



COMUNICADO DE PRENSA

Información de contacto para relaciones públicas: 210-353-2344



PARA PUBLICACIÓN INMEDIATA

15 de junio de 2020

CPS ENERGY AHORA ESTÁ LLAMANDO A SUS CLIENTES PARA PROPORCIONARLES INFORMACIÓN ÚTIL SOBRE VARIOS PROGRAMAS DE ASISTENCIA

La empresa de servicios de energía también proporciona información para ayudar a los clientes a reconocer las llamadas oficiales de la compañía y advertirles sobre cómo protegerse de los estafadores.

SAN ANTONIO – (15 de junio de 2020) – CPS Energy comprende la importancia de mantener la energía encendida durante estos tiempos sin precedentes. La filosofía **People First [Personas Primero]** de la compañía es estar ahí para todos sus clientes, todos los días, especialmente durante tiempos difíciles como en este momento. Por lo tanto, los Asesores de Energía bien capacitados de CPS Energy ahora están llamando de manera proactiva a los clientes para asegurarse de que conozcan los útiles programas de asistencia de la compañía.

A medida que la comunidad sigue adelante en su respuesta ante una pandemia mundial de salud, una gran presión sobre la economía y profundos desafíos de justicia social, CPS Energy sigue muy preocupada por todos sus clientes, incluidos aquellos que pueden estar experimentando dificultades financieras. El objetivo de la compañía es escuchar y trabajar activamente con clientes individuales para desarrollar planes personalizados que brinden la ayuda necesaria.

A partir del lunes 15 de junio de 2020, CPS Energy llamará a los clientes para informarles sobre sus programas de asistencia. Los Asesores de Energía también proporcionarán información sobre otros programas de asistencia útiles en la comunidad.

“Entendemos que los clientes pueden sentirse preocupados e inseguros sobre cómo administrar sus compromisos y necesidades. Ahora más que nunca, es importante que nuestra organización continúe siendo útil. Con mucho gusto haremos nuestra parte para apoyar la recuperación de nuestra comunidad”, dijo Rudy Garza, Chief Customer Engagement Officer.

Desafortunadamente, en tiempos de vulnerabilidad, a menudo hay un aumento en la actividad fraudulenta. Por lo tanto, CPS Energy quiere asegurarse de que los clientes sepan la diferencia entre una llamada de los Asesores de Energía de la empresa de servicios de energía frente a los impostores o los estafadores. Los clientes deben, por lo tanto, saber:

- CPS Energy nunca llamará para exigir el pago o amenazará con una desconexión ese mismo día.
- Los Asesores de Energía capacitados pueden llamar para recordar a los clientes sobre saldos vencidos que podrían llegar a la desconexión del servicio cuando ese proceso se reinicie más adelante este año.
- CPS Energy nunca solicitará a los clientes su información bancaria o de la tarjeta de crédito personal.
- Los clientes pueden realizar un pago llamando a los números de pago autorizados, 877-257-1172 para uso residencial y 855-290-7615 para uso comercial. CPS Energy nunca llamará a los clientes desde estos números de pago.
- CPS Energy nunca transferirá una llamada a un representante para recibir un pago.

- CPS Energy nunca le pedirá a los clientes que hagan un pago con una tarjeta de regalo, una tarjeta de dinero o una tarjeta de crédito prepaga.
- Se aconseja a los clientes a utilizar Administrar Mi Cuenta para ver recibos, saldos adeudados y mucho más.
- Los clientes pueden pagar en línea en cpsenergy.com/micuenta, llamando a los números de pago autorizados, en el correo de EE. UU. y en las ubicaciones de pago autorizadas de Western Union de CPS Energy (HEB, La Fiesta, Banco Nacional Woodforest dentro de Walmart y otras ubicaciones de Western Union).

Los clientes pueden obtener más información sobre cómo identificar estafas y protegerse en cpsenergy.com/scammers.

Como recordatorio, CPS Energy ha suspendido las desconexiones de energía durante estos tiempos difíciles. También está renunciando a los cargos retrasados en saldos impagos a los clientes que participan en un plan de pago con la compañía. CPS Energy también está recaudando fondos para la Asociación de Asistencia de Energía Residencial (REAP) para ayudar a los clientes a pagar sus recibos de energía. La información de la REAP está disponible en cpsenergy.com/REAP.

Se recomienda a los clientes que experimentan dificultades financieras que se pongan en contacto de inmediato con CPS Energy si aún no lo han hecho. CPS Energy tiene disponible una variedad de programas generales de asistencia y de ahorro de dinero. Además, los expertos Asesores de Energía tienen información sobre las organizaciones de la comunidad que también brindan asistencia con las facturas recibos de servicios públicos.

Para obtener más detalles, visite cpsenergy.com/asistencia o llame al 210-353-2222 para hablar con uno de los talentosos Asesores de Energía de CPS Energy.

Sobre CPS Energy

*Fundada en 1860, CPS Energy es la compañía de energía pública, gas natural y electricidad más grande del país, brindando un servicio seguro, confiable y de precio competitivo a 860,934 clientes de electricidad y 358,495 de gas natural en San Antonio y sectores de siete condados vecinos. Los recibos de energía de nuestros clientes se encuentran entre los más bajos de las 20 ciudades más grandes del país, a la vez que han generado \$8 billones en ingresos para la Ciudad de San Antonio durante más de siete décadas. Como un socio comunitario confiable y fuerte, nos enfocamos continuamente en la creación de empleo, el desarrollo económico y la inversión educativa. Fieles a nuestra filosofía **People First [Personas Primero]**, estamos respaldados por nuestra mano de obra calificada, cuyo compromiso con la comunidad se demuestra a través del voluntariado de nuestros empleados para retribuir a nuestra ciudad y programas destinados a aportar valor a nuestros clientes. CPS Energy se encuentra entre los principales compradores de energía eólica de energía pública en la nación y el número uno en Texas para generación solar.*

Sobre REAP

La Asociación de Asistencia de Energía Residencial (REAP) es una asociación de CPS Energy, la Ciudad de San Antonio y el Condado de Bexar. REAP brinda asistencia para el pago de recibos de energía dos veces al año a los necesitados. La ciudad de San Antonio y el Condado de Bexar procesan las solicitudes de los clientes. CPS Energy contribuye con al menos \$1 millón al año al fondo REAP y maneja los requisitos administrativos de marketing, de recaudación de fondos y de la oficina interna del programa.

###