



# SOLUTIONS TO OUR COMMUNITY'S NEEDS

## ASSISTANCE & BILLING PROGRAMS



Customers can pay their energy bills in a variety of ways. Assistance programs can also help fill in the gap when life events happen and help is needed.

### ASSISTANCE & BILLING PROGRAMS



#### Affordability Discount

Residential electric and gas customers whose income is at or below 125 percent of the Federal Poverty Guidelines and who meet at least one of the following requirements qualify for a discount on their monthly service availability charge. These discounts can add up to a savings of \$220 a year.

Eligibility:

- Customers 60 years or older
- Customers with disabilities
- Customers with life-sustaining medical equipment
- Families with preschool-aged children or children in school 18 years or younger
- Households demonstrating energy burden with an annual energy expense more than 10% of annual household income.



#### Casa Verde

Casa Verde offers eligible customers an average of \$5,000 in free energy saving improvements that can lower their bill, especially during the summer and winter months. Recipients save an average of \$350 a year on their energy bill.



Give the gift of energy! With our Energy Angels Gift of Energy program, you can brighten someone's day by making a payment toward the energy bill of a friend, loved one or neighbor. Learn more at [cpsenergy.com/angels](http://cpsenergy.com/angels) or call 210-353-2222 to give.



#### Budget Payment Plan

Customers pay the same amount every month when their energy bills are averaged over the last year and a small percentage is added to cover environmental factors and changing fuel costs.

Customers continue to receive a monthly bill showing actual energy consumption and charges for that month. Customers must have maintained an account for at least a year and have a good payment history with us to be eligible.



#### Residential Energy Assistance Partnership (REAP)

REAP is a non-profit partnership between CPS Energy, the City of San Antonio and Bexar County. REAP provides temporary bill assistance to customers who meet the following qualifications:

following qualifications:

- Must be at or below 125 percent of Federal Poverty Guidelines and must be experiencing a financial hardship
- Must have small or school-age children
- Must be elderly, handicapped or require critical-care equipment



#### Burned Veterans' Discount

This program provides bill payment assistance to military veterans who have significantly decreased abilities to regulate their body's core temperature because of severe burns received during

armed conflict or combat. The discount is effective for the months of April through October.

Eligibility requirements include:

- A medical military facility certification
- Completed application must be faxed by a medical facility to (210) 353-3666
- Medical confirmation must be provided every 12 months to remain on program



#### First Responders with Burn Injuries Discount

This program provides electric bill payment assistance to those who have significantly decreased abilities to

regulate their core body temperatures due to severe burns received while on duty. A medical certificate is required. Up to \$94 per month off the electric portion of their CPS Energy bills, from April through October.

Eligibility requirements include:

- Applicants must be City of San Antonio residents
- Completed application must be faxed by a medical facility to (210) 353-3666
- Medical confirmation must be provided every 24 months to remain on program



#### Critical Care Customer Program

This program allows customers who use electrically-operated medical equipment in their homes additional time to pay their bill.

To qualify, the applicant must:

- Provide confirmation from their physician indicating medical equipment is required
- Renew the application with their physician every 24 months to remain on the program



#### Disabled Citizen Billing Program

Residential disabled customers on Supplemental Security Income (SSI) are provided additional time to pay their bill.

To qualify, the applicant must:

- Be the person whose name is on the utility bill
- Receive SSI
- Use their primary address



#### Senior Citizen Billing Program

Provides senior citizens additional time to pay their utility bill each month (25 days instead of 16 days)

To qualify, applicants must:

- Be at least 60 years of age or older
- Be the person whose name is on the bill
- Provide social security number and/or driver license or Texas ID



#### Senior Citizen Late Payment Waiver

CPS Energy residential customers can qualify to have late payment charges waived.

To qualify, applicants must:

- Be at least 60 years of age or older
- Be the person whose name is on the bill
- Be at or below 125 percent of the Federal Poverty Guidelines



#### Payment Arrangements

Payment arrangements are available to eligible customers who need additional time to pay their energy bill.

Arrangements include:

- An extension (30 days or less); or
- A deferred payment plan allowing customers the ability to pay their accumulated past due bill over a period of months

### PAYMENT METHODS



#### AutoPay

Through AutoPay, a customer's bill is automatically debited from their bank account on approximately the same day each month. Customers will still be able to review their billing statement online

before payment is withdrawn from their account. AutoPay can be combined with the Budget Payment Plan, Disabled Citizen Billing Program or Senior Citizen Billing Program.



#### Pay by Mail

For convenience, a return envelope is inserted with a customer's monthly bill. Payments should be sent to:

CPS Energy P.O. Box 2678 San Antonio, TX 78289-0001



#### Pay Online

Making an online payment through Manage My Account is the most convenient way to pay your bill. Customers can enroll in Manage My Account at [cpsenergy.com](http://cpsenergy.com) and their next bill will be sent electronically to their email address.

