



**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 representantes de la Mesa Directiva que gobiernan la cooperativa en la Reunión Anual de Bluebonnet cada mes de mayo. Además, Bluebonnet comparte el excedente de ingresos, el dinero que es requerido 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 cerca de 300 personas, muchas de la cuales son miembros de Bluebonnet. 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, para 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 apagones: 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 pagos a tiempo consecutivos, siempre que no haya habido un pago atrasado o la interrupción del servicio debido a la falta de pago. Si se interrumpió el servicio eléctrico, las facturas pendientes se deducirán del depósito.



## 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)** Al domiciliar el **pago automático** con MasterCard, Visa, Discover, American Express o giro bancario.
- 4)** Llamando al **800-842-7708** para usar nuestro sistema automatizado de voz o 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.
- 5)** En uno de los cinco **centros de servicio para miembros** de Bluebonnet, donde aceptan efectivo, cheque o tarjeta de crédito o débito.

**6) Por correo** a Bluebonnet Electric Cooperative, Inc., P.O. Box 240, Giddings, TX 78942. Asegúrese de incluir su recibo de factura y 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 y haga clic en la pestaña “My Profile”; luego, en “Update My Paperless Settings.” Active la opción “Paperless” (cámbiela a “ON”) y haga clic en “Yes.” En nuestra aplicación móvil, inicie sesión y, en la parte inferior, haga clic en la pestaña “More,” posteriormente en “Settings” y luego en “Paperless Billing.” Cambie el botón hacia la izquierda y haga clic en “Yes.” Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame al centro de servicios para miembros al **800-842-7708**.

**5**

**800-842-7708**

**memberservices@bluebonnet.coop**



## 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 por interrupción del servicio y un depósito, si corresponde. Los pagos se pueden hacer en [bluebonnet.coop](http://bluebonnet.coop), a través de nuestra aplicación móvil, por teléfono al **800-842-7708** (opción 2, luego siga las instrucciones) o en un centro de servicio para miembros.



## 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](http://tdhca.state.tx.us/texans-sp.htm)**.

La información también está disponible en nuestro sitio web. Vaya a **[bluebonnet.coop](http://bluebonnet.coop)** y debajo de las pestañas “Residencial” o “Comercial,” haga clic en “Su cuenta” y desplácese hacia abajo hasta “Arreglos de pago.”



## 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 de cualquier página.
- 4) Se inscribe automáticamente en el servicio de alertas de cortes de energía por mensaje de texto de Bluebonnet a los miembros que tengan el número de teléfono celular en nuestros registros. Le recomendamos guardar el **85700** como “**Alertas de Bluebonnet.**” Envíe **OUT** para reportar un apagón, **STATUS** para solicitar actualizaciones, **HELP** para obtener más información, **STOP** para dejar de recibir los mensajes y **BBOUTAGE** para volver a registrarse.



## Interrupciones planificadas

Las aproximadamente 12,000 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. Un miembro que se verá afectado por un apagón amplio debe recibir una llamada o mensaje de texto automatizado (si tenemos un número de teléfono celular en su cuenta de miembro) informándole sobre el apagón. 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, llame al **800-842-7708**, visite un centro de servicio o visite **bluebonnet.coop** y haga clic en “Solicitar servicio” o “Contáctenos” 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.***



# 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.

Cree una cuenta en línea para monitorear su uso, pagar su factura y reportar apagones.

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 de Apple o Google Play. En la pantalla de inicio de la aplicación, haga clic en “Don’t have an account? Register now.”

Para cualquiera de los métodos de suscripción, un número de cuenta. Búsquelo en su factura o llame a servicios para miembros al **800-842-7708**.

## Su tablero digital

Después de iniciar sesión en bluebonnet.coop, a la izquierda verá enlaces rápidos, como “Pay My Bill” y “View Usage.” En el centro figura el resumen de cuenta y, a la derecha, comunicaciones y alertas importantes. En la aplicación, encontrará los enlaces rápidos en la parte superior: “Account Overview” y “Usage Overview.”

## Facturación y pagos

En la pestaña “Facturación y pagos” (o “Bill & Pay” en la aplicación) se muestran detalles de la facturación actual. También puede inscribirse en pagos automáticos, consultar su facturación e historial de pagos, o solicitar un acuerdo de pago. Para guardar un método de pago, vaya a la pestaña “My Profile” (o “More” y luego “Settings” en la aplicación).

## Otras características

Para actualizar su información de contacto o configurar la facturación electrónica, haga clic en la pestaña “My Profile” o “Notifications” (o en “More” y luego “Settings” en la aplicación).

# 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, reporte las interrupciones, programe pagos automáticos, inscribese en la facturación electrónica, solicite servicios y más.



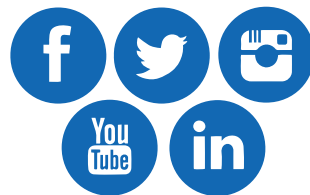
## Rastreador de interrupciones

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 información sobre ahorro de energía.

## SERVICIO PARA MIEMBROS: 800-842-7708

### BASTROP

690 Texas 71 West, Bldg 1  
Bastrop, Texas 78602  
Fax: 512-321-3471

### BRENHAM

2401 U.S. 290 West  
Brenham, Texas 77833  
Fax: 979-836-0801

### MANOR

810 Lexington St.  
Manor, Texas 78653  
Fax: 512-272-8920

### GIDDINGS

3190 E. Austin St.  
Giddings, Texas 78942  
Fax: 979-542-239

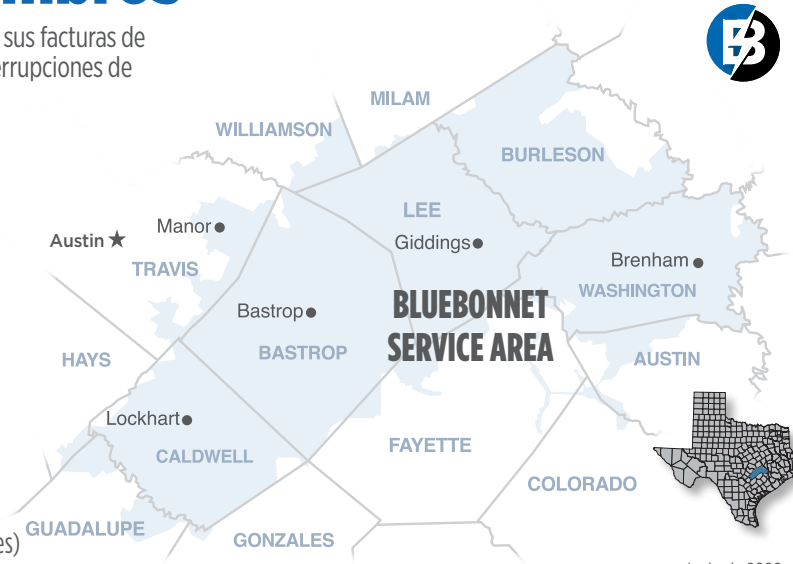
### LOCKHART

1916 W. San Antonio St.  
Lockhart, Texas 78644  
Fax: 512-398-9844

### HORARIO DE RECEPCIONES Y AUTOSERVICIOS:

**Lunes a Viernes,  
7:30 a.m.-5:30 p.m.**

(cerrado en los días festivos importantes)



Junio de 2020

**Reporte apagones: 800-949-4414**

**bluebonnet.coop**