us give you prompt, efficient service, please contact us a minimum of two working days before your move. If you plan to move during a holiday weekend, it is best to call at least one week prior, as many people choose those days to move.



Renters

Your lease with your landlord may state that you're responsible for maintaining the property until the last day of the lease. Keeping the gas and water service on until that day may be necessary to prevent damage to the property - and to protect you from associated costs.

Inspections and Service

Our service technicians inspect gas water heaters, furnaces and space heating equipment and provide select services, such as cleaning pilots and adjusting burners. We do not service or stock parts for outdoor gas grills or gas lights.

- Fuel Lines - We install fuel lines inside the home for ranges, dryers, gas logs and grills, however we do not install underground fuel lines.
- Permits - You must obtain a permit from M.U.D. before replacing certain gas equipment, such as:
 - Water heater in excess of 100,000 Btus
 - Any space heating device
 - Appliance conversion from an alternative fuel

For more information, call **402.554.7014**.

Ask for Company I.D.

All M.U.D. employees carry photo I.D. cards and most wear a uniform. If someone comes to your door claiming to be with the gas or water company:

- [Ask to see their M.U.D. photo I.D.](#)
- If you have questions or want to confirm the purpose of a worker at your door, call Customer Service.
- If the person is unable to produce valid I.D. or if you feel threatened, do not let the person in and call the police.
- Remember, M.U.D. does not collect money from customers at their homes or businesses.

Third Party Notification

If you have a friend or relative who may face the possibility of a service disconnection, ask that person to list you on the [Third Party Notification](#).

If a disconnection notice goes out, a copy will be mailed to you. While you aren't responsible for the bill, it gives you a chance to help out. Call **402.554.6666** for more information.



Heat Aid Fund

In 1983, the District established the [Heat Aid Fund](#) and since then, our customer-owners have helped thousands of their neighbors, including seniors, people with disabilities and families in crisis with utility bills. We contract with local agencies to administer the Fund. There are several ways to give:



Call customer service at **402.554.6666** to set up a pledge or contribution.



Write an amount on the front of your bill statement to begin a monthly pledge.



Visit "[Heat Aid Fund](#)" on our website to download the [donation form](#). Your gift will be acknowledged and may be tax-deductible.

Send completed form to: Heat Aid Fund,
Metropolitan Utilities District
1723 Harney St., Omaha, NE 68102

Language Assistance

When calling M.U.D., please say the name of your language in English and an interpreter will be called for you. Please stay on the line.

Tenemos interpretes a su dipsosicion - Si necesita que le atiendan en espanol por favor diga "Spanish" y le conectaremos con un interprete. Por favor mantengase en la linea.



Meter Reading

The District is working to change all residential meters to Encode, Receive, Transmit (ERT) meters. These meters allow the meter to be read via a radio signal, which is more efficient than traditional meter reading. If you receive a letter asking you to change your meter, please contact Customer Service at **402.554.6666** to schedule the change, at no cost to you.

NOTE: Customers who elect not to have an ERT meter installed will be charged \$25 per month for manually reading the meter.

To request a regular schedule, call **402.504.7782**, or outside Omaha, **800.732.2270**.

Pets and Shrubs

Pets are generally loyal and protect their turf. However, that loyalty can cause problems if your dog bites someone. To help us better serve you, on the day your meter is scheduled to be read, please secure dogs away from the meter. Please place their food and water away from the meter, too.

Please remember to keep shrubs and bushes trimmed and away from gas and water meters. [When planting](#), make sure meters are uncovered and accessible to meter readers.

Meter Tampering

Tampering with pipes and meters is illegal and can be hazardous and costly. Aside from personal injury, meter tampering can lead to fires, explosions or water damage. If you know or suspect tampering, please contact Customer Service. Information is kept confidential.

Energy Saving Tips



Wash dishes and clothes with a full load. If not possible, adjust the water level for smaller loads. For colored fabrics, wash clothes in cold water.



Install water-flow restrictors in shower heads and faucets. It still feels relaxing but with less water.



Lower your water heater to 120 degrees. By lowering the thermostat you can cut water-heating bills without sacrificing comfort.



Water wisely. If you have a sprinkler system, consider getting a moisture detector so the programmable sprinkler stays off when it's raining. Also, make sure your sprinkler is spraying the lawn, not sidewalks or driveways.



Buy a programmable thermostat. Turning your thermostat back 10-15° for eight hours per day can cut annual heating bills as much as 10% per year.



Seal leaks around doors, windows and other openings. Make sure you have plenty of insulation in the walls and attic.



Replace furnace filters once a month or as needed. Dirty filters can cause your furnace to work harder and run longer.

Rebates

More efficient. More savings. More money in your pocket.

More reasons to choose natural gas appliances and equipment - rebates. Available to residential customers and multi-family housing developers, these rebates are easy to redeem. Go to "[Rebates](#)" on our website, complete and return the M.U.D. rebate form, along with your receipt or proof of purchase.

About your Bill

Ways to Pay



Credit / debit or e-check online
24/7 at www.mudomaha.com.

Can be one time payment or
sign up for "My Account."



Cashier windows in the
downtown building at
1723 Harney St., weekdays
(excluding holidays),
7:30 a.m. to 5:15 p.m.
Checks and cash accepted.



Drop your payment at the
24-hour deposit box on the
northeast corner of the
downtown building, 1723
Harney St., or in the building
entrance at 3100 S. 61st Ave.



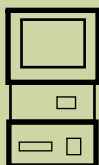
A number of banks,
Hy-Vee stores and
OPPD also accept
M.U.D. payments.
Visit "[Ways to Pay](#)"
on our website for
a list of locations.



Credit / debit card 24/7
via the automated
phone menu at
402.554.6666.



Mail monthly payment
and the remittance
portion of the bill.



Self-service payment kiosks
(will not provide change):

Operations Center available 24/7

3100 S. 61st Ave. Gate 1
Credit / debit card and
eCheck accepted.

Downtown Lobby during open hours

1723 Harney St.
Credit / debit card, check,
cash accepted.

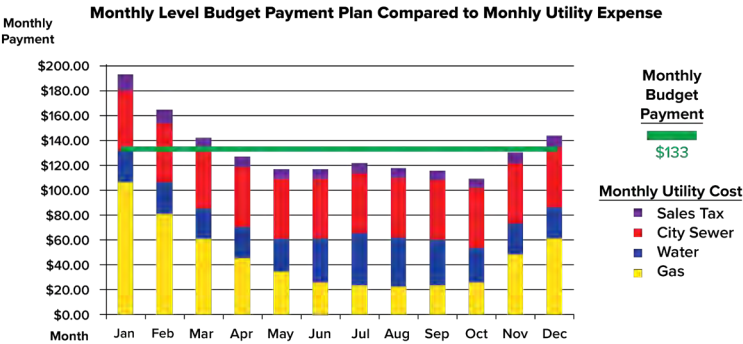
For eChecks you will need
your bank account and
routing numbers.
Receipt may be printed or
emailed to you, or both.

Simplify bill payment with the Budget Plan

Though seasonal temperatures vary, your gas and water bill remains the same every month with the [Budget Plan](#). Your budget payment is based on your annual use divided across a 12-month period. This figure is adjusted for average temperatures to project normal natural gas and/or water use and any projected rate change.

Budget plan changes: We review the last 12 months of history, project out for weather (degree days and precipitation) and also any known or anticipated rate increases for gas, water and sewer. We are a billing agent for several different cities and take into account their sewer rates for the budget plan, including rate increases.

You may begin the budget plan at any time, provided your account balance is zero. You may cancel the plan at any time. For more information or to sign up, contact Customer Service at **402.554.6666**.



If you're finding it difficult to keep up with your utility bill, please call us right away. We will work with you to set up a payment plan. We can also refer you to a number of agencies who may be able to provide financial assistance. Call us at **402.554.6666**.

Online Account

Customers may view their bills, payments and account history for the past 24 months online. Go to www.mudomaha.com and visit the My Account section.

- To register for online access, you will need to provide your M.U.D. account number and the last four digits of your social security number.
- Your social security number must be recorded on the M.U.D. account before using the system. Call **402.554.6666** to make sure your social security number is on file.
- Once you complete the registration form, an email will be sent containing the activation link. Click on the link to complete the process. This helps maintain security of personal information and ensures you can receive email communication from us. If you do not receive the activation email, please check your email spam settings before contacting us.



Customers have the option to enroll in paperless billing online. Log into My Account and click the "Go Green" link at the bottom of your account summary. You will receive an email confirmation upon enrollment.

NOTE: If you received a disconnection notice and are paying after the due date on the notice, please contact us at **402.554.6666** to avoid interruption of service. Paying online with a credit or debit card after the due date on the disconnection notice without calling us will not stop the shut-off.

Employee Speakers Bureau

Learn from our experts! The Employee Speakers Bureau offers entertaining, informative programs on natural gas and water issues. All programs are presented at no charge.

To see a list of current programs, visit the "[Educational Programs](#)" section on our website.

To schedule a program for your classroom, club or group, email us at esb@mudnebr.com or call **402.504.7010** at least two weeks in advance.



