



## Notas de la reunión pública del Grupo asesor de impactos y beneficios comunitarios (CBIAG) de Pacific Power

Informe bienal y Planificación de Recursos Integrados  
Jueves 21 de marzo de 2024, 1:00 a 4:00 p.m., hora del Pacífico

*E Source, el socio organizador de la reunión de PacifiCorp, sintetizó y resumió estas notas.*

### Resumen ejecutivo

La reunión pública de marzo del CBIAG se llevó a través de la plataforma Zoom. La reunión se llevó a cabo el 21 de marzo de 2024, de 1:00 a 4:00 p.m. PDT. Asistieron a ella diez miembros del CBIAG en representación de seis organizaciones integrantes del CBIAG, y tres miembros del público. En la reunión se describieron las consideraciones clave para el borrador del Informe Bienal, se compartió información actualizada del Programa de descuentos en facturas a clientes de bajos ingresos y se presentó un nuevo programa piloto potencial de CBRE.

### Objetivos de la reunión

1. Revisar los CBI de salud y bienestar de la comunidad y discutir cómo aparecerán en el informe bienal.
2. Aprender más acerca de un posible programa piloto de CBRE y dar retroalimentación sobre lo que los miembros quisieran que se incluyera.
3. Aprender sobre el Programa de descuento para clientes de bajos ingresos de Oregon y dar retroalimentación sobre las acciones propuestas que Pacific Power adoptó para aumentar la inscripción.

Miembros del CBIAG 2024	Organización
Cassidy Attleson	ACCESS
Christina	KLCAS/CAPO
Erubiel Valladares	Rural Development Initiative
Hannah Lewis	Rural Development Initiative
Jennifer Gustafson	AllCare Health
Rose Reeser	ACCESS
Shaun Pritchard	United Community Action Network

Sherrie Villmark	Community Energy Project
Tim Lynch	Condado de Multnomah
Yahaira Torres	Rural Development Initiative

#### **Expositores**

Charity Spires	Gerente del Programa para clientes de bajos ingresos
Christina Medina	Gerente de Políticas y participación de las partes interesadas
Erendira Cruz	Sustainable Living Center of Walla Walla
Jason Hoffman	Gerente del Proyecto de asuntos normativos
Kevin Dixon	Gerente sénior de Perspectivas de Escalent
Kimberly Alejandro	Analista de Equidad
Laura James	Gerente sénior de proyectos de Soluciones al cliente
Pam Cooper	Vicepresidente de Prácticas de energía de Escalent
Ryan Harvey	Gerente del programa de Recursos renovables de la comunidad
Stephanie Meeks	Gerente de Regulaciones, políticas normativas y operaciones
Jeffrey Daigle	Equipo de facilitación de E Source
Morgan Westberry	Equipo de facilitación de E Source

#### **Asistentes del público**

Alessandra de la Torre	Northwest Energy Commission
Alma Pinto	Northwest Energy Commission
Mia Deonate	Energy Trust of Oregon

#### **Asistentes de PacifiCorp**

Barbara Modey	Gerente de investigación de satisfacción del cliente
Ian Hoogendam	Gerente de Planificación de la distribución
John Rush	Gerente de Planificación del sistema de distribución
Lee Elder	Gerente de pronóstico de carga
Kevin Dixon	Gerente sénior de Perspectivas de Escalent
Stephanie Meeks	Gerente de Regulaciones, políticas normativas y operaciones
Thomas R. Burns	Vicepresidente de Planificación de recursos y adquisiciones
Tag Gavin-Darnieder	Equipo de facilitación de E Source
Zanya Morgan	Equipo de facilitación de E Source

## Notas de la reunión

## Actividad 1 | Bienvenida, presentaciones y novedades del informe del CBIAG

Christina Medina, de Pacific Power, inició la decimoséptima reunión del CBIAG con la bienvenida a los asistentes, la presentación del expositor invitado y un agradecimiento a los miembros por su participación continua en el grupo. Las perspectivas de los miembros y del público son esenciales para lograr impactos significativos en las comunidades.

Jeffrey Daigle, de E Source, entregó artículos alusivos a la reunión, hizo una descripción general del orden del día y los objetivos, presentó a los expositores y alentó la participación de los miembros durante la reunión y después de esta por medio de la encuesta de apertura posterior a la reunión.

### Presentación de miembros del CBIAG

Jeffrey Daigle dio pie a la “presentación” de los asistentes a la reunión al responder la pregunta: *¿Qué actividad de autocuidado recomendaría a otras personas?* Hubo algunos temas en común en el grupo a medida que sus miembros compartieron experiencias y consejos para priorizar la salud mental y promover una mayor productividad en las metas personales y profesionales.

#### Temas comunes:

- Reconocer el propio esfuerzo y ser amable con nosotros mismos aunque la vida no está resultado como queremos; ver la belleza en el proceso mismo y en las imperfecciones
- Permitirnos momentos de descanso sin sentir culpa ni remordimiento. Las mujeres suelen tener listas interminables de cosas por hacer y no deben esperar a terminar toda la lista para llevar a cabo sus ambiciones creativas
- Considerar pasatiempos que impliquen actividad física, como practicar Tai Kwon Do
- Participar en más actividades al aire libre, como caminar o visitar una cascada
- Hacer prácticas de atención plena, como la meditación y el yoga
- Mantener un cuerpo físico saludable y pasar tiempo de calidad consigo mismo
- Realizar actividades físicas con ayuda de la tecnología para dar seguimiento a las metas de condición física
- Descansar del trabajo para viajar
- Escuchar música o aprender a tocar un instrumento musical

### Cierre del ciclo de la reunión pasada

Christina Medina hizo un resumen de la reunión de febrero del CBIAG, repasó la lista de asistentes y sintetizó los temas y las preguntas que surgieron allí.

#### Temas de febrero:

- Mostrar el calendario anual fue útil para que los miembros tuvieran más detalles sobre lo que se discutirá y para que las acciones fueran más productivas.
- Identificar lo que debería incluirse en el Informe bienal del Plan de Energías Limpias, así como la forma en la que participará el CBIAG para preparar y revisar el informe bienal.

- Discutir cómo conectar mejor a las partes interesadas en las reuniones de opinión pública para la planificación de los recursos integrados.
- Compartir novedades de la solicitud de aumento de tarifas generales

Christina Medina retomó temas de importancia clave, de acuerdo con las indicaciones del CBIAG. Una de las inquietudes recurrentes es la gestión de energía: preparación para los incendios forestales y los cortes de energía eléctrica de emergencia. Como resultado, la gestión de la energía será el tema principal de la reunión del CBIAG en abril. Otro de los asuntos clave es la asistencia en las facturas del servicio: programas, procesos y colaboración, así como la medición neta y la participación de la comunidad. Medina discutió temas tratados en reuniones pasadas que generaron preocupación y que se han abordado para mostrar ejemplos de ciclos de retroalimentación que ya se habían cerrado antes. Jeffrey Daigle reafirmó al grupo que, si bien las acciones podrían no ser inmediatas, los motivos de preocupación siempre son escuchados y Pacific Power está haciendo un trabajo apropiado detrás de escena.

## Trayectoria de los miembros del EAG (Grupo Asesor de Equidad) de Washington

Medina presentó a Eréndira Cruz, integrante del Grupo Asesor de Equidad de Washington y representante de Sustainable Living Center de Walla Walla, quien habló sobre su experiencia personal y su trayectoria como miembro del grupo. Cruz ha sido miembro del EAG desde el principio y reconoció que 2021 fue un año atípico en el que empezó la recuperación tras la pandemia de COVID-19, y para ello surgieron varios programas de gobierno para inquilinos y propietarios de viviendas, así como programas de asistencia para el pago del alquiler y del servicio de energía eléctrica, debido a que mucha más gente trabajaba, estudiaba y hacía otras actividades desde su casa. Cruz expresó gratitud a los representantes que abogaron por las comunidades que Pacific Power atiende y por la diligencia del equipo para usar la retroalimentación y cerrar ciclos. Cruz confirmó que el camino andado ha estado lleno de movimiento y evolución a medida que el equipo avanza hacia metas de tipo legislativo y adopta un enfoque humano para reconocer los obstáculos idiomáticos y traduce los conceptos dentro del contexto cultural, lo que sirve como indicador de que el equipo ofrece sus servicios a la comunidad con pasión. Cruz espera ver más avances y pasos más grandes en esta trayectoria.

Jeffrey Daigle preguntó: *¿Está el EAG en Washington haciendo mejoras y ayudando a avanzar en los beneficios al cliente? ¿Hay lugares donde el EAG debe crecer?*

Cruz indicó que ambas preguntas pueden responderse afirmativamente, aunque duda de que el componente del idioma hubiera logrado volverse tan importante si no tuviera fuertes defensores. El grupo está pasando por un proceso de evolución y se requiere tiempo para considerar los diferentes intereses de las partes interesadas.

Daigle agradeció a Cruz por su tiempo y su participación en el espacio del EAG de Washington y en la reunión del CBIAG. Kimberly Alejandro, de Pacific Power, agradeció a Cruz y afirmó que sigue teniendo la esperanza de que el CBIAG de Oregon pueda ver a Pacific Power como su socio. Alejandro reconoció que no siempre queda claro hacia dónde se dirige el grupo, pero siempre hay algo que aprender en cada sesión. Pacific Power señaló que siempre recibe con gusto el regalo de la retroalimentación y las experiencias de vida para seguir elevando el trabajo que realizan juntos.

## CBI de salud y bienestar de la comunidad

Jeffrey Daigle presentó a Laura James, de Pacific Power. James centró la conversación alrededor de los Indicadores de Beneficio a la Comunidad (CBI) y repasó la información incluida en el informe bienal del CBIAG. James subrayó la definición de CBI: *el resultado deseado que las acciones del servicio público pueden incentivar, influenciar o causar*, y enfatizó que un CBI es diferente a las formas de medición, ya que el desarrollo de los CBI involucra diferentes procesos del pensamiento. Por el contrario, una forma de medición es algo neutral que se mide periódicamente con el tiempo, una estructura utilizada para orientar las actividades. James destacó la importancia de que Pacific Power documente la forma de abordar los CBI para mantener el enfoque en la visión y en las metas. Pacific Power considera a los CBI y las formas de medición como provisionales, ya que se adaptarán con el tiempo gracias al refinamiento que se logrará con la participación de las partes interesadas.

James cubrió los 4 pasos del flujo de trabajo del desarrollo de los CBI, mismos que se incluirán en el informe bienal del CBIAG.

- Identificar temas clave
  - Revisar la retroalimentación de las partes interesadas: las propuestas de EA y la retroalimentación de la reunión del CBIAG
- Crear acciones y formas de medición propuestas de los CBI dentro de cada tema
  - Revisar los datos disponibles y la investigación existente
  - Reunirse con ETO, agencias y otros socios relevantes
- Presentar el borrador al CBIAG
  - Presentar el contexto y el razonamiento
  - Presentar los CBI junto con las acciones y las formas de medición
- Actualizar y finalizar para la próxima presentación y registro oficial apropiado
  - Procesar la retroalimentación del CBIAG y hacerle las actualizaciones necesarias a la propuesta
  - Volver a presentarla ante el CBIAG si es necesario
  - Terminar de incorporarla al Plan de Energías Limpias (CEP)

James reconoció que el marco de referencia actual de los CBI puede cambiar desde ahora y la fecha en la que se termine el informe con los resultados de dos nuevos de CBI sobre economía y equidad energética que se agregaron.

- 1) Aumentar la eficiencia energética de las viviendas y los pequeños negocios en las áreas en desventaja
- 2) Reducir los obstáculos para la participación de las comunidades en desventaja en los programas de la compañía

Jason Hoffman, de Pacific Power, recordó las políticas de desconexión presentes y pasadas. En marzo de 2020, los servicios públicos de Oregon, Washington y California, con apoyo de sus respectivos gobiernos estatales, iniciaron una moratoria para suspender las desconexiones por falta de pago. Las políticas actuales incluyen diversas protecciones al consumidor, entre ellas, la moratoria por clima y calidad del aire, la posibilidad de renegociar un plan de pagos, extensiones de los plazos de pago para evitar

desconexiones y métodos para validar con más facilidad una necesidad médica. Hoffman compartió información de protecciones adicionales para clientes con bajos ingresos para eliminar cobros y obstáculos para pagar el servicio. Además, si los residentes están en casa durante la desconexión y hablan con el técnico de campo, el técnico trabajará con el departamento de Servicio al cliente para conceder al residente 24 horas más de plazo para evitar la desconexión. Al iniciar el Programa de descuento en las facturas a clientes con bajos ingresos, Pacific Power reembolsó todos los depósitos a los clientes con bajos ingresos, los exentó de cargos por visitas de campo y cobros de reconexión. Para mitigar los problemas de acceso, Pacific Power también instaló estaciones de pago en efectivo para clientes que no usan tarjetas de pago.

El representante del condado de Multnomah preguntó: *¿Cómo podrían los socios de asistencia gestionar las desconexiones por los clientes? Incluso con las herramientas implementadas, sigue habiendo una alta cantidad de desconexiones. ¿Cómo pueden los clientes acceder a las opciones? ¿La accesibilidad es un obstáculo?*

Hoffman reafirmó al grupo que el gerente de recaudación de Pacific Power revisaría esta conversación para identificar cómo pueden ayudar los socios de asistencia. Actualmente, no hay evidencias de que la accesibilidad sea un obstáculo; se presume que la razón de que haya clientes con facturas vencidas es económica. Para combatir las dificultades económicas, Pacific Power permite arreglos de planes de pagos y sigue impulsando la participación en el programa de descuentos para clientes con bajos ingresos.

E Source preguntó a los miembros del CBIAG *si alguna vez habían escuchado que los clientes de Pacific Power dijeran algo que la empresa debiera saber.*

La organización Rural Development Initiative afirmó que la falta de comunicación del lado del cliente es un obstáculo. Los clientes podrían desconocer las opciones de pago y quienes sí las conocen no siempre están dispuestos a acercarse. Las barreras del idioma pueden ser una dificultad más, pero para combatir esto, Pacific Power podría participar más en los eventos de la comunidad para que los representantes de la compañía se familiaricen con los clientes.

La organización United Community Action Network informó que más de 100 personas acudieron a sus oficinas para pedir ayuda porque recibieron avisos de un próximo corte del servicio, aunque la agencia no tenía conocimiento previo de las desconexiones. Para prevenir casos similares, United Community Action Network sugirió que los clientes firmaran una exención en la que permitieran compartir sus datos para generar una lista de desconexión y que otras personas pudieran ofrecerles ayuda para pagar el servicio.

Community Energy Project piensa que los clientes no creen que las organizaciones se preocupen por sus circunstancias; por lo tanto, no existe la confianza para pedir ayuda. Los clientes que tienen bajos ingresos también desconocen que es posible pedir excepciones y extensiones de plazos de pago porque es un concepto culturalmente ajeno que solo los clientes de ingresos medios entienden.

Hoffman repasó la cantidad de desconexiones por sