

Preguntas Frecuentes

8 de abril del 2021

P: ¿Cómo se calculó el crédito?

R: CPS Energy utilizó datos de los medidores para identificar a los clientes que se quedaron sin energía durante la tormenta. La cantidad de tiempo entre el 15 de febrero y el 19 de febrero que un cliente estuvo sin energía es la cantidad acumulada de horas que el medidor no recibió energía. Los clientes que estuvieron sin energía durante un día o más recibirán un crédito por la suma de su Cargo por Disponibilidad del Servicio Eléctrico para reflejar la energía que no estaba disponible para ellos. Los clientes que experimentaron interrupciones de energía de dos días o más recibirán una suma de crédito escalonado basado en la cantidad de tiempo que estuvieron sin energía.

P: Tenía y me quedaba sin energía con frecuencia durante parte de la tormenta. ¿Cómo se calculará la duración de mi interrupción?

R: Nuestro sistema de medidores analiza el estado de la energía en incrementos de 15 minutos. Si estuvo sin energía en cualquier momento durante un incremento de 15 minutos, se calcula como sin energía. Reconocemos que algunos de nuestros clientes recibieron energía durante unos minutos y luego volvieron a perderla. Estos casos no se contarán como si tuvieran energía. La duración de la interrupción no se mide en horas consecutivas; se calcula sobre las horas acumuladas sin energía.

P: ¿Cómo se determinó la suma en dólares que se acreditaría al cliente?

R: Los clientes que hayan pasado más tiempo sin electricidad recibirán el crédito mayor. Los clientes que estuvieron sin energía durante un día o más recibirán un crédito por la suma de su Cargo por Disponibilidad del Servicio Eléctrico para reflejar la energía que no estaba disponible para ellos. Aquellos sin energía durante dos días o más recibirán un crédito adicional escalonado de \$50.00 a \$100.00 según la cantidad de tiempo que estuvieron sin energía.

P: ¿Qué es el Cargo por Disponibilidad del Servicio Eléctrico? ¿A cuánto asciende el Cargo por Disponibilidad del Servicio Eléctrico?

R: El Cargo por Disponibilidad del Servicio es el costo mensual fijo por brindar el servicio a los clientes. Cubre la inversión en infraestructura en postes, cables, transformadores y otros equipos necesarios para brindar el servicio eléctrico. El cargo por disponibilidad del servicio eléctrico es de \$8.75 para la mayoría de los clientes residenciales y clientes de pequeños negocios con la tarifa PL. El Cargo por Disponibilidad del Servicio Eléctrico para clientes Residenciales Grandes con la tarifa RCE es de \$10.50.

P: ¿Cuándo veré este crédito aplicado a mi factura?

R: Si es elegible para un crédito, se reflejará en el saldo de su cuenta después de que los créditos se apliquen el 10 de abril. El crédito se indicará en las facturas con fecha del 12 de abril al 11 de mayo del 2021.

P: ¿Cuánto crédito reciben mis vecinos?

R: Los cálculos de crédito se basan en la cantidad de horas que un cliente estuvo sin energía. La cantidad de tiempo que estuvo sin electricidad podría ser diferente a la de su vecino. Incluso alguien que viva directamente al otro lado de la calle podría estar en un circuito diferente que puede haber tenido una experiencia diferente. Como parte de nuestro compromiso de privacidad con nuestros clientes, CPS Energy protege y no divulgará la información de la cuenta de un cliente individual a otros. Por favor vea nuestra [Política de Privacidad aquí](#).

P: Si un cliente no tuvo una interrupción de electricidad, pero recibió una factura más alta porque necesitaba utilizar más energía para la calefacción, o si tenía familiares que no tenían electricidad hospedándose en su vivienda, ¿recibirá un crédito?

R: Los créditos se basan en la cantidad de tiempo que un cliente estuvo sin electricidad durante el desastre declarado a nivel federal y estatal del 15 al 19 de febrero del 2021. Los créditos no se emiten en función de la cantidad de electricidad utilizada.

P: ¿Qué pasa si no tenía energía después de que se restableció la energía en mi medidor?

R: Los créditos se basan en la cantidad de tiempo que un cliente estuvo sin energía suministrada por CPS Energy desde el 15 de febrero hasta el 19 de febrero del 2021. Si se restableció la energía en el medidor del cliente y el cliente todavía estaba sin energía, entonces el tiempo de interrupción adicional no se tiene en cuenta en el cálculo del crédito. Las razones para no tener energía después de que se restableció la energía varían y podrían incluir un disyuntor accionado o daños a la infraestructura eléctrica del lado del cliente.

P: ¿Recibiré un crédito en varias propiedades si se vieron afectadas?

R: Sí, los créditos se basan en el "Número de Cuenta de Cliente", por lo que, si un cliente tiene más de una cuenta con diferentes números de cuenta de cliente, el crédito puede aplicarse a cada cuenta según la cantidad de tiempo sin energía para cada cuenta.

P: ¿Me pueden enviar un reembolso en lugar de aplicar el crédito a mi cuenta?

R: No, el crédito se aplica a los saldos actuales y futuros de su cuenta de cliente de CPS Energy.

P: ¿Habrán más créditos para el evento de Tormenta Invernal? ¿Habrán más créditos si CPS Energy gana la demanda contra ERCOT y los proveedores de gas natural?

R: Este es un crédito por única vez que se hace como gesto de buena voluntad y no esperamos ofrecer créditos en el futuro. Hemos retrasado la facturación después de la tormenta para asegurarnos de que los costos de la energía comprada y el combustible que se nos cobró no se hayan transferido a los clientes, por lo que las facturas de los clientes actualmente no incluyen cargos exorbitantes por tormentas de invierno o energía comprada. Luchamos para proteger a nuestros clientes de los impactos financieros de la falla sistémica del mercado ERCOT y los costos indignantes e ilegales asociados con esa falla. Actualmente estamos y continuaremos pagando cargos que son legales. Una vez que hayamos agotado todos los métodos posibles para reducir estos costos, comunicaremos con nuestros clientes un

plan estratégico para pagar las obligaciones de la tormenta y mantener las facturas de los clientes *Asequibles*.

P: ¿Puedo presentar una reclamación a CPS Energy por los daños causados por no tener electricidad durante la tormenta, a pesar de recibir un crédito?

R: Se puede presentar una reclamación de acuerdo con el [proceso de reclamaciones que se describe aquí](#). Tenga en cuenta que también puede haber fondos federales disponibles para daños relacionados con la tormenta, ya que la tormenta fue declarada desastre federal y estatal.

P: ¿Todos los que tuvieron una interrupción entre el 15 y el 19 de febrero reciben un crédito?

R: No. Los créditos se otorgan a los clientes que experimentaron interrupciones de energía que duraron más de un día durante el desastre declarado a nivel federal y estatal del 15 al 19 de febrero del 2021.

P: Si tuve interrupciones calificadas entre el 15 y el 19 de febrero y he cancelado mi servicio antes de que se aplique el crédito a mi factura de abril o mayo, ¿cómo recibiré mi crédito?

R: Si cumple con los criterios, el crédito se emitirá a su factura final, o si se pagó su factura final, entonces se enviará un cheque a la última dirección postal registrada para su Cuenta de Cliente.

P: ¿Tengo que aceptar el crédito en la factura? ¿Y aceptar el crédito en la factura renuncia a mi derecho legal?

R: Aceptar el crédito en la factura de CPS Energy no renuncia a los derechos legales del cliente. Aún así, los clientes pueden elegir por rechazar el crédito en la factura llamando al 210-353-3440, pero una vez que se elimina el crédito de la cuenta del cliente, la decisión es definitiva y no se puede revertir.