



Preguntas Frecuentes

Preguntas Frecuentes sobre el Crédito Único Extendido del Programa de Asistencia de Energía Residencial (REAP):

P: ¿Soy elegible para el Crédito del programa REAP? ¿Tengo que hacer algo para cumplir con los requisitos?

R: Requisitos de Elegibilidad:

Para ser elegible para el crédito único para clientes de la REAP de hasta \$300, debe vivir en la Ciudad de San Antonio o en otro sitio del Condado de Bexar y estar inscrito (al 31 de julio de 2022) en al menos uno de los siguientes programas:

1. Programa de Descuento por Asequibilidad (ADP) de CPS Energy
2. El programa REAP (recibió Asistencia de REAP durante 2022)
3. Programa de Cuidados Críticos de CPS Energy.

Solicitud de Reembolso:

1. CPS Energy evaluará a los clientes para determinar si son elegibles para el financiamiento de la Ley del Plan de Rescate Estadounidense (ARPA) según el acuerdo entre la Ciudad de San Antonio y CPS Energy realizado el 6 de enero de 2022 y enmendado el 18 de mayo de 2022. Este financiamiento está disponible solo para Residentes de la Ciudad de San Antonio. Para los clientes con un saldo adeudado pasado restante luego de la solicitud de los fondos de la ARPA, CPS Energy inscribirá automáticamente las cuentas de los clientes elegibles en un [Plan de Pago Presupuestado](#) (BPP), que promediaría la factura anual de energía durante el último año, añadirá un pequeño porcentaje para cubrir factores ambientales y costos cambiantes de combustible, y los inscribirá en un plan de pago a plazos para distribuir el saldo adeudado pasado en 48 meses.
2. Una vez que un cliente elegible se inscriba en un BPP y un plan de pago a plazos, realice posteriormente al menos 3 pagos completos según esos acuerdos y se mantenga al día con los pagos de los nuevos cargos mensuales, el crédito extendido de

REAP se aplicará automáticamente al saldo adeudado pasado en la cuenta, hasta \$300 y que no exceda el saldo, sin necesidad de realizar ninguna otra acción.

3. A los clientes elegibles que hayan efectuado al menos 3 pagos en un plan de pago a plazos previamente inscrito y que estén al día con los pagos de los nuevos cargos mensuales, se les aplicará automáticamente el crédito extendido del programa REAP al saldo adeudado pasado de la cuenta sin necesidad de solicitarlo.
4. Los clientes son responsables de continuar pagando su BPP y su plan de pago a plazos para cualquier saldo adeudado pasado restante luego de la solicitud del crédito extendido de la REAP. Se proporcionará información a estos clientes sobre cómo pueden solicitar asistencia adicional para las facturas de emergencia a través del apoyo de la REAP (por ejemplo, a través del Departamento de Servicios Humanos (DHS)).

P: ¿Puedo dejar de ser elegible para el Crédito de la REAP?

R: Los clientes dejan de ser elegibles para el crédito si interrumpen dos veces su plan de pago a plazos. Por ejemplo, un cliente puede modificar/interrumpir el plan de pago a plazos inicial y solicitar un plan de pago a plazos personalizado de CPS Energy. Sin embargo, si interrumpen el segundo plan o no reemplazan su primer plan de pago a plazos dentro de los 60 días, dejan de ser elegibles para el crédito.

P: ¿Qué sucede si no cumplo con los requisitos?

R: ¡Podemos ayudarlos de otras formas! Para más información visite cpsenergy.com/asistencia.

Ofrecemos muchos eventos para que conozca todas las formas en que podemos apoyarlo y brindarle ayuda en persona. Puede encontrar los eventos aquí: cpsenergy.com/eventos.

O llámenos al 210-353-2222 para analizar su cuenta.

Los programas adicionales de asistencia de CPS Energy incluyen:

- [Programa de Facturación para Adultos de la Tercera Edad](#) - A los clientes mayores se les permite un tiempo adicional para pagar la suma neta de las facturas de energía.
- [Exención del Cargo de Demora para Adultos Mayores](#) - Los adultos mayores de 60 años que califiquen pueden inscribirse para que se les eximan de los cargos por demora.
- [Programa de Descuento por Asequibilidad](#) - Los clientes pueden ser elegibles para un descuento en su cargo de servicio mensual.

- [Programa de Facturación para Personas con Discapacidades](#) - A los clientes con discapacidades con Seguridad de Ingreso Suplementario se les permite un tiempo adicional para pagar la suma neta de sus facturas de energía.

P: Ya he recibido asistencia del programa REAP este año. ¿Continúo siendo elegible para el crédito adicional de la REAP?

R: Sí, es elegible para un crédito único de hasta \$300 si se cumplen los siguientes criterios de elegibilidad:

1. Debe estar inscrito en la REAP (recibió asistencia de la REAP durante el 2022) o en el programa ADP o de Cuidados Críticos de CPS Energy al 31 de julio de 2022;
2. Los fondos de la ARPA disponibles se aplican primero (en caso de ser elegible);
3. Si todavía existe un saldo adeudado pasado, se inscribe automáticamente en un Plan de Pago de Presupuesto modificado;
4. Luego de realizar 3 pagos y estar al día con los nuevos cargos mensuales, se aplica automáticamente un crédito único de hasta \$300.

(Consulte la pregunta sobre los *Requisitos de Elegibilidad* para obtener más información)

P: Solo recibí un crédito por mi saldo pendiente. ¿Por qué no recibí el total del crédito de \$300?

R: Este es un crédito de la REAP único de hasta \$300 y está limitado a la suma atrasada.

P: ¿Cuándo veré el crédito extendido de la REAP en mi estado de cuenta?

R: Verá el crédito en su factura en el mes posterior al cumplimiento de los requisitos de los criterios de elegibilidad definidos anteriormente.

PREGUNTAS FRECUENTES

Exclusión Voluntaria al Crédito de Factura de la Ciudad de San Antonio:

P: ¿Cómo dono mi crédito?

R: Los clientes residenciales y comerciales que no tengan un saldo adeudado pasado al momento en que se les facture en el mes de diciembre pueden optar por no recibir el crédito y redirigir esos fondos al Programa de Asistencia Energética Residencial (REAP) para ayudar a sus vecinos necesitados o contribuir a la climatización de las viviendas, incluyendo reparaciones menores. A partir de noviembre, los clientes podrán indicar su preferencia para la exclusión voluntaria.

Si planea la exclusión voluntaria del crédito, háganoslo saber completando el formulario, que estará disponible aquí pronto. Los clientes también tendrán la opción de completar el formulario en uno de nuestros centros de servicio al cliente sin cita previa o llamando al 210-353-2222 para hablar con un Asesor de Energía.

P: ¿Existen otras opciones para donar el crédito además de asistencia con la factura o climatización?

R: No. Los clientes que se excluyan voluntariamente pueden elegir entre dos opciones al donar su crédito al programa REAP: brindar asistencia a los vecinos que lo necesiten o para la climatización de los hogares.

P: ¿Puedo donar mi crédito a una persona específica?

R: No; sin embargo, en cualquier momento, puede utilizar nuestro [programa CPS Energy Angels](#) para ayudar a realizar un pago de la factura de energía de un amigo, ser querido o un vecino.

P: ¿Cuenta esto como una donación para créditos fiscales?

R: Por favor, solicite el asesoramiento de un profesional de impuestos para todas las preguntas relacionadas con los impuestos.

PREGUNTAS FRECUENTES

Crédito de Factura de la Ciudad de San Antonio:

P: ¿Debo realizar algo para recibir el crédito?

R: No se necesita ninguna acción de su parte.

P: ¿Cuándo recibiré mi crédito?

R: Su crédito se verá reflejado en su factura de diciembre de 2022.

P: ¿Cuál es la suma de mi crédito?

R: Todos los clientes activos de CPS Energy recibirán créditos directos basados en aproximadamente el 12% de su parte total de electricidad de su **factura de electricidad de julio de 2022** (consulte la página 2 o el reverso de la factura). En total, los clientes recibirán \$42.5 millones, con el cliente residencial promedio recibiendo un crédito de \$29.

Los clientes residenciales que deseen conocer el rango de su crédito pueden iniciar sesión en Administrar Mi Cuenta (MMA) en línea mediante un dispositivo móvil o una PC y ver su factura de julio.

El rango del crédito de un cliente se basará en su consumo eléctrico de julio en kilovatios hora (kWh):

- Hasta 1,000 kWh, crédito de hasta \$18
- 1,000 – 2,000 kWh, crédito entre \$18 – \$36
- 2,001 – 4,000 kWh, crédito entre \$36 - \$72

P: ¿Cómo se calcula mi crédito?

R: El crédito se asigna en función de su consumo eléctrico de julio. Se seleccionó julio porque fue el pico de consumo eléctrico para el verano de 2022. Por lo tanto, su crédito se calcula en aproximadamente el 12% de su parte total de electricidad de la factura.

P: ¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la suma de mi crédito?

R: Inicie una sesión en Administrar mi Cuenta (MMA) en línea por dispositivo móvil o PC y vea su factura de julio para confirmar su consumo.

El rango del crédito de un cliente se basará en su consumo eléctrico de julio en kilovatios hora (kWh):

- Hasta 1,000 kWh, crédito de hasta \$18
- 1,000 – 2,000 kWh, crédito entre \$18 – \$36
- 2,001 – 4,000 kWh, crédito entre \$36 - \$72

Llámenos al 210-353-2222 para responder a cualquier inquietud o si cree que la suma es incorrecta.

P: ¿Qué realizo si no veo mi crédito?

R: Si tenía una cuenta de electricidad activa y recibió una factura en julio de 2022 y su cuenta aún está activa en diciembre, verá el crédito en los detalles de su factura de electricidad en el reverso, o en la página 2, del estado de cuenta de diciembre.

Si no ve esta información en su factura de diciembre, llámenos al 210-353-2222.

P: ¿Recibiré crédito de mi cuenta que tenía en julio de 2022, pero que desde entonces ha estado inactiva?

R: No. El crédito es solo para cuentas activas.

P: Vivo en el área no incorporada del Condado de Bexar, no en la Ciudad de San Antonio. ¿Continuaré recibiendo un crédito?

R: Sí, todos los clientes de CPS Energy a los que se les facturó el consumo eléctrico en julio de 2022 y la cuenta aún está activa, recibirán un crédito.

P: ¿El crédito solo aplica para sumas adeudadas pasadas?

R: No, todos los clientes de CPS Energy que hayan facturado el consumo eléctrico en julio de 2022 y la cuenta aún esté activa recibirán un crédito. Si no tiene un saldo adeudado pasado, el crédito se aplicará a su saldo en su factura de diciembre. No se emitirán cheques por el crédito.

P: ¿Las cuentas comerciales/empresariales reciben un crédito?

R: Sí, todos los clientes de CPS Energy a quienes se les facturó el consumo eléctrico en julio de 2022 y la cuenta aún está activa recibirán un crédito; sin embargo, cualquier cliente puede optar por la exclusión voluntaria y donar su crédito a la REAP para asistencia con la factura o climatización.