- Online payments from checking or savings accounts are processed at no charge.
- Bills can be viewed for the previous 12 months.
- Convenient account access 24/7
- My Energy Portal access shows neighbor comparisons, weather, detailed energy use plus, an energy saving tip library.



#### Pay by Phone

Customers can pay their bill by phone using an electronic check, debit card, VISA, MasterCard or Discover Card. Residential customers can call (877) 257-1172 to make a payment. A \$2.50 vendor

convenience fee\* will be assessed for a payment up to \$1,000.



#### Pay in Person

Customers can make payments in person at one of our four customer service centers.

#### Eastside Customer Service Center

4525 Rigsby Road, Ste. 112

#### Northside Customer Service Center

754 NW Loop 410, Suite 102 at Park North

#### Southside Customer Service Center

660 S.W. Military - Shopper's City Mall, Ste. X

#### Westside Customer Service Center

803 Castroville Road, Suite 406 at Las Palmas Center

Customers can also make payments at H-E-B, Woodforest National Bank located inside Walmart, Money Box/Speedy Cash and other retail stores. Payments made at service centers and Western Union locations such as HEB and Woodforest Bank are credited immediately to the customer's account.

\*CPS Energy does not financially benefit from this fee.

Learn more at [cpsenergy.com/assistance](http://cpsenergy.com/assistance) or call 210-353-2222



# SOLUCIONES PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE NUESTRA COMUNIDAD

## PROGRAMAS DE ASISTENCIA Y COBROS



Cientes pueden pagar sus facturas de energía de varias maneras. Nuestros programas de asistencia también pueden ayudar a llenar el vacío cuando ocurren eventos de vida y se necesita ayuda.

### PROGRAMAS DE ASISTENCIA Y COBROS



#### Descuentos Razonables

Cientes residenciales de electricidad y gas cuyo ingreso es igual o inferior al 125 por ciento del Nivel Federal de Pobreza y que cumplan por lo menos uno de los siguientes requisitos para calificar para un

descuento en su cobro mensual a disponibilidad del servicio. Estos descuentos suma hasta un ahorro de \$220 por año.

Elegibilidad:

- Tener 60 años de edad o más
- Tener una discapacidad
- Usar equipo médico para el sustento de su vida
- Familias con niños de edad preescolar o niños de 18 años o menos que vayan a la escuela
- Hogares que demuestran una carga energética con un gasto energético anual superior al 10% del ingreso anual del hogar.



#### Casa Verde

Casa Verde ofrece a clientes elegibles un promedio de \$5,000 en mejoras gratuitas que ayudarán a usar menos energía y bajar el costo de su cobro mensual, especialmente durante los calurosos meses

de verano. Los clientes que reciben esta ayuda ahorran un promedio de \$350 al año en su cobro de energía.



ser querido o vecino. Obtenga más información en cpsenergy.com/angels o llame al 210-353-2222 para donar.

¡Regale energía! Con nuestro programa Energy Angels Gift of Energy, puede alegrarle el día a alguien haciendo un pago para la factura de energía de un amigo,



#### Descuento para Veteranos con quemaduras

Este programa ofrece asistencia de pago en sus cobros a los veteranos militares que han disminuido de manera

significativa la capacidad de regular la temperatura central del cuerpo a causa de quemaduras graves recibidas durante conflictos armados o de combate. El descuento es efectivo para los meses de abril a octubre.

Para ser elegible, debe cumplir con lo siguiente:

- Una certificación de la instalación militar médica
- Su centro médico deberá mandar por fax la solicitud completa al (210) 353-3666
- Confirmación médica será requerida cada 12 meses para continuar en el programa



#### Programa de Asistencia de Energía Residencial (REAP)

REAP es una entidad sin fines de lucro que esta asociada con CPS Energy, la ciudad de San Antonio y el condado de Bexar. REAP proporciona asistencia temporal con sus

pagos a los clientes que cumplan con los requisitos siguientes:

- Tener un ingreso igual o inferior al 125 por ciento del Nivel Federal de Pobreza o estar en dificultades financieras
- Debe tener niños pequeños o en edad escolar
- Ser persona mayor, discapacitada, o requerir de equipo médico de cuidado crítico
- Ser residente de San Antonio o el Condado de Bexar



#### Descuento por lesiones con quemaduras para personal de primeros auxilios

Este programa proporciona asistencia para el pago de facturas eléctricas

a aquellos que han disminuido significativamente sus capacidades para regular la temperatura de su cuerpo debido a quemaduras graves recibidas mientras estaban de servicio. Se requiere un certificado médico. Hasta \$ 94 por mes de descuento en la porción eléctrica en su Facturas de energía de CPS Energy, de abril a octubre.

Los requisitos de elegibilidad incluyen:

- Solicitantes deben ser residentes de la Ciudad de San Antonio
- La solicitud completa debe ser enviada por fax por un centro médico al (210) 353-3666
- Confirmación médica será requerida cada 24 meses para continuar en el programa



#### Plan de Pagos Promedio

Los clientes pagan la misma cantidad todos los meses cuando sus cobros de energía se promedian en el último año y se añade un pequeño porcentaje para cubrir los factores ambientales y los cambios en los costos de combustible.