Water and gas mascots
"Thirstin" and "Sniffy."

Water

Emergencies

- Call M.U.D. if you see water leaking from the surface of the street.
- Shut off the water service to your home if pipes are broken. Turn the shut-off valve at the water meter clockwise. Call a licensed plumber for repair.

Leave your water service on during a weather alert or disaster. You may need water for sanitary facilities or for dousing a small fire. For more information about storing water for emergencies and disasters, please call the Douglas County Health Department at **402.444.7480**.

Cold Weather and Water Pipes

When water freezes, it expands. Plan ahead to prevent the cost and mess of frozen pipes or a broken water line during winter months. Disconnect and drain outdoor hoses. Detaching the hose allows water to drain from the pipe. A single hard, overnight freeze can burst either the faucet or the pipe it's connected to.

Allow heat to circulate around meters and pipes located in outside walls, uninsulated cabinets or other enclosed areas. Fill cracks in doors, windows and walls near water meters and pipes. Where previous freeze-ups have been a problem, a slight trickle of water from the faucet may keep a pipe from freezing.

If you're planning to be away:

- Keep the furnace at its normal setting.
- Have someone briefly run all faucets daily to reduce risk of frozen pipes.
- Turn off your water at the Stop Box to reduce the likelihood of damage caused by frozen pipes.
- Drain all pipes, toilets and water lines to be completely safe.

Rate Comparison

The average M.U.D. residential customer uses 79,288 gallons of water per year. The cost for 79,288 gallons in 2018 is \$352.86 per year including service fee, \$4 infrastructure replacement charge and 2-percent payment to cities. The District has among the lowest water rates in the U.S. What you pay for water provides adequate system maintenance, offsets the rising costs of power and chemicals and assures a safe drinking water supply. To see current rates, visit "[Rates and Fees](#)" under the My Bill tab on our website.

Benefits

- Tap water is most economical source of drinking water
- Good for environment
- Fewer plastic bottles, which are wasteful and harmful to the environment
- Better for you, with regulations requiring frequent testing
- Less expensive than alternative sources of drinking water

Water Quality



Did you know?

We test your water more than 1,000 times a day! As a customer, you receive a high-quality product that meets every federal and state standard for drinking water.

Under the Safe Drinking Water Act, M.U.D. is required to provide an annual report on the quality of your water. To view the report, visit the "[Our Services - Water](#)" section on our website.



M.U.D. makes sure all drinking water complies with regulations from the U.S. Environmental Protection Agency (EPA) and Nebraska Health and Human Services. More info can be found at: <http://water.epa.gov/drink/> or by calling **800.426.4791**.



Treatment Process

1 Sedimentation

Water is pumped from the source (Missouri River and Platte River wells) to the sedimentation basins, where the heavy sand and mud sink to the bottom and are returned to the source.

2 Clarification & Softening

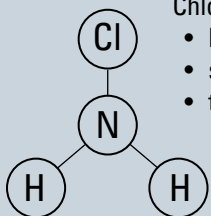
Alum is added. As a magnet, particles of silt to cling together and sink to the bottom. Lime is also added to reduce the water's hardness by removing some of the natural minerals.

3 Disinfection

Chlorine dioxide and chloramines are used to disinfect the water and remove harmful bacteria. Fluoride is also added at the end of this step to support good dental health.

4 Filtration

The water flows into filter beds and travels through 30 inches of sand and anthracite to remove any other particles. The clean water is collected from the filters, tested and distributed throughout the area.



Chloramines: mixture of chlorine and ammonia

- kills bacteria that cause diseases
- safe for warm-blooded animals to drink
- toxic to cold-blooded animals including:
 - fish, reptiles, turtles, amphibians
 - owners must use filtration or treatment products to neutralize chloramines, available at pet stores

NOTE: We use chloramines in the water treatment process to kill bacteria that cause diseases like typhoid and cholera. Approximately 20% of water supply systems in the United States, including Council Bluffs and Lincoln, use chloramines as a disinfection agent.

What's Yours? What's Ours?



Ours:

Main: The large pipe laid in or along a street. Can be four or more inches in diameter with an attached hydrant.

Corporation: The valve connecting the main to the water service line.

Meter: Measures the amount of water used. You own the meter; however, we maintain it and must have access for readings and maintenance.

Yours:

Private Line: A service that is connected to the closest main when there is no main adjacent to your property.

Service Line: The pipe from your house to the main.

Stop Box: Provides access to the curb stop or valve, usually located between the curb and property line. It must remain accessible and operable.

For Repairs: When main leaks are noticed, call us at **402.554.6666** and we will repair it. For broken or leaking service lines, repairs must be made by a master plumber, licensed by the city. **Before repairs are made, a permit from M.U.D. is required.** You are responsible for making sure repairs are made and for any disconnect charges. Water will be turned off if you fail to make arrangements or leaks become a hazard.

Home Water Treatment Devices

[Home water treatment](#) devices are not needed since M.U.D. water meets all federal and state drinking water standards. However, if you're considering the purchase of a home treatment system to enhance the aesthetics of the water:

- Look for the Underwriters Laboratory (UL) label
- Find out what substance(s) the device will remove
- Find out the total cost of maintenance. Some units can harbor disease-causing bacteria if not properly maintained and serviced.

Buying a House?

Check with the seller or your real estate agent about the existing water service or private line. Ask when it was installed and if there have been repairs. When the water service line is very old and made of material that can corrode, it may deteriorate. If the water service line leaks, you are responsible for repairs.



Backflow Prevention

In compliance with the Safe Drinking Water Act, we require [backflow preventers](#) on lawn sprinkler systems which use booster pumps or chemical injection systems. The preventers must be tested every year. Nebraska Health and Human Services regulations direct us to keep records of these tests and issue notices when testing is due.

Note: This requirement only applies to lawn sprinkler systems which use booster pumps or chemical injection systems. If you use a garden hose to apply chemicals to your lawn, it is a good idea to have a backflow device installed on the faucet connected to the hose.

If you have an underground sprinkler system, check your city's plumbing code on backflow regulations.

Natural Gas

Emergencies

- Get everyone out of the building and away from the area. Call us at **402.554.7777** or call **911** from a phone not located in the building.
- If you smell an odor or know there is a damaged gas line, do not use matches, candles, lighters, flashlights, motors, appliances, light switches or phones.
- If you detect a faint odor of natural gas, check the pilot lights. If the pilot light or burner flame is out, shut off the gas supply. Allow ample time for any gas accumulation to escape before relighting.

After an emergency or disaster, unless there is substantial physical damage to your home, turn off all gas appliances as you would if you were leaving home, including stove, oven, fireplace, etc. If there is a situation where gas needs to be shut off, we will take care of it and keep customers informed via the news media.

Safety Tips

Gas appliances need fresh air to work properly. Keep flues or ducts attached to gas appliances in good condition and clear to expel unwanted products of combustion, like carbon monoxide, from the house.

Teach children about safety around appliances.

Do not use gas ovens to heat a room or for any purpose other than cooking. It could be dangerous to your safety and may damage the range or oven.

If a pilot light or burner flame goes out, allow ample time for any gas accumulation to escape before relighting.

Cross Bore Inspection Program

M.U.D. has contractors performing sewer lateral inspections in neighborhoods as part of its [cross bore inspection program](#). These free safety inspections are to check for damage that may have occurred to the sewer pipe during a previous underground natural gas pipe installation. For more information, visit the "[Safety](#)" section on our website.

Quick Facts:

- Natural gas is economical, safe, colorless and odorless
- [Harmless chemical](#) is added to give gas a distinctive smell like skunk or rotten eggs
- Not poisonous, but can displace oxygen in a room
- Lighter than air, it dissipates quicker than propane or gasoline
- Natural gas alone will not burn or explode. It needs the right amount of air and an ignition source.
- Most accidents of fires or explosions occur when people dig before utility lines are marked. Always call **811** before you dig. More info on [Nebraska 811](#) can be found on [page 4](#).

Benefits

%

More than 90% of energy produced as natural gas is delivered to your home, compared to only 27% for electric power



Reduce carbon footprint, cleanest of all fossil fuels



Domestically abundant and environmentally friendly



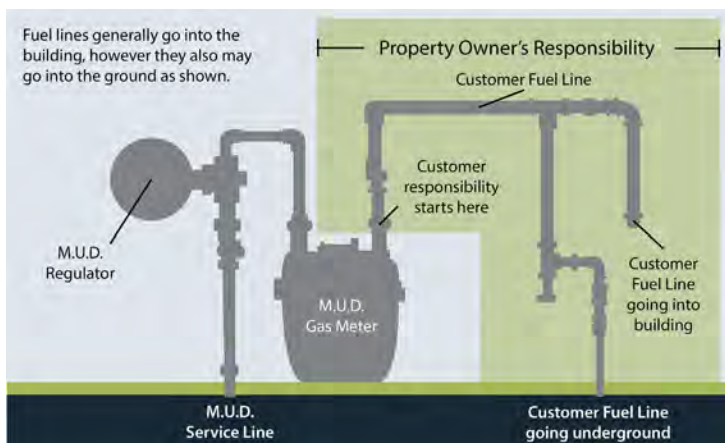
Save money, great rebates ([page 9](#))

Rate Comparison

The District buys natural gas from a portfolio of suppliers in the U.S. and Canada. As an aggregator for our customer-owners, buying large volumes of gas enables us to negotiate the most economical price, allowing us to keep residential rates lower than the national average. To see current natural gas rates, visit "[Rates and Fees](#)" under the My Bill tab on our website.

The M.U.D. Board of Directors sets the non-gas or fixed base part of the gas rate. The fixed base rate covers costs for operation, maintenance and administration of gas plants and mains. The gas part of the rate, which fluctuates every month depending on the price at the wellhead, goes to buy natural gas. This cost is passed on directly to you.

What's Yours? What's Ours?



Ours:

Main: Pipe laid in or along a street, usually one or more inches in diameter.

Meter: Measures the volume of gas used. Access must be available for readings and maintenance.

Service Line: Line connecting the main to the meter.

Yours:

Fuel Lines: The line that connects the meter to your house. These lines may be underground, but must be maintained to prevent corrosion and leaks.

For Repairs: Contact a qualified plumber or heating contractor to provide location, inspection and repair services for buried fuel lines. M.U.D. does not repair or locate customer-owned fuel lines. Locating lines is free upon submitting a request through Nebraska 811.

CSST Piping

Corrugated Stainless Steel Tubing (CCST) is easy to identify because of the distinctive yellow coating around the stainless steel pipe. The National Electric Code (NEC) states that the metal piping system (including gas lines) is required to be bonded if it is "likely to be energized" (250.104, 2005 NEC).

Arcing from a lightning strike can damage CCST piping. Manufacturers claim bonding and grounding of CCST may provide increased protection of the gas piping in a building. For associated costs, contact a licensed electrician.

Excess Flow Valves

An [excess flow valve](#) (EFV) is designed to significantly reduce the flow of gas if the service line outside of the structure becomes damaged, lessening the possibility of a natural gas fire, explosion, personal injury or property damage.

- Federal law did not require EFVs to be installed on newly constructed homes until June 2008. If your home was built prior to June 2008, you most likely do not have an EFV installed on the service line to your home.
- If you notify us that you want an EFV, we will contact you to set up a date when we will install it. You will be responsible for the installation cost of \$800 (installment plans are available).
- You may call Customer Service at **402.554.6666** to verify if you have an EFV on your service line.

Note: EFVs cannot be installed on some service lines due to high gas flow, low distribution system pressure or other factors. Each situation will be evaluated upon request. For more information, call Customer Service at **402.554.6666**.

EFVs are NOT designed to close if a leak occurs beyond the gas meter (on house piping or appliances) or if the leak on the service line is small. If you add gas appliances, like a pool heater or emergency generator, there is a possibility that the additional gas flow may cause the EFV to close.

Flex Connectors

A flexible connector is the tubing which connects the appliance to a natural gas line in your home. Some connectors manufactured in the 1960s and 1970s had manufacturers' defects and could deteriorate over time, causing gas leaks, fires and explosions. Many of the manufacturers of these connectors are no longer in business, so we continue to alert our customers.

If you recently installed new gas appliances, the connectors should be safe. The unsafe connectors are attached to gas appliances such as a range, dryer, furnace or water heater. Don't move the appliance. You run the risk of damaging a safe flexible connector or making a faulty one worse. Only a professional can tell whether the connector is safe or faulty.

Call **402.554.6666** and we will check your flexible connector at no charge. If a connection is faulty, M.U.D. or a heating or plumbing contractor can replace it, for a fee.

Appliance Comparison

In addition to the [appliance comparisons](#) below, there are many [natural gas products](#) for your outdoor patio to consider. These include fire pits, gas lights, tiki torches, gas grills and gas pool heaters. Check with your local patio dealer for costs and convenience.



Dryer

- Dry more loads for less
- Fewer wrinkles
- no static cling

	Nat. Gas	Electric	Reduction
CO2 Emissions (tons)	0.16	0.5	68%
Full cycle energy (Dth)	5.5	13.6	70%
Operating Cost (annual)	\$18	\$109	83%



Range

- Instant on/off
- Precise temperature control
- Heats faster

	Nat. Gas	Electric	Reduction
CO2 Emissions (tons)	0.2	0.4	50%
Full cycle energy (Dth)	4.0	12.3	71%
Operating Cost (annual)	\$16	\$98	84%



Water Heater

- Faster heat recovery
- Lower operating costs

	Nat. Gas	Electric	Reduction
CO2 Emissions (tons)	1.5	2.9	48%
Full cycle energy (Dth)	26.3	64.6	56%
Operating Cost (annual)	\$127	\$513	75%



Furnace

- Warmer heat
- Less expensive to operate

	Nat. Gas	Electric	Reduction
CO2 Emissions (tons)	4.0	6.4	38%
Full cycle energy (Dth)	56.5	118	48%
Operating Cost (annual)	\$221	\$593	63%

Frequently Asked Questions

- **Why do you charge reconnect fees?**

Reconnection fees are charged to pay for a portion of the service technician's time associated with the reconnect and to establish the new account in our system.

- **Can you interrupt my service without notice?**

Yes. However, we will make a reasonable effort to notify you of temporary service interruptions to make repairs to the system. In the event of an emergency, such as a main break or where considerable damage may be caused, your service may be interrupted without notification.

- **Why do I get charged on my bill when I haven't used any water or gas?**

There is a service charge for gas and water to cover costs for meter maintenance and replacement, leak detection, maintenance of mains and services, meter reading, billing and credit services.

- **Why do you want inside readings on meters when I have a remote device or ERT?**

Mechanical meter reading devices occasionally malfunction. If a device slows down or stops registering use, the inside meter is used for billing. If a malfunction occurs, we want to correct it before a large variance develops between the use recorded on the device and the use recorded on the inside meter.

- **May I receive a schedule of when you'll read my meters?**

Yes. Call **402.504.7008** or email customer_service@mudnebr.com to request a schedule.

- **What is a stop box?**

A stop box is part of your water service. It is the small round metal box usually set in or near the sidewalk that provides emergency water shut off to your home or business. Properly maintained, the top of the box remains flush with the sidewalk or ground. If not, it creates a hazardous safety condition that exposes you to potential legal liability. Please repair it or contact a master plumber, then call us at **402.554.6666**.

- **Why do you estimate bills?**

We estimate bills if we are unable to obtain an actual meter reading.

- **May I change the due date on my bill?**

No. The due date is determined by when your meter is read and based on a certain number of days from which a bill is generated.

- **Do I still receive a bill if my payment is deducted from my checking or savings account?**

Yes. You will receive a bill statement approximately 15 days before the payment is withdrawn from your financial institution.



Metropolitan Utilities District
402.554.6666 • customer_service@mudnebr.com

Guía de servicios de gas natural y agua.



METROPOLITAN
UTILITIES DISTRICT



METROPOLITAN

UTILITIES DISTRICT

¡Bienvenido al Distrito Metropolitano de Servicios Públicos!

**Somos una empresa de servicios públicos donde
los consumidores son nuestros propios dueños.
Nosotros apreciamos la oportunidad de servirles.**

Este libro es una guía de referencias para nuestros servicios de gas natural y agua potable. Entre otras cosas, aquí encontrará información sobre:

- Formas de pagar su factura
- Consejos para ahorrar energía
- Modernización de la infraestructura
- Calidad del agua
- Equipos de gas natural.

**Nuestra misión es proveer servicios
de agua potable y gas natural seguros,
confiables y rentables a la comunidad.**



[/mudomahane](https://www.facebook.com/mudomahane)



[@mudomahane](https://twitter.com/mudomahane)



[mudomaha.com](https://www.mudomaha.com)

Índice

Quiénes somos

La Compañía	3
Modernización de la infraestructura	4
Servicios	5
Lectura de medidores	8
Consejos para ahorrar energía	9
Reembolsos	9
Su factura	10
Grupo de Presentaciones Públicas	12
Preguntas frecuentes	24

Agua Potable

Emergencias	13
Beneficios	14
Comparación de precios	14
Calidad del Agua	14
¿Qué es de usted? ¿Qué es de Nosotros?	16

Gas Natural

Emergencias	18
Beneficios	19
Comparación de precios	19
¿Qué es de usted? ¿Qué es de Nosotros?	20
Equipos de Gas Natural	22

Contáctenos

Todos los clientes reciben el mismo trato y nos complace explicar o aclarar nuestras reglas, regulaciones y procedimientos. La información aquí brindada no consta con todos los detalles. Si usted tiene alguna duda o pregunta, por favor llámenos al **402.554.6666**.

24/7 Emergencias de Gas Natural y Agua Potable **402.554.7777**

Servicio al Cliente **402.554.6666**
(7:30 a.m.-5:15 p.m. de lunes a viernes)

Servicio de llamada sin cargos "Toll-free" 800.732.5864

Correo electrónico: customer_service@mudnebr.com

Nebraska 811 811
(www.ne1call.com)

24/7 Línea directa para lecturas de medidores 402.504.7008

Servicios de Construcción y Contratistas 402.504.7014

Línea directa de empleados 402.504.7019

Grupo de Presentaciones Públicas 402.504.7010

Todos los otros números 402.504.7000

Página web: mudomaha.com

Pago de factura por internet: "Mi Cuenta" en mudomaha.com

Empezar / Cerrar Servicios: "Mi Hogar" o mudomaha.com/my-home

Más información y preguntas frecuentes:
"Nuestra Compañía" o mudomaha.com/our-company

Quiénes Somos



La Compañía

Nuestra misión es proveer servicios de agua potable y gas natural seguros, confiables y rentables a la comunidad.

- Creada por la Legislatura de Nebraska a principios de los 1900's como una subdivisión política del estado de Nebraska para proveer agua potable y gas natural al área metropolitana de Omaha.
- Dirigida por una junta [directiva de siete directores](#), los cuales son seleccionados por nuestros consumidores-dueños. Las reuniones que se llevan a cabo el primer miércoles de cada mes están abiertas al público y son transmitidas en vivo a través del internet. [Las agendas y los documentos](#) presentados también son publicados en nuestro sitio web.
- Brinda un servicio de ahorro a las municipalidades mediante la recolección de pagos por los servicios de alcantarillado y recolección de basura, los cuales pueden estar incluidos en su factura mensual. Los precios y cargos de estos servicios son establecidos por su ciudad.

Nuestra historia como empresa de servicios públicos muestra que nos enfocamos en nuestros consumidores; satisfaciendo sus necesidades de agua potable y gas natural, así como también sus expectativas de obtener un buen servicio al menor precio posible.

Estadísticas

- Brinda servicios a casi un tercio de la población del estado
- Clientes de Gas Natural: 231,012
- Clientes de Agua Potable: 216,180
- Hidrantes: 27,000

Con una compañía pública:

- Los precios son más bajos
- Usted, como consumidor y dueño de la compañía, tiene voz y voto en como la empresa es dirigida a través de los miembros de la junta directiva; los cuales son elegidos por nuestros consumidores.
- La asistencia y contribución en las reuniones públicas son bienvenidas.
- Hay una fuente local de empleos para los residentes de la ciudad
- Las obras y los servicios son realizados por sus propios vecinos, amigos o familiares a quienes les importa el bienestar de la comunidad tanto como a usted.



Llame antes de Excavar

En el estado de Nebraska, es obligatorio contactarse con “Nebraska 811” al menos dos días antes de hacer cualquier excavación, esto también se aplica para todos los dueños de propiedades. Usted debe contactarse con ellos cada vez que desee sembrar un árbol, reemplazar el buzón del correo, etc.

Por favor llame al **811** o **800.331.5666**, 7 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes o complete una solicitud en el sitio web siguiente: ne1call.com.



Modernización de la Infraestructura

M.U.D. continúa modernizando las tuberías principales de agua potable y gas natural hechas de hierro fundido para garantizar la seguridad y fiabilidad de nuestros consumidores a largo plazo.

El mejoramiento proactivo ayudará a evitar mayores gastos en el futuro, lo cual nos permitirá mantener nuestros precios bajos y estables.

Nosotros informaremos a los habitantes y dueños de negocios cuando nuestro personal pueda estar trabajando en su área. En nuestro sitio web www.mudomaha.com, nosotros mostramos información específica y mapas de cada proyecto en su vecindario. Abra el link de “[Proyectos de Infraestructura](#)” en la parte inferior de la página de inicio.

Para minimizar gastos e inconvenientes a nuestros consumidores, estos proyectos serán ejecutados en conjunto con los trabajos de separación del drenaje que lleva a cabo la Ciudad de Omaha.

En el 2017, M.U.D. modernizó:

- 46.4 millas de tuberías principales de gas
- 4,409 tuberías de servicio
- 8.7 millas de tuberías principales de agua

Servicios

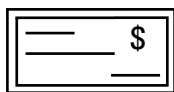
¿Es nuevo en la comunidad? ¿Se va a mudar? Para solicitar servicios de gas y agua, llame al **402.554.6666**, o si está fuera del área local llame al **800.732.5864**. Usted también puede solicitar nuevos servicios a través de nuestra página web en www.mudomaha.com dentro de “[Mi Hogar](#)”.



Formularios en Línea/Internet

Los formularios en nuestra página web incluyen:

- Solicitar Servicio Nuevo
- Descontinuar el Servicio
- Enviar Lectura del Medidor
- Transferir el Servicio
- Actualizar información de Contacto
- Contáctenos



Depósitos

(Nota: Los clientes nuevos pueden inscribirse en el servicio de Cheques Electrónicos recurrentes “recurringChecks” para no tener que pagar el depósito.)

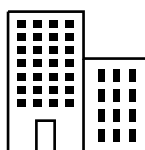
Cuando se comienza una cuenta nueva, se requiere un depósito de seguridad. Generalmente, el depósito puede ser desde \$50 hasta \$200 dependiendo de la cantidad de servicios brindados. El balance de depósito gana interés.

También puede llamar a nuestro departamento de Servicio al Cliente y solicitar que no le apliquen el depósito, si usted tiene una carta de crédito de otra compañía de servicios públicos o un cosignatario, que muestre un buen historial de pago durante los últimos dos años.



Llame antes

Para ayudarnos a brindarle un servicio rápido y eficiente, por favor llámenos, al menos, dos días laborales antes de mudarse. Y si planea mudarse durante los fines de semana festivos, le aconsejamos llamar, al menos, una semana antes ya que muchas personas escogen esos días para mudarse.



Inquilinos

Su contrato con el arrendador puede decir que usted es responsable por mantener la propiedad hasta el último día de su contrato. Regularmente, es necesario mantener los servicios de gas y agua encendidos hasta el último día para prevenir daños a la propiedad y para protegerlo de daños asociados.

Inspecciones y Servicios

Nuestros técnicos inspeccionan calentadores de agua (gas), sistemas de calefacción y proveen otros servicios, tales como la limpieza de pilotos y ajustes de quemadores. Sin embargo, nosotros no instalamos o arreglamos equipos de exteriores como parrillas/BBQ ni luces de gas.

- Tuberías de gas internas - Si instalamos tuberías de gas dentro de la casa para estufas, secadoras, chimeneas, parrillas y otros. Sin embargo, no instalamos tuberías subterráneas.
- Permisos - Usted debe obtener un permiso de M.U.D. antes de reemplazar algunos equipos de gas, tales como:
 - Calentador de Agua (gas) que exceda los 100,000 Btus.
 - Equipos de calefacción (gas).
 - Transición de electrodomésticos a equipos de gas.

Para más información, por favor llame al **402.554.7014**.

Pregunte por el "I.D." de la Compañía

Todos los empleados de M.U.D. tienen una tarjeta de identificación con su foto y la mayoría usa uniforme. Si alguien va a su casa diciendo que trabaja para la compañía del gas y agua:

- [Pídale su tarjeta de identificación.](#)
- Si usted tiene preguntas o quiere confirmar el propósito de esta persona, llame a nuestro departamento de Servicio al Cliente.
- Si la persona no tiene la tarjeta o usted se siente amenazado, no la deje entrar a su casa y llame a la policía.
- Recuerde que M.U.D. no recolecta pagos en las casas o negocios de nuestros clientes.

Notificación a Terceros

Si usted tiene un amigo o familiar al cual le podrían desconectar los servicios por no pagar a tiempo la factura, pídale a esa persona que lo añada a su cuenta como "[Notificación a Terceros](#)".

Si esa persona recibe una carta de desconexión del servicio, nosotros también le enviaremos una copia a usted. Tenga en cuenta que usted no será responsable de pagar esa factura, pero si tendrá la oportunidad de ayudar de diferentes maneras. Para más información llame a nuestro departamento de Servicio al Cliente.

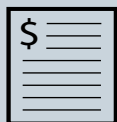


Fondo de Ayuda para el Calor

En 1983, M.U.D. estableció el [Fondo de Ayuda para el Calor](#) y desde entonces, nuestros consumidores-propietarios han contribuido ayudando a pagar las facturas de miles de sus vecinos, incluyendo a personas con discapacidad, familias en crisis y ancianos. Nosotros tenemos contratos con organizaciones locales para administrar los fondos. La contribución se puede hacer de varias formas:



Llame a nuestro departamento de Servicio al Cliente al **402.554.6666** para hacer un contribución.



Escriba una cantidad en la parte frontal de su factura. La cantidad comenzará una contribución mensual.



Visite www.mudomaha.com/community/heat-aid para descargar un [formulario de donación](#). Su regalo/donación será reconocida y puede ser deducida en sus impuestos anuales.

Envíe los formularios de donación a: Heat Aid Fund,
Metropolitan Utilities District
1723 Harney St., Omaha, NE 68102

Asistencia Lingüística

Tenemos interpretes a su dipsosicion - Si necesita que le atiendan en espanol por favor diga "Spanish" y le conectaremos con un interprete. Por favor mantengase en la linea.



Lectura de Medidores

M.U.D. se ha dado a la tarea de sustituir todos los medidores residenciales por medidores modernos; los llamados “Codifica, Recibe, Transmite (ERT)”. Estos nuevos medidores pueden ser leídos automáticamente mediante señales de radio, lo cual es más eficiente y efectivo que las lecturas manuales. Si usted recibe una carta de nuestra parte sugiriendo el cambio de su medidor, por favor llámenos al **402.554.6666** para fijar la fecha del cambio. El medidor nuevo es completamente gratuito.

Nota: Los clientes que opten por no autorizar el cambio de sus medidores a “ERT”, tendrán que pagar \$25 adicionales todos los meses por las lecturas manuales. Para solicitar una lectura regular de su medidor, llame al **402.504.7782** o si se encuentra fuera de Omaha llame al **800.732.2270**.

Mascotas y Arbustos

Por lo general, las mascotas son leales y protegen su territorio. Sin embargo, esa lealtad puede causar problemas si su perro muerde a alguien. Para que nos ayude a servirle mejor, por favor mantenga a sus perros lejos de los medidores los días que estos son leídos. También le pedimos que ponga la comida y agua de su perro lejos de los medidores para evitar problemas.

Por favor, recuerde mantener recortadas y alejadas de los medidores de agua y gas sus matas o arbustos. [Cuando esté sembrando](#), asegúrese de que los medidores estén al descubierto y sean accesibles.

Manipulación del Medidor

El robo de energía mediante la manipulación (en inglés “tampering”), de las tuberías y medidores es ilegal, peligroso y de gran costo. Además de lesiones personales, la manipulación de medidores puede generar incendios, explosiones, daños a terceros, entre otras cosas. Si usted sabe o ha visto a alguien haciendo esto, llame a nuestro departamento de Servicio al Cliente. Su llamada e información brindada es confidencial.

Consejos para Ahorrar Energía



Usar la lavadora de platos y de ropa cuando estén llenos (carga completa). De no ser posible, ajuste los niveles de agua para cargas más pequeñas. Lave las telas de color con agua fría.



Regar el césped inteligentemente. Si usted tiene un sistema de riego, le aconsejamos comprar un detector de humedad para que este se mantenga apagado cuando llueve. También, asegúrese de que su regadío eche el agua en el césped y no en la acera.



Bajar el calentador de agua a 120 grados. Al bajar el termostato, su factura disminuirá notablemente sin tener que sacrificar tanto su comodidad.



Instalar accesorios que regulan el fluido de agua de las duchas y grifos. Usted aún se sentirá relajado, pero con menos cantidad de agua.



Comprar un termostato programable. Sus facturas de gas disminuirían alrededor de un 10% anualmente si usted baja el termostato unos 10%-15% durante ocho horas.



Reemplazar el filtro de su sistema de calefacción una vez al mes. Los equipos de calefacción serán menos eficientes y trabajarán más si los filtros están sucios.



Sellar bien las uniones y ranuras de las puertas, ventanas, etc. para evitar la fuga de aire interno o la entrada de aire exterior. Asegúrese de tener suficiente material de aislamiento en las paredes y el ático.

Reembolsos

Más eficiente. Más ahorros. Más dinero en su bolsillo.

Los atractivos reembolsos son otras de las razones por lo cual usted debe comprar sistemas de calefacción de gas natural. Estos reembolsos son fáciles de cobrar y están disponibles para los clientes residenciales y desarrolladores de viviendas multifamiliares. Visite www.mudomaha.com/rebates, complete la solicitud de reembolso y envíela a M.U.D. con su recibo. Para más información y para obtener la solicitud de reembolso, por favor visite nuestra página web.

Formas de Pagos

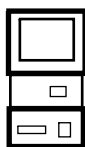


A través de nuestro sitio web: www.mudomaha.com. Puede seleccionar la opción de un solo pago o acceder a su cuenta si desea ver más detalles a cualquier hora (24/7). Aceptamos tarjetas de crédito, débito o cheques electrónicos (e-checks).



Algunos bancos, tiendas Hy-Vee y oficinas de OPPD, también aceptan los pagos de M.U.D.

Para ver una lista detallada con las direcciones de estas oficinas, abra nuestra página web en www.mudomaha.com y vaya a "Mi Factura", "[Formas de Pago](#)".



Mediante los quioscos de pagos

**Centro de Operaciones
disponible 24/7**

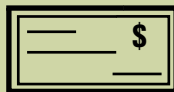
3100 S. 61st Ave. Gate 1

Se aceptan tarjetas de crédito, débito y cheques electrónicos

**Downtown Lobby
horario laboral**

1723 Harney St.

Se aceptan tarjetas de crédito, débito, cheques y dinero en efectivo



Puede dejar su pago en el buzón que se encuentra en la esquina noreste de nuestro edificio del centro de la ciudad 1723 Harney St. o en la entrada del edificio que tenemos en la 3100 S. 61 Ave.



Llamando al **402.554.6666**. Para ahorrar tiempo, seleccione la opción del sistema automatizado el cual está disponible 24/7. Se aceptan tarjetas de crédito y débito.



En las ventanillas de pago que se encuentran en la oficina del centro de la ciudad: 1723 Harney St. de lunes a viernes (7:30 a.m. - 5:15 p.m.). Se aceptan cheques y dinero en efectivo.

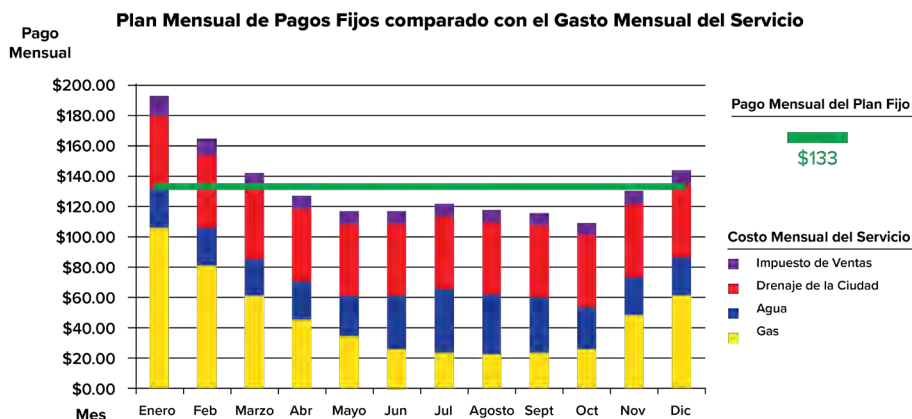
Para los cheques electrónicos necesitará su número de cuenta bancaria y número de ruta. Tendrá la opción de imprimir el recibo, que se lo envíen por correo electrónico, o ambas. (Nota: Los quioscos no dan cambio)

Simplifique el pago de su factura con el Plan Fijo.

Con el [plan fijo](#), su factura mensual de gas y agua será la misma aunque las temperaturas varíen. Su plan fijo está basado en su consumo anual dividido por un período de 12 meses. El valor se ajusta para que refleje el consumo promedio anual de sus servicios y algún cambio planificado en las tarifas.

Cambios en el Plan Fijo: Nosotros revisamos el historial de los últimos 12 meses, estimamos la influencia del clima (grados por día y precipitación) y también algún posible aumento de las tarifas de gas, agua y drenaje. Nosotros brindamos servicios de facturación a diferentes ciudades locales y tomamos en cuenta sus tarifas del drenaje cuando calculamos el plan fijo, incluyendo aumentos de precios/tarifas.

Usted puede participar en el plan fijo en cualquier momento, si su factura está al corriente. También puede cancelar el plan fijo cuando lo desee. Para más información o aplicar para el plan fijo, llámenos al **402.554.6666**.



Si tiene dificultades para pagar su factura, por favor llámenos rápidamente. Nosotros haremos lo posible para acordar un ajuste de pago. También, lo podemos referir a un grupo de agencias que le puedan brindar ayuda financiera. Llámenos al **402.554.6666**.

Cuenta en la Internet

Nuestros clientes pueden ver en el internet sus facturas, pagos y el historial de su cuenta de los últimos dos años. Visite nuestro sitio web en: www.mudomaha.com y haga clic en Mi Cuenta:

- Para registrarse y ver la información de su cuenta, usted tendrá que dar el número de su cuenta con M.U.D. y los últimos cuatro dígitos de su seguro social.
- Su número de seguro social tiene que estar registrado en su cuenta de M.U.D. antes que usted pueda utilizar este sistema. Llámenos al **402.554.6666** para asegurarse de que su seguro social este registrado en el sistema.
- Cuando usted complete el formulario de inscripción, nosotros le enviaremos un correo electrónico con un enlace de activación el cual debe abrir para finalizar la activación. Este proceso ayuda a mantener la seguridad de su información personal y de que usted pueda recibir nuestros correos electrónicos.
- Si usted ve que no ha recibido el correo de activación, por favor revise la carpeta de spam antes de llamarnos.



Los clientes tienen la opción de inscribirse a nuestro servicio de facturación electrónica en nuestra página web. Vaya a Mi Cuenta y haga clic en el enlace "Go Green" al fondo del resumen de su cuenta. Usted recibirá un correo de confirmación cuando la inscripción sea finalizada.

NOTA: Si usted recibe una orden de desconexión y está pagando después de la fecha de desconexión, por favor llámenos al **402.554.6666** para evitar que sus servicios sean desconectados ya que las órdenes de desconexión no se cancelan cuando usted hace el pago en el internet.

Grupo de Presentaciones Públicas

¡Aprenda de nuestros expertos! Nuestro Grupo de Presentaciones Públicas ofrece programas amenos, educativos e informativos relacionados con el gas natural y el agua potable. Todos los programas son gratuitos.

Para ver una lista actual de nuestros programas, visite www.mudomaha.com y abra el enlace "Programas Educativos". Este enlace se encuentra dentro de Comunidad que está dentro de Nuestra Compañía en la página de inicio.

Para coordinar una presentación en su salón de clases, club o grupo, por favor envíenos un correo a esb@mudnebr.com o llámenos al **402.504.7010** al menos tres semanas antes de la presentación.



La mascota del Agua Potable es "Thirstin" y la mascota de seguridad del gas natural es "Sniffy."

Agua Potable

Emergencias

- Llame a M.U.D. si usted ve agua brotando en la calle.
- Cierre la llave de agua principal de su casa si descubre una tubería rota. Llame a un plomero con licencia para que le haga las reparaciones.

Durante un desastre o alerta climatológica, deje el servicio de agua conectado en caso de que la necesite para apagar un incendio o hacer limpieza. Para más información acerca del almacenamiento de agua para desastres y emergencias, por favor llame al teléfono del Douglas County Health Department al **402.444.7480**.

El Invierno y las Tuberías de Agua

El agua se expande cuando se congela. Prevenga el costo y los daños causados por las roturas de las tuberías de agua como producto de la congelación. Desconecte y drene las mangueras de exteriores.

Al desconectar una manguera del grifo exterior esto hace que salga el agua que estaba en la cañería. Una simple congelación durante la madrugada puede causar la rotura del grifo o la tubería a la que este está conectado.

Permita que el calor circule alrededor de los medidores y las tuberías que se encuentran en la pared de afuera, gabinetes sin material de aislamiento "insulation" u otras áreas cerradas. Rellene las rendijas o aberturas en las puertas, ventanas y paredes cerca de los medidores y las tuberías de agua. Usted puede evitar la congelación de las tuberías en lugares donde haya habido problemas antes, dejando el grifo gotear pequeñas cantidades de agua.

Si planea viajar:

- Mantenga el sistema de calefacción encendido.
- Coordine con alguien para que le abran todos los grifos de la casa una vez al día. Esto puede prevenir que las tuberías se congelen.
- Cierre la válvula/llave de agua exterior "Stop Box" para reducir las probabilidades de que se congelen las tuberías.
- Drene los baños y todas las tuberías de agua para estar completamente seguro.

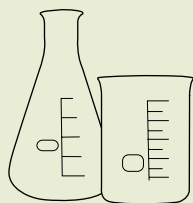
Comparación de Precios o Tarifas

Por lo general, los clientes residenciales de M.U.D. consumen 79,288 galones de agua potable por año. El costo de 79,288 galones en el 2018 es de \$352.86, lo cual incluye el cargo por el servicio, \$4 por el cargo de actualización de la infraestructura y el pago a las ciudades de un 2%. M.U.D. ofrece una de las tarifas más bajas del país. Sus pagos cubren el mantenimiento de las instalaciones, cuidado de las fuentes de agua (pozos, ríos, etc.), energía y químicos utilizados para tratar el agua. Para ver las tarifas actuales, visite nuestro sitio web en www.mudomaha.com y haga clic en “[Precios y Tarifas](#)” dentro de Mi Factura.

Beneficios

- El agua del grifo es la fuente de agua más económica
- Es buena para el medio ambiente
- Menos botellas plásticas, las cuales son desperdicios y dañinas para el medio ambiente
- Mejor para usted, con regulaciones que exigen pruebas frecuentes
- Más económicas que otras fuentes alternativas de agua potable

Calidad del Agua Potable



¿Sabía usted que?

¡Nosotros examinamos más de 1,000 veces al día el agua que usted se toma! Como nuestro cliente, usted recibe un producto de alta calidad que cumple con todos los parámetros federales y estatales para el agua potable.

Bajo el “Safe Drinking Water Act”, M.U.D. está obligado a entregar un reporte anual de calidad del agua potable. Para ver este reporte, visite www.mudomaha.com, y haga clic en “Nuestra Compañía” y otro clic en “[Nuestros Servicios – Agua](#)”.

Nos aseguramos que nuestra agua cumpla con todos los requisitos impuestos por la Agencia de Protección al Medio Ambiente y la Agencia de Salud y Servicios Humanos de Nebraska. Usted puede obtener más información en <http://water.epa.gov/drink/> o llamando al 800.426.4791.



Proceso de Tratamiento

1 Sedimentación

El agua es bombeada desde la fuente de origen (Río Missouri o pozos del Río Platte) hacia las piscinas de sedimentación, donde la arena, tierra y otras partículas pesadas van al fondo y son devueltas a la fuente de origen.

2 Aclaramiento y Ablandamiento

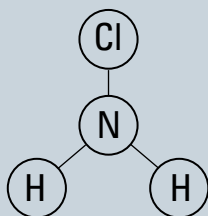
Se añade al agua un compuesto químico llamado en inglés "alum", el cual actúa como un imán haciendo que otros sedimentos menos pesados también caigan al fondo. Aquí también se le añade al agua un poco de cal para reducir su dureza quitándole algunos minerales naturales.

3 Desinfección

El dióxido de cloro y las cloraminas se utilizan para desinfectar el agua y eliminar bacterias dañinas. También se agrega fluoruro al final de este paso para contribuir a la buena salud dental.

4 Filtración

El agua fluye hacia los filtros y viaja a través de 30 pulgadas de arena y antracita para eliminar otras partículas restantes. Cuando el agua limpia sale de los filtros, esta es examinada meticulosamente y distribuida a nuestros consumidores.

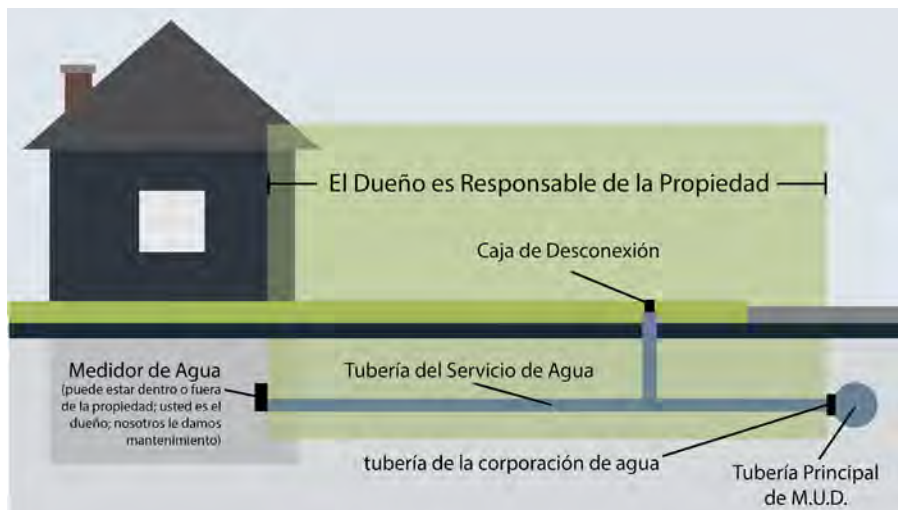


Cloraminas: Mezcla de cloro y amoníaco

- Mata bacterias que causan enfermedades
- Es segura para los animales de sangre caliente
 - Es tóxica para los animales de sangre fría como los peces, reptiles, tortugas y anfibios.
- Los dueños de mascotas deben utilizar productos que venden en las tiendas para neutralizar las cloraminas en el agua y evitar daños a sus mascotas

NOTE: Nosotros utilizamos cloraminas en el proceso de tratamiento del agua para matar bacterias que causan enfermedades como la fiebre tifoidea y el cólera. Aproximadamente un 20% de los sistemas de agua en nuestro país, incluyendo Council Bluffs y Lincoln, usan cloraminas como un agente de desinfección.

¿Qué es de usted? ¿Qué es Nuestro?



Nuestro:

Tubería o Cañería Principal: Es la cañería grande que se encuentra debajo o al costado de la calle. Puede ser de 4 o más pulgadas de diámetro con un hidrante conectado a la misma.

Corporación: La válvula de agua que conecta la cañería principal a la cañería de servicio.

Medidor: Mide la cantidad de agua usada. Usted es dueño del medidor; sin embargo, nosotros somos los responsables del mantenimiento y las lecturas del mismo.

De usted:

Tubería o Cañería Privada: Una cañería que está conectada a la tubería principal más cercana cuando no hay una tubería principal adyacente a su propiedad.

Tubería o Cañería de Servicio: La cañería que va desde su casa a la tubería principal de M.U.D.

Caja de desconexión "Stop Box": Proporciona acceso a la válvula de desconexión, se encuentra generalmente entre el borde de la calle y la línea de su propiedad. La caja de desconexión debe permanecer accesible y operable.

Para reparaciones: Si usted detecta una fuga de agua en las tuberías principales de M.U.D., llame al **402.554.6666** y nosotros arreglaremos la rotura. Cuando hay roturas o fugas en las cañerías de servicio, usted deberá contactar a un plomero que tenga licencia de la ciudad. **Se requiere un permiso de M.U.D. antes de hacer las reparaciones.** Usted es responsable por estas reparaciones y por los cargos de desconexión. Desconectaremos el agua si usted, no se comunica con nosotros, no hace los arreglos pertinentes o las fugas de agua son peligrosas.

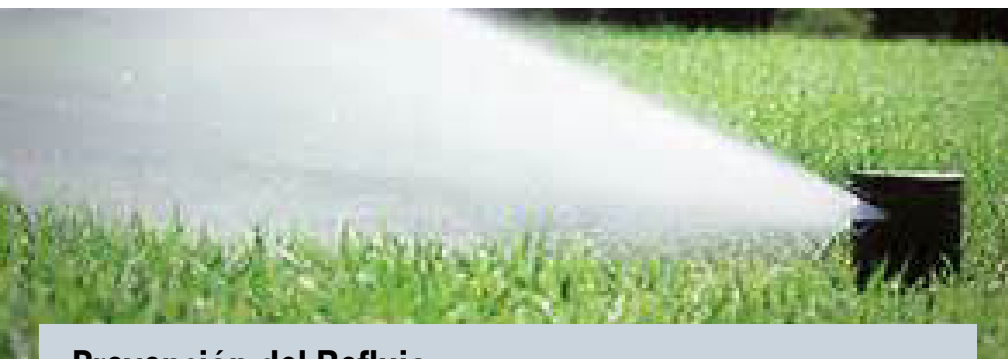
Equipos Domésticos de Tratamiento del Agua

[Los equipos domésticos de tratamiento del agua](#) no son necesarios ya que el agua de M.U.D. cumple con todos los requisitos federales y estatales para el agua potable. Sin embargo, si usted aún desea comprar un equipo de tratamiento del agua, tenga presente lo siguiente:

- Asegúrese que este tenga la etiqueta de “Underwriters Laboratory” (UL)
- Investigue cuales son las sustancias que el equipo removerá
- Busque el costo de mantenimiento. Algunos equipos pueden acumular bacterias causantes de enfermedades si no son mantenidos correctamente

¿Piensa comprar una casa?

Pregúntele al vendedor de la casa o al agente de bienes raíces cuando fue instalada la cañería de servicio o la cañería privada y si le han hecho reparaciones. Las cañerías antiguas se pueden deteriorar o romper con más facilidad. Recuerde que usted debe cubrir las reparaciones de las fugas de agua en la cañería de servicio.



Prevención del Reflujo

Para cumplir con las normas y requisitos impuestos por la Ley de Agua Potable Segura, nosotros exigimos que se usen y se revisen anualmente [las válvulas anti-retorno](#) en los sistemas de riegos domésticos e industriales que usen bombas de refuerzo y/o sistemas de inyección de químicos. Las regulaciones de Salud y Servicios Humanos de Nebraska nos ordenan mantener registros de estas pruebas y emitir avisos cuando se deben realizar las pruebas.

Nota: Por favor note que estos requisitos solo se aplican a los sistemas de riego domésticos e industriales que usen bombas de refuerzo y/o sistemas de inyección de químicos. También sería una buena idea conectarle al grifo una válvula de anti-retorno, si usted usa una manguera para aplicarle químicos a su jardín o césped.

Gas Natural

Emergencias

- Saque del edificio/casa a todas las personas y manténganse lejos del área. Llámenos al **402.554.7777** o al **911** desde un teléfono que no esté conectado a la vivienda.
- Si huele o sabe que hay una fuga de gas, no encienda la luz ni use fósforos, velas, encendedores, linternas, motores, electrodomésticos o teléfonos.
- Si detecta un olor leve a gas natural, revise a ver si el piloto está encendido. Si la llama del piloto o de la parrilla no está encendida, cierre la llave del gas completamente y espere un tiempo antes de abrirla nuevamente para que el gas acumulado en la tubería salga.

Después de una emergencia o desastre natural, a no ser que el edificio/casa tenga daños sustanciales, usted solamente debe apagar los electrodomésticos como lo hace diariamente cuando sale de la casa, incluyendo su estufa, horno, chimenea, etc. Si hay una situación donde es necesario desconectar el servicio de gas, nosotros nos encargaremos de esto y le mantendremos informados a través de las noticias.

Programa de Inspección de Cañerías Cruzadas

M.U.D. tiene contratistas inspeccionando las cañerías del desagüe en diferentes vecindarios como parte de [nuestro programa de inspección de cañerías cruzadas](#). El objetivo de estas inspecciones de seguridad gratuitas es chequear si se dañó la cañería del desagüe cuando instalamos la cañería de gas natural en su propiedad. Para más información, visite la sesión de “[Seguridad](#)” en nuestra página web www.mudomaha.com.

Consejos de Seguridad

Si la llama del piloto o de la parrilla se apaga, espere unos minutos antes de encenderla nuevamente para que salga todo el gas acumulado en la tubería.

Por favor, no utilice estufas u hornos de gas para calentar una habitación u otro propósito que no sea cocinar. Esto podría ser muy peligroso para su seguridad y dañar el equipo.

Enséñele a los niños lo importante que es la seguridad y el cuidado de los electrodomésticos.

Datos Curiosos:

- El gas natural es económico, seguro, y no tiene color ni olor.
- Al gas natural se le agrega [un químico inofensivo](#) que huele a huevos podridos o zorrillo para que este pueda ser detectado.
- El gas natural no es venenoso, pero puede sustituir al oxígeno en la habitación
- Más ligero que el aire, este se disipa más rápido que el propano o la gasolina
- El gas natural no quema o explota por sí solo, este necesita una cantidad apropiada de aire y algo que lo encienda.
- La mayoría de los fuegos o explosiones ocurren cuando las personas hacen excavaciones antes de que las compañías de servicios públicos marquen donde están sus tuberías. Siempre llame al **811** antes de cavar. Por favor, remítase a la [página 4](#) para más información acerca del 811.

Beneficios



Más del 90% de la energía producida como gas natural llega a su casa, comparada con solo el 72% de la electricidad



El gas natural es el combustible fósil más limpio y reduce la utilización de carbón



Es ecológico y abunda en nuestro país



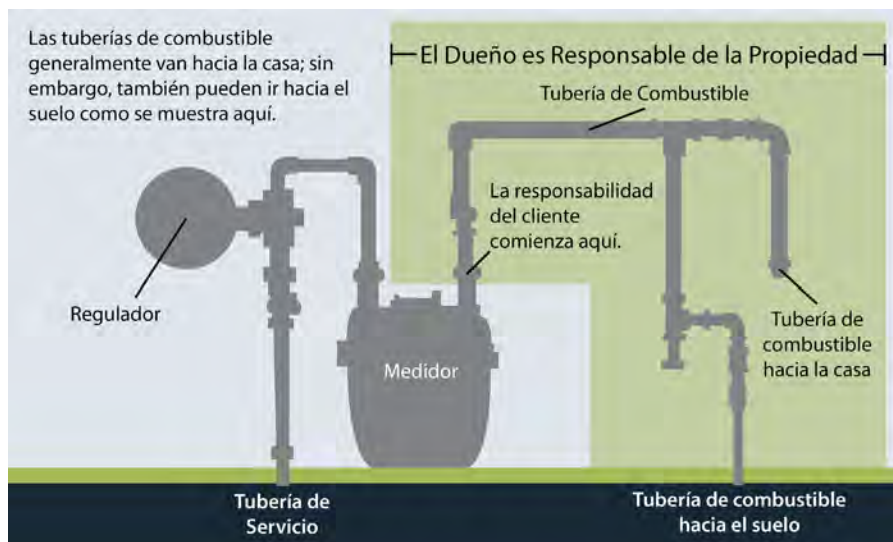
Ahorre dinero con los sustanciales reembolsos ([página 9](#))

Comparación de Precios o Tarifas.

M.U.D. le compra grandes cantidades de gas natural a diferentes proveedores de U.S. y Canadá, lo cual nos permite negociar precios más económicos. Esto hace que nuestros consumidores-propietarios se beneficien de nuestros bajos precios, los cuales están por debajo del promedio nacional. Para ver las tarifas o precios actuales del gas natural, visite nuestro sitio web en www.mudomaha.com y haga clic en "[Precios y Tarifas](#)" dentro de Mi Factura.

La Junta Directiva de M.U.D. establece la tarifa de las partes fijas (no gas) para cubrir los costos de operación, mantenimiento y administración de las plantas de gas y el sistema de tuberías principales. Y las tarifas que usted paga por el gas como tal, las cuales varían mensualmente, son utilizadas para la compra de este combustible fósil.

¿Qué es de usted? ¿Qué es Nuestro?



Nuestro:

Tubería Principal: Es la tubería grande que se encuentra debajo o al costado de la calle, generalmente mide una pulgada o más de diámetro.

Tubería de Servicio: La cañería que va de la tubería principal al medidor.

Medidor: Mide el volumen de gas usado. Debemos tener acceso al mismo para tomar las lecturas y darle mantenimiento.

De usted:

Tuberías de Combustible: Las tuberías que van del medidor a su casa, las cuales pueden estar bajo tierra. Estas tuberías necesitan ser mantenidas en buen estado para evitar la corrosión y posibles escapes de gas.

Tuberías Corrugadas de Acero Inoxidables (CSST)

El tubo de clase CSST es fácil de identificar por el distintivo revestimiento amarillo alrededor del mismo. El Código de Electricidad Nacional (NEC) establece que el sistema de tuberías metálicas (incluyendo las cañerías de gas) tiene que estar revestido si este transportará energía (250.104,2005 NEC).

El arqueo debido a un rayo, puede dañar la tubería CCST. Sus fabricantes afirman que la unión y la conexión a tierra pueden proporcionar una mayor protección a las tuberías CSST de gas natural en un edificio. Para conocer los costos asociados con la unión y la conexión a tierra, comuníquese con un electricista con licencia.

Válvulas que Regulan el Exceso de Fluido

[Las válvulas que regulan el exceso de fluido](#) (EFV) están diseñadas para reducir significativamente la cantidad de gas si la tubería de servicio fuese dañada, lo cual disminuye la posibilidad de un incendio, explosión, lesiones humanas y/o daños a la propiedad.

- Fue en junio del 2008 cuando la ley federal comenzó a exigir que se instalaran EFV en todas las casas nuevas. Si su casa fue construida antes de esa fecha, es muy probable que usted no tenga esta válvula.
- Contáctenos si usted desea tener una válvula EFV en su casa. Después de acordar la fecha del trabajo, nosotros iremos a su propiedad y le instalaremos la nueva EFV por un costo de \$800 (ajuste de pago disponible).
- Para saber si usted ya tiene o no una EFV instalada en su propiedad, llámenos al **402.544.6666**.

Nota: En ocasiones, no es posible instalar una EFV debido al alto volumen de gas que fluye por la tubería de servicio, baja presión del sistema de distribución u otros factores. Cada situación será evaluada cuando se procese la solicitud. Para más información, llámenos al **402.554.6666**.

Las EFVs no están diseñadas para cerrarse si el escape de gas ocurre después del medidor (cañerías domésticas internas o electrodomésticos) o si el escape en la tubería de servicio es pequeño. Si usted instala en su propiedad más electrodomésticos de gas como calentadores de piscina, generadores de emergencia, etc., es posible que la válvula EFV se cierre cuando estos comiencen a funcionar debido al aumento repentino del volumen de gas.

Conectores Flexibles

El conector flexible es el tubo que conecta un electrodoméstico a la cañería de gas natural en su casa. Algunos de los conectores que fueron hechos en los años 60 y 70 tienen defectos y se pueden deteriorar con el tiempo, lo cual puede causar un escape de gas, incendio o explosión. Algunos de los productores de esos conectores cerraron ya sus negocios por lo que nosotros continuamos alertando a nuestros clientes.

Si usted instaló una secadora, estufa, sistema de calefacción, calentador de agua, etc. de gas natural recientemente, el conector debe funcionar correctamente. Por favor, no trate de mover el equipo para ver si el conector está trabajando bien ya que esto pudiera dañarlo o empeorarlo si ya está roto. Los conectores en uso deben ser manipulados solamente por técnicos capacitados y ellos decidirán si estos están en buen estado.

Llámenos al **402.554.6666** y le enviaremos un técnico a su propiedad para que revise el conector, por una tarifa.

Reparaciones: M.U.D. no ofrece servicios de reparación o localización de tuberías de combustible; usted debe contratar a un plomero calificado o a un contratista de calefacción para que le localicen, inspeccionen y reparen estas tuberías. Recuerde que usted puede llamar al 811 y solicitar que le localicen las tuberías en su propiedad por una cuota.

Comparación de Electrodoméstico

Además de [la comparación de electrodomésticos internos](#) que vienen a continuación, hay muchos otros [equipos de gas natural](#) que usted pudiera considerar para su patio o jardín tales como luces de gas, calentadores, fogatas, antorchas, parrillas, calentadores de piscina, etc. Para beneficios, especificaciones y precios, consulte sus tiendas locales.



Secadora

- Seque más ropa por menos dinero
- Menos arrugas sin adherencia estática

	Gas Nat.	Eléctrico	Reducción
Emisión de CO2 (tons)	0.16	0.5	68%
Ciclo completo de Energía (Dth)	5.5	13.6	70%
Costo de Operaciones (Anual)	\$18	\$109	83%



Estufa

- Encendido y apagado instantáneo
- Control de temperatura preciso

	Gas Nat.	Eléctrico	Reducción
Emisión de CO2 (tons)	0.2	0.4	50%
Ciclo completo de Energía (Dth)	4.0	12.3	71%
Costo de Operaciones (Anual)	\$16	\$98	84%



Calentador de Agua

- Recuperación de calor más rápida
- Costos de operación más bajos

	Gas Nat.	Eléctrico	Reducción
Emisión de CO2 (tons)	1.5	2.9	48%
Ciclo completo de Energía (Dth)	26.3	64.6	56%
Costo de Operaciones (Anual)	\$127	\$513	75%



Sistema de Calefacción

- Aire más caliente
- Menos caro de operar

	Gas Nat.	Eléctrico	Reducción
Emisión de CO2 (tons)	4.0	6.4	38%
Ciclo completo de Energía (Dth)	56.5	118	48%
Costo de Operaciones (Anual)	\$221	\$593	63%

Preguntas Frecuentes

- **¿Por qué cobran un cargo de reconexión?**

Cobramos un cargo de reconexión para cubrir los costos asociados con el viaje del técnico y el registro de la cuenta en nuestro sistema.

- **¿Puede M.U.D. desconectar mis servicios sin previo aviso?**

Sí. Pero nosotros siempre tratamos de enviar notificaciones o avisos antes de interrumpir temporalmente los servicios. En caso de una emergencia o rotura repentina de una tubería principal, su servicio pudiera ser desconectado sin previo aviso.

- **¿Por qué hay cargos en mi factura si yo no utilicé el gas o el agua este mes?**

Hay un cargo de servicio para cubrir los costos de lectura, mantenimiento o remplazo de los medidores, detección de escapes de gas o agua, reparaciones o cambios de las tuberías principales y de servicio, facturación y servicio al cliente.

- **¿Por qué M.U.D. quiere entrar a leer mis medidores si estos son remotos o ERT?**

En ocasiones, algunas piezas mecánicas de los medidores se dañan o malogran. Si el equipo no registra correctamente el consumo, nosotros tenemos que hacer una lectura interna para poder enviarle la factura adecuada. Nuestro objetivo es tratar de identificar y arreglar rápidamente las piezas dañadas de un medidor para evitar grandes diferencias entre el consumo registrado y el consumo actual.

- **¿Es obligatorio darle acceso a M.U.D. a mis medidores?**

Sí. Nuestros empleados deben tener acceso a sus medidores cuando sea necesario. Nos reservamos el derecho de interrumpir el servicio en cualquier momento en caso de fraude, uso ilegal o inseguro de los servicios o violación de las normas y regulaciones de la empresa.

- **¿Me podrían informar cuándo leerán mis medidores?**

Sí. Para solicitar información acerca de cuando leemos sus medidores, usted debe llamarnos al **402.504.7008** o enviarnos un correo electrónico a customer_service@mudnebr.com. Nosotros tratamos de leer sus medidores todos los meses.

- **¿Qué es una caja de desconexión "Stop Box"?**

Es la pequeña caja de metal redonda que generalmente se encuentra debajo de la acera o cerca de la misma. Esta es parte de su servicio de agua y usted es responsable de la misma. La caja de desconexión nos permite cerrar su servicio de agua en caso de una emergencia u otras razones. La parte superior de esta caja debe permanecer al mismo nivel de la acera o el suelo para evitar daños a la misma o a terceros lo cual podría causarles problemas legales. Contacte a un plomero si su caja de desconexión necesita ser reparada y después llámenos al **402.554.6666**.

- **¿Por qué mi factura muestra un valor estimado del consumo?**

M.U.D. siempre trata de obtener lecturas reales de sus medidores mensualmente; sin embargo, nosotros le pondremos un valor estimado del consumo en su factura cuando no es posible leer su medidor manualmente.

- **¿Puedo cambiar la fecha de pago de mi factura?**

No. La fecha de pago es determinada por el día en que se lee su medidor y cuando su factura es generada.



Metropolitan Utilities District
402.554.6666 • customer_service@mudnebr.com