



CUSTOMER REFERENCE GUIDE



Our CPS Energy team members are here for you. We are focused and committed to serving every member of our community. How can we help you today? In this brochure, you will find contact information for our most frequently requested departments. Please call us to connect with helpful resources.

CONNECTING • LISTENING • ENGAGING • SERVING

COMMITMENT TO COMMUNITY

We've served the Greater San Antonio area's energy needs since 1860. We are owned by the community and our employees work, live, and raise their families here. We love our community and we're excited to see how quickly it is growing.

THE FOLLOWING IS A LIST OF DIRECT CONTACTS FOR OUR PROGRAMS AND SERVICES.

COMMUNITY AND BILLING PROGRAMS

Customer Service 210-353-2222

Billing inquiries and billing program enrollment.
feedback@cpsenergy.com
Outage reporting - 210-353-HELP

Casa Verde 210-353-2272

Provides weatherization measures to qualifying households
casaverdesa@cpsenergy.com

Energy Efficiency Programs 210-353-2728

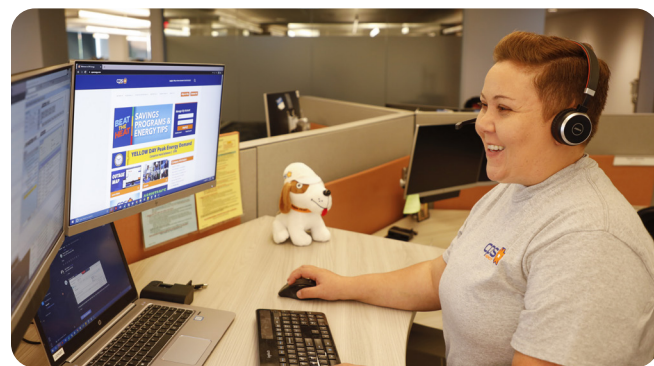
Rebates for residential and commercial customers
Home Energy Assessments

Community Speakers

Free and informative presentations on various topics of interest. cpsenergy.com/speakers

Commercial Accounts 210-353-3333

commercialaccounts@cpsenergy.com



HELP & SAFETY

Gas or Electric Trouble 210-353-4357

Gas leaks, live wires down, emergencies

Public Safety & Education 210-353-3939

Electric and Gas Safety Presentations
PublicSafetyEdu@cpsenergy.com

ADDITIONAL RESOURCES

Request a Service

Online forms available – tree trimming near power lines, streetlight out, and more.
cpsenergy.com/homerequests

Customer Design & Delivery Operations 210-353-4050

New services and remodels. CE@cpsenergy.com

Customer Response Unit 210-353-2783

Works directly with residential customers who have unique needs. CRU@cpsenergy.com

Energy2Business (E2B) 210-353-6322

Supporting small to mid-size businesses through complex service issues and non-profit programs.
e2b@cpsenergy.com

Claims 210-353-4488

Investigates and resolves property damage and personal injury claims. cpsenergy.com/claims

It's our privilege to serve you! Our highly-skilled team members are ready to connect you and your family to resources for your specific needs.



CPS Energy is the nation's largest municipally-owned energy utility providing both natural gas and electric service. We serve over 900,000 electric customers & 370,000 natural gas customers in and around San Antonio, the nation's seventh largest city.

ADDITIONAL COMMUNITY ASSISTANCE PROGRAMS

CITY OF SAN ANTONIO DEPARTMENT OF HUMAN SERVICES (DHS) Utility assistance

- Online information: www.sanantonio.gov/DHSutility
- Telephone information (210) 207-7830 or 311

CITY OF SAN ANTONIO NEIGHBORHOOD & HOUSING SERVICES DEPARTMENT (NHSD)

- Housing and utility assistance
- Online information: <https://www.sanantonio.gov/NHSD/>
- Telephone information (210) 207-6459 or 311

BEXAR COUNTY ECONOMIC & COMMUNITY DEVELOPMENT

- Utility Assistance
 - Online information and application: <https://www.bexar.org/2764/Utility-Application-Process>
 - Phone number: (210) 335-3666
- Bexar County Strong: Housing and Utility assistance information
 - Online information: <https://www.bexar.org/3314/Bexar-County-Strong>

SAN ANTONIO WATER SYSTEMS (SAWS)

- Water utility assistance
- Online information: <https://uplift.saws.org/>
- Telephone information (210) 233-2273 (CARE)
- Email: uplift@saws.org

CPS ENERGY-RESIDENTIAL ENERGY ASSISTANCE PARTNERSHIP (REAP) Utility assistance

- Online information: cpsenergy.com/utilityassistance
- Inquire about REAP Assistance by contacting:
 - City of San Antonio Department of Human Services (DHS) Phone: (210) 207-7830 or 311
 - Bexar County Economic & Community Development Phone: (210) 335-3666



We stand ready to help any customer in need. If you are experiencing financial hardship, we urge you to contact us for help.

Call us at 210-353-2222 or online at cpsenergy.com/assistance.



GUIA DE REFERENCIA PARA EL CLIENTE



Los miembros de nuestro equipo de CPS Energy están aquí para ayudarlo. Estamos centrados y comprometidos a servir a cada miembro de nuestra comunidad. ¿Cómo podemos ayudarlo hoy? En este folleto, encontrará la información de contacto de nuestros departamentos más solicitados. Por favor, comuníquese para conectarse con recursos útiles.

CONECTAR • ESCUCHAR • PARTICIPAR • SERVIR

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Hemos atendido las necesidades energéticas del Área Metropolitana de San Antonio desde 1860. Somos propiedad de la comunidad y nuestros empleados trabajan, viven y crían a sus familias aquí. Amamos a nuestra comunidad y nos entusiasma ver lo rápido que está creciendo.

LO SIGUIENTE ES UNA LISTA DE CONTACTOS DIRECTOS PARA NUESTROS PROGRAMAS

PROGRAMAS COMUNITARIOS Y DE FACTURACIÓN

Servicio al Cliente 210-353-2222

Consultas sobre la facturación e inscripción en los programas de facturación.
feedback@cpsenergy.com
Reportar las interrupciones - 210-353-HELP

Casa Verde 210-353-2272

Proporciona medidas de climatización a los hogares que cumplen con los requisitos
casaverdesa@cpsenergy.com

Programas de Eficiencia Energética 210-353-2728

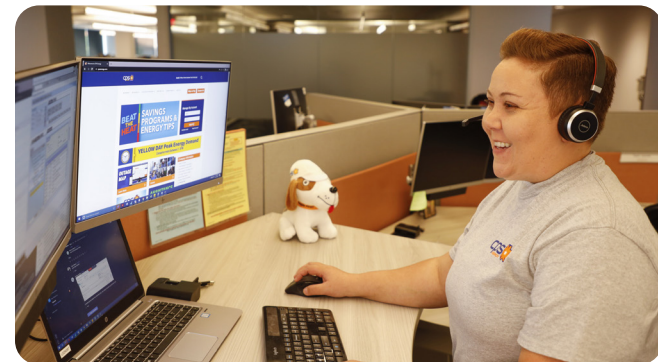
Reembolsos para los clientes residenciales y comerciales
Evaluaciones Energéticas Residenciales

Oradores de la Comunidad

Presentaciones gratuitas e informativas sobre diversos temas de interés. cpsenergy.com/speakers

Cuentas Comerciales 210-353-3333

commercialaccounts@cpsenergy.com



AYUDA Y SEGURIDAD

Problemas de Gas o Electricidad 210-353-4357

Fugas de gas, cables caídos con electricidad, emergencias

Educación y Seguridad Pública 210-353-3939

Presentaciones de Seguridad Eléctrica y de Gas
PublicSafetyEdu@cpsenergy.com

RECURSOS ADICIONALES

Solicitar un Servicio

Formularios disponibles en línea: Poda de árboles cerca de líneas eléctricas, alumbrado público y más.
cpsenergy.com/homerequests

Diseño del Cliente y Operaciones de Entrega 210-353-4050

Nuevos servicios y remodelaciones. CE@cpsenergy.com

Unidad de Respuesta a Clientes 210-353-2783

Trabaja directamente con clientes residenciales que tengan necesidades únicas. CRU@cpsenergy.com

Energy2Business (E2B) 210-353-6322

Apoyar a las pequeñas y medianas empresas a través de problemas de servicios complejos y programas sin fines de lucro. e2b@cpsenergy.com

Reclamos 210-353-4488

Investiga y resuelve reclamos por daños a la propiedad y lesiones personales. cpsenergy.com/claims

¡Es nuestro privilegio servirle! Los miembros de nuestro equipo, altamente calificado, están listos para conectarlo a usted y a su familia con recursos para sus necesidades específicas.



CPS Energy es la mayor empresa de servicios públicos de energía de propiedad municipal de la nación que ofrece servicios de gas natural y electricidad. Brindamos servicio a más de 900,000 clientes de electricidad y 370,000 clientes de gas natural en San Antonio y sus alrededores, la séptima ciudad más grande del país.

PROGRAMAS ADICIONALES DE ASISTENCIA

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS DE LA CIUDAD DE SAN ANTONIO (DHS)

Asistencia de servicios públicos
• Información en línea: www.sanantonio.gov/DHSutility
• Información telefónica (210) 207-7830 o 311

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VECINALES Y DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE SAN ANTONIO (NHSD)

Asistencia de vivienda y servicios públicos
• Información en línea: <https://www.sanantonio.gov/NHSD/>
• Información telefónica (210) 207-6459 o 311

DESARROLLO ECONÓMICO Y COMUNITARIO DEL CONDADO DE BEXAR

• Asistencia de servicios públicos
◦ Información y solicitud en línea: <https://www.bexar.org/2764/Utility-Application-Process>
Número de teléfono: (210) 335-3666
• Bexar County Strong: Información de Asistencia de Vivienda y Servicios Públicos
◦ Información en línea: <https://www.bexar.org/3314/Bexar-County-Strong>

SISTEMAS DE AGUA DE SAN ANTONIO (SAWS)

Asistencia de servicios públicos de agua
• Información en línea: <https://uplift.saws.org/>
• Información telefónica (210) 233-2273 (CARE)
• Correo electrónico: uplift@saws.org

ASOCIACIÓN DE ASISTENCIA ENERGÉTICA RESIDENCIAL DE CPS ENERGY (REAP)

Asistencia de servicios públicos
• Información en línea: cpsenergy.com/utilityassistance
• Infórmese sobre la asistencia de la REAP contactándose con:
◦ Departamento de Servicios Humanos (DHS) de la Ciudad de San Antonio Teléfono: (210) 207-7830 o 311
◦ Desarrollo Económico y Comunitario del Condado de Bexar Teléfono: (210) 335-3666



Estamos listos para ayudar a cualquier cliente que lo necesite. Si está experimentando dificultades financieras, le recomendamos que se comuniquen con nosotros para obtener ayuda.

Llámenos al 210-353-2222 o en línea en cpsenergy.com/asistencia.

