

*¡Bienvenido
a*



Bluebonnet
ELECTRIC COOPERATIVE

**MANUAL PARA
MIEMBROS
DE LA COOPERATIVA**





Sobre Bluebonnet

Este manual contiene información importante sobre su cooperativa eléctrica. Por favor, léalo y téngalo a la mano para futuras referencias.

La Cooperativa Eléctrica Bluebonnet es un proveedor de servicios eléctricos propiedad de sus miembros. Las cooperativas de distribución como Bluebonnet compran electricidad a proveedores mayoristas para organizar su transmisión y distribución a los miembros a través de las líneas de cableado de la cooperativa.

Con cobertura en 3,800 millas cuadradas, Bluebonnet es una de las cooperativas eléctricas más grandes y más antiguas de Texas, y ha atendido a residentes en todo o parte de 14 condados del Centro de Texas desde 1939.

Ser un miembro de la cooperativa tiene beneficios adicionales. Los miembros/propietarios eligen a los 11 representantes de la Mesa Directiva que gobiernan la cooperativa. La elección de la Mesa Directiva se lleva a cabo en la Reunión Anual de Bluebonnet cada mes de mayo. Además, Bluebonnet comparte el excedente de ingresos, el dinero que recauda por encima de lo que se necesita para administrar el negocio, con sus

miembros. Este dinero, similar a las ganancias pagadas a los accionistas de una compañía, se denomina créditos de capital.

Bluebonnet emplea a más de 300 personas, muchas de las cuales son miembros de Bluebonnet como usted. Todos los empleados de Bluebonnet tienen un interés personal en la cooperativa; viven y trabajan bajo los Valores de Fundación de Bluebonnet que son Seguridad, Valor, Respeto, Confiabilidad, Comunidad y Amor.

Los miembros de la Cooperativa Eléctrica Bluebonnet están de acuerdo en comprar el servicio eléctrico de Bluebonnet, a cumplir y estar obligados con los Artículos de Incorporación, la tarifa, los reglamento internos, el manual para miembros y todas y cada una de las políticas y procedimientos de Bluebonnet.

Se puede acceder a las tarifas y el reglamento interno de Bluebonnet en **bluebonnet.coop** en la pestaña “Acerca de,” luego bajo “Informes y formularios.” Para leer el sitio web en español, haga clic en “Español” en la parte inferior de cualquier página.

2

Reporte un apagón: 800-949-4414

bluebonnet.coop



El Contrato de Miembro

Los miembros que requieran energía eléctrica en una nueva ubicación donde no hay postes, líneas o equipos de Bluebonnet deben firmar el Contrato de Miembros de Bluebonnet. Cualquier miembro actual o nuevo que desea agregar un nuevo medidor a su cuenta, o hacerse cargo de un medidor existente, también debe firmar el contrato. El servicio no se puede completar antes de que se firme el contrato.

El contrato debe estar firmado electrónicamente, ya sea por correo electrónico o visitando uno de los centros de servicio de la cooperativa.

Encontrará una copia de muestra del contrato en inglés o español en **bluebonnet.coop**. Debajo de la pestaña “Acerca de” haga clic en “Informes y formularios” y baje hasta la sección “Información general.”

Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a servicios para miembros al **800-842-7708**.



Obtención del servicio

Si se encuentra en el territorio de servicio de Bluebonnet, solicite la membresía cooperativa y el servicio eléctrico llamando a los servicios para miembros de Bluebonnet al **800-842-7708**, visite cualquiera de los cinco centros de servicio para miembros de Bluebonnet en Bastrop, Brenham, Giddings, Lockhart y Manor, o pida el servicio en línea en **bluebonnet.coop** haciendo clic en la pestaña “Residencial” o “Comercial,” según sea el caso, y posteriormente en la pestaña de “Servicio eléctrico.”

Para una nueva conexión en un lugar donde no hay servicio eléctrico disponible, llame tan pronto como sea posible al **800-842-7708**, seleccione la opción 3, para dar tiempo al diseño del cableado y la construcción.

Para hacer una conexión en una ubicación donde nuestro servicio ya está disponible se tomará un día hábil.

Las tarifas de Bluebonnet se pueden pagar con efectivo, cheque, tarjeta de crédito o débito y cheque por teléfono (cheque electrónico).



Requisitos de depósito

Es posible que se requiera un depósito tanto para el servicio residencial como para el comercial. Para obtener más información llame al **800-842-7708**.

Devolución del depósito

Los depósitos devengan intereses a una tasa establecida anualmente por la Comisión de Servicios Públicos de Texas. El interés será acreditado mensualmente a las cuentas individuales de electricidad. Todos los depósitos se reembolsan después de 12 facturaciones consecutivas (sin interrupción del servicio debido a falta de pago o más de un pago vencido) o se aplican a las cuentas pendientes una vez suspendido el servicio eléctrico.



Política de Privacidad

La Regla de Banderas Rojas que estableció la Comisión Federal de Comercio, aprobada en noviembre de 2007, requiere que ciertas organizaciones que mantienen cuentas cubiertas, incluidas las que ofrecen servicios públicos, implementen un programa escrito para la prevención del robo de identidad que permita detectar las “banderas rojas” en las operaciones cotidianas, así como definir una forma para identificar, prevenir y mitigar los daños.

Debido a que Bluebonnet mantiene cuentas para sus miembros y permite que ellos paguen por el servicio una vez que se ha prestado, se le considera un acreedor y está sujeto a la Regla de las Banderas Rojas.

Si tiene preguntas sobre la política de privacidad de Bluebonnet llame al **800-842-7708** o escriba a **Bluebonnet Electric Cooperative, P.O. Box 729, Bastrop, Texas 78602**. Puede solicitar una copia impresa o buscar información en línea en **bluebonnet.coop**. Haga clic en “Privacidad y Legal” en la barra de herramientas inferior de cualquier página en el sitio web.



Su factura

Siete formas de pagar una factura de electricidad

- 1) En línea en **bluebonnet.coop** (aprenda como hacer una cuenta en línea en la página 10).
- 2) A través de la **aplicación móvil** gratuita de Bluebonnet para iPhone y Android, disponible en App Store o Google Play.
- 3) Llamando al **800-842-7708** para hablar con un representante en el centro de servicio para miembros de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes, o para usar nuestro sistema de reconocimiento de voz automatizado.
- 4) Al domiciliar **el pago recurrente** con MasterCard, Visa, Discover, American Express o giro bancario.
- 5) En uno de los cinco **centros de servicio para miembros** de Bluebonnet, donde aceptan efectivo, cheque o tarjeta de crédito/débito.

6) Por correo a Bluebonnet Electric Cooperative, Inc., P.O. Box 240, Giddings, TX 78942. Asegúrese de escribir su número de cuenta de Bluebonnet en el cheque. No envíe efectivo por correo. Bluebonnet no es responsable por el dinero en efectivo enviado por correo.

7) En una caja de depósito nocturna en un centro de servicio para miembros. No deje efectivo. Bluebonnet no se responsabiliza por el dinero en efectivo que se deja en las cajas de depósito nocturnas.

Facturación sin papel

Para registrarse, inicie sesión en su cuenta en bluebonnet.coop o a través de nuestra aplicación móvil gratuita y seleccione la pestaña “Preferencias.” En la sección “Información de contacto,” verifique que su información y dirección de correo electrónico sean correctas. Marque la casilla “Recibir facturación electrónica” y haga clic en el botón “Guardar cambios.” Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame al centro de servicios para miembros al **800-842-7708**.



Facturas vencidas

Un miembro tiene 16 días desde la fecha de emisión de la factura mensual para pagar. La fecha de vencimiento del pago se encuentra en la factura. Los pagos recibidos después de 16 días se consideran morosos y darán lugar a un cargo adicional por pago atrasado. Si el pago es moroso, Bluebonnet enviará un aviso por correo sobre la posible interrupción del servicio. Una vez que se emite el aviso, el miembro tiene 10 días para pagar su factura de electricidad o se puede discontinuar el servicio.

Si se interrumpe el servicio eléctrico porque no se pagó una factura, el servicio no se volverá a conectar hasta que el miembro pague el monto total adeudado, además de una tarifa de reconexión y un depósito, si corresponde. Los pagos se deben hacer en un centro de servicio para miembros o llamando al **800-842-7708**.



Asistencia para pago

El Programa Integral de Asistencia de Energía del Estado de Texas ofrece asistencia para aquellos que necesitan ayuda para pagar su factura de servicio eléctrico. Una lista de proveedores por ubicación está disponible en línea en **tdhca.state.tx.us/texans-sp.htm**.

La información también está disponible en nuestro sitio web. Vaya a **bluebonnet.coop** y debajo de las pestañas “Residencial” o “Comercial,” haga clic en “Su cuenta” y desplácese hacia abajo hasta “Ayuda de pago.” En la aplicación móvil, la opción está disponible en la pestaña “Payments” y luego en “Payment Assistance.”



Para cancelar el servicio eléctrico

Los miembros deben proporcionar la siguiente información en persona en un centro de servicio de Bluebonnet o llamando al **800-842-7708**:

- La dirección del servicio, el número de cuenta de Bluebonnet o el número del medidor,
- Dos formas de identificación personal,
- La fecha en que se debe interrumpir el servicio eléctrico, y
- Una dirección de reenvío y número de teléfono.



Declaración de No Discriminación

Bluebonnet ofrece igualdad de oportunidades de empleo a todos los empleados y solicitantes independientemente del estado de protección: raza/etnia, color, nacionalidad, ascendencia, género, identidad/expresión de género, orientación sexual, estado civil/parental, embarazo/parto o condiciones relacionadas, religión, credo, edad, discapacidad, información genética, estado de veterano o cualquier otro estado protegido.

Además, Bluebonnet se compromete a emplear y avanzar en empleo a minorías calificadas, mujeres, personas con discapacidades y veteranos protegidos (incluidos, entre otros, veteranos discapacitados, veteranos recientemente separados, veteranos del servicio de las Fuerzas Armadas con medallas y tiempo de guerra activo o insignia de campaña). La Igualdad de Oportunidades en el Empleo es la ley.



Cortes de energía

4 formas de reportar interrupciones de energía no previstas

- 1) Llame al **800-949-4414**. Nuestro sistema automatizado está disponible las 24 horas del día, todos los días.
- 2) En nuestra **aplicación móvil**. Descargue la aplicación en su iPhone o teléfono inteligente
- 3) Vaya a **bluebonnet.coop**, haga clic en “Reportar un apagón” en la parte superior izquierda de cualquier página.
- 4) Por mensaje de texto desde su teléfono inteligente. Para registrarse, envíe un mensaje de texto con la palabra **BBOUTAGE** al **85700** y siga las instrucciones. Una vez que se haya registrado, informe una interrupción en su dispositivo móvil enviando un mensaje de texto con la palabra **OUT** al 85700. Puede recibir actualizaciones enviando **STATUS** al mismo número.



Interrupciones planificadas

Las más de 11,000 millas de líneas eléctricas de Bluebonnet requieren mantenimiento continuo. Ocasionalmente, la energía se debe interrumpir para permitir que nuestros equipos trabajen de manera segura, efectiva y eficiente. Si usted fuera afectado por alguna interrupción planeada recibirá una llamada automática que le informe sobre la interrupción por adelantado. Encontrará información sobre las interrupciones planificadas en **bluebonnet.coop** o en las redes sociales de la cooperativa.



Poda de árboles

Para mantener un servicio eléctrico seguro y confiable, Bluebonnet poda los árboles y remueve la vegetación que se encuentre demasiado cerca de nuestro derecho de paso. Los árboles cerca de las líneas eléctricas pueden contribuir a las interrupciones y, en algunos casos, pueden ser peligrosos. Para solicitar la poda de árboles o reportar un peligro potencial, llame al **800-842-7708**, visite un centro de servicio o visite **bluebonnet.coop** y haga clic en “Solicitud de servicio” en la parte superior de cualquier página.



Medidores Manipulación del medidor

La alteración del equipo eléctrico o de medición de Bluebonnet es ilegal, peligroso y costoso para todos los miembros de Bluebonnet. Si sospecha que alguien está manipulando un medidor Bluebonnet u otro equipo eléctrico, llame al **800-842-7708**, visite un centro de servicio o envíe un correo electrónico a **memberservices@bluebonnet.coop**.

Circuitos para medidores

Bluebonnet proporciona los detalles sobre el tamaño del amplificador y los requisitos del circuito del medidor requerido para el servicio eléctrico solicitado. Un circuito de medidor puede ser comprado en Bluebonnet o miembros pueden obtenerlo por su cuenta. Si un miembro proporciona su propio circuito de medidor, es su responsabilidad asegurarse de que el circuito de medidor se encuentre en el sitio de trabajo y esté completamente ensamblado, según las especificaciones de Bluebonnet, antes de que comience la instalación del servicio eléctrico. Encontrará disponible una lista de especificaciones de circuitos de medidor en cualquier centro de servicio

de Bluebonnet y en bluebonnet.coop. Debajo de la pestaña “Acerca de” haga clic en “Informes y Formularios” y vaya hacia abajo a la sección “Especificaciones del circuito de medidor, extensiones de gama.”

Lectura automática del medidor

Bluebonnet instala medidores que se leen electrónicamente. La lectura automática del medidor evita la necesidad de que el personal de Bluebonnet ingrese a la propiedad de un miembro para leer el medidor.



Cableado por miembros

USTED EXIME a Bluebonnet de toda responsabilidad por los daños que puedan producirse debido a su cableado defectuoso o por falta de inspección por parte de Bluebonnet en dicho cableado, y EXONERA a Bluebonnet de toda responsabilidad de esa naturaleza.

9



Bluebonnet.coop y nuestra aplicación móvil

Nuestro sitio web y la aplicación móvil gratuita (actualmente disponible en inglés) le permiten hacer negocios con Bluebonnet en cualquier momento y en cualquier lugar.

Para consultar su consumo de energía, pagar su factura en línea o informar interrupciones en línea debe crear una cuenta.

En **bluebonnet.coop**, en la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en “Registro” y siga las instrucciones.

Para la aplicación móvil, descargue la aplicación Bluebonnet en su teléfono o dispositivo móvil desde App Store o Google Play. Después de instalarlo, muévase hacia abajo en la pantalla principal hasta “Don’t have an online account yet?” Luego haga clic en “Register Now.”

Para cualquiera de los métodos de suscripción, necesitará una dirección de correo electrónico válida e información de una factura de electricidad reciente. Cuando se le solicite, su nombre de usuario debe ser el correo electrónico asociado con su cuenta.

Su tablero digital

Inicie sesión en su cuenta virtual y aparecerá un panel con el resumen de facturación actual (con la opción de “Pagar ahora”), así como los detalles de su consumo de energía y los costos. Esta herramienta de seguimiento de energía le permite ver y comparar datos hasta la hora, predecir su próxima factura y conocer el impacto que el clima tiene en su factura.

Facturación y pagos

La pestaña de “Facturación y pagos” (o “Payments” en la aplicación para dispositivos móviles) muestra detalles y el historial de facturación. Puede inscribirse en pagos recurrentes, configurar o cambiar su método de pago o solicitar un acuerdo de pago.

Otras características

Después de iniciar sesión, haga clic en la pestaña “Preferencias” para actualizar su información de contacto o inscribirse en la facturación electrónica. En esta pestaña también se pueden configurar interrupciones y alertas de energía dentro del sitio web. En la aplicación, encontrará esta función en la pestaña “Alerts”.

10

Reporte un apagón: 800-949-4414

bluebonnet.coop

Comuníquese con Bluebonnet



bluebonnet.coop

Haga negocios 24/7 con nuestro centro de servicio virtual para miembros. Cree una cuenta en línea, pague su factura en línea, revise su uso de energía con la Herramienta de Seguimiento de Energía, reporte las interrupciones, programe pagos recurrentes, solicite servicios y más.



Rastreador de interrupciones

Puede dar seguimiento al número, tamaño, ubicación y estado de las interrupciones en tiempo real dentro de nuestra área de servicio en el rastreador de interrupciones en la siguiente liga **outage.bluebonnetelectric.coop:82**



Revista Texas Co-op Power

Mensualmente encontrará noticias y artículos sobre la cooperativa Bluebonnet y la cobertura de su área de servicio en las páginas con borde azul, en el centro de la revista que se entrega de forma gratuita a todos los miembros de cooperativas. Se pueden descargar archivos PDF en inglés en **bluebonnet.coop/tcp**.



Redes Sociales

Reciba actualizaciones en Facebook y Twitter sobre las interrupciones significativas, alertas de emergencia, noticias de Bluebonnet, fotos, información interesante sobre energía y consejos para ahorrar dinero.

Facebook: @BluebonnetElectric

Twitter: @BluebonnetCoop

Instagram: @Bluebonnetelectric

YouTube: Bluebonnet Coop

LinkedIn: Bluebonnet-electric-cooperative-inc-

Centros de servicio para miembros

Bluebonnet cuenta con cinco centros de servicio, donde los miembros pueden pagar sus facturas de electricidad u obtener ayuda con asuntos relacionados con la cooperativa, desde interrupciones de energía y nuevas conexiones de servicios hasta programas de ahorro de energía.

BASTROP

690 Highway 71 West, Bldg 1
Bastrop, Texas 78602
800-842-7708
Fax: 512-321-3471

BREHAM

2401 Highway 290 West
Brenham, Texas 77833
800-842-7708
Fax: 979-836-0801

MANOR

810 Lexington
Manor, Texas 78653
800-842-7708
Fax: 512-272-8920

GIDDINGS

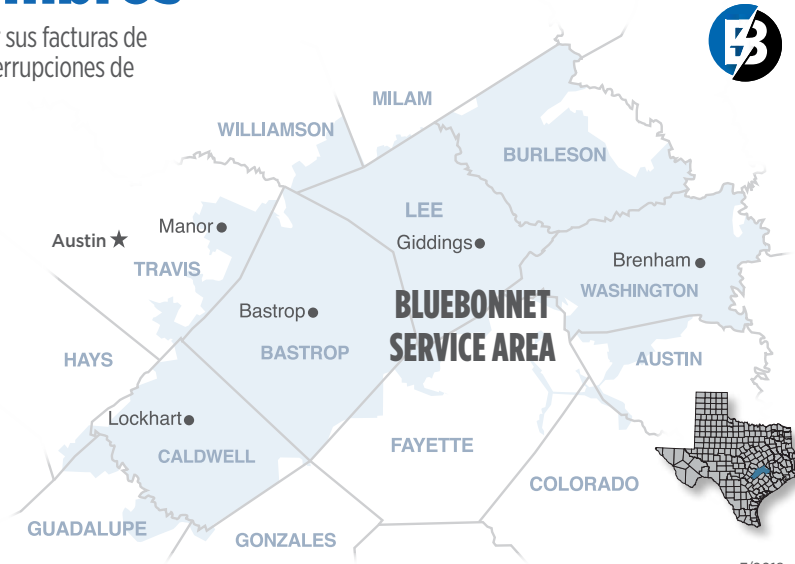
3190 E Austin Hwy.
Giddings, Texas 78942
800-842-7708
Fax: 979-542-2392

LOCKHART

1916 West San Antonio St.
Lockhart, Texas 78644
800-842-7708
Fax: 512-398-9844

HORARIO DE RECEPCIONES Y AUTOSERVICIOS

**Abiertos de 7:30 a.m.
a 5:30 p.m.
Lunes a Viernes**
(cerrado en los días
festivos importantes)



7/2018

Report outage: 800-949-4414

bluebonnet.coop