Los clientes continúan recibiendo su cobro mensual que muestra el consumo real de energía y los gastos correspondientes a ese mes. Los clientes deben haber mantenido una cuenta por lo menos durante un año y tener un buen historial de pagos con nosotros para ser elegible.



#### Programa del Cliente con Cuidados Críticos

Este programa permite a los clientes que utilizan equipos médicos eléctricos en sus hogares tiempo adicional para pagar su cobro.

Para ser elegible, debe cumplir con lo siguiente:

- Proporcionar una confirmación de su médico que usted requiera el equipo médico
- Renovar la solicitud cada 24 meses para continuar en el programa



#### Programa para ciudadano con discapacidad

Los clientes residenciales discapacitados en el programa de ingreso suplementario (SSI) se les proporcionan tiempo adicional para pagar su cuenta.

Para calificar, el solicitante debe de:

- Ser la persona cuyo nombre aparece en la cuenta
- Recibir SSI
- Utilizar su dirección primaria



#### Programa de Pagos para Personas Mayores

Le permite a personas mayores tiempo adicional para pagar su cobro de energía cada mes (26 días, en vez de los 16 días)

Para calificar, el solicitante debe:

- Tener por lo menos 60 años de edad o mayor
- Ser la persona cuyo nombre aparece en la cuenta
- Proporcionar el número de seguro social y/o licencia de conducir o identificación del estado de Texas



#### Extensión de Cargos por demora para Personas Mayores

Cientes residenciales de CPS Energy pueden calificar para que los cargos por retraso de pago sean renunciados. Para calificar, el solicitante debe:

- Tener por lo menos 60 años de edad o mayor
- Ser la persona cuyo nombre aparece en la cuenta
- Tener un ingreso igual o inferior al 125 por ciento del Nivel Federal de Pobreza



#### Arreglos de Pagos

Planes de arreglos de pago están disponibles para clientes elegibles que necesitan más tiempo para pagar su cobro de energía.

Los arreglos incluyen:

- Una prórroga de 30 días o menos, o
- Un plan de pago diferido que permite a los clientes la posibilidad de pagar su saldo pasado acumulado durante un período de algunos meses.

### METODOS DE PAGO



#### AutoPay

Por medio de pago automático AutoPay, el cobro del cliente se debita automáticamente de su cuenta bancaria en aproximadamente el mismo día de cada mes. Los clientes podrán revisar su estado de cuenta en línea

antes de que el pago sea retirado de su cuenta. AutoPay se puede combinar con Plan de Pagos Promedio, Programa para ciudadano con discapacidad o Programa de Pagos para Personas Mayores.



#### Pague por Correo Postal

Para mayor comodidad, un sobre de retorno está incluido en su cobro mensual. Los pagos deben ser enviados a:

CPS Energy P.O. Box 2678 San Antonio, TX 78289-0001



#### Pago En línea

Hacer un pago en línea a través de Manage My Account es la forma más conveniente de pagar su cuenta. Los clientes pueden inscribirse en Manage My Account en cpsenergy.com y su próximo

cobro será enviado electrónicamente a su dirección de correo electrónico.

- Los pagos en línea de cuentas de cheques o de ahorros se procesan de forma gratuita
- Se pueden ver las cuentas de los 12 meses anteriores
- Conveniente acceso a la cuenta 24/7
- Mi acceso My Energy Portal muestra comparaciones de vecinos, clima, uso de energía detallada y una biblioteca de consejos de ahorro de energía



#### Pague por Teléfono

Los clientes pueden pagar sus cobros por teléfono usando un cheque electrónico, tarjeta de débito, Visa, Mastercard o Discover.

Los clientes residenciales pueden llamar al (877) 257-1172 para hacer un pago. Una cuota\* de conveniencia de \$2.50 del vendedor será cobrada por un pago de hasta \$1,000.



#### Pague en Persona

Los clientes pueden hacer pagos en persona en uno de nuestros cuatro centros de servicio al cliente.

**Centro de Servicio al Cliente en el Este de la ciudad**

4525 Rigsby Road, Ste. 112

**Centro de Servicio al Cliente en el Norte de la ciudad**

754 NW Loop 410, Suite 102 at Park North

**Centro de Servicio al Cliente en el Sur de la ciudad**

660 S.W. Military - Shopper's City Mall, Ste. X

**Centro de Servicio al Cliente en el Oeste de la ciudad**

803 Castroville Road, Suite 406 en Las Palmas Center

Los clientes también pueden hacer pagos en H-E-B, Woodforest National Bank ubicado adentro de Walmart, Money Box/Speedy Cash y otras tiendas. Los pagos realizados en centros de servicio y lugares de Western Union que están en los HEB y Woodforest Bank se acreditan inmediatamente a la cuenta del cliente.

\*CPS Energy no se beneficia económicamente de esta cuota.

**Aprenda más en cpsenergy.com/asistencia o llame al 210-353-2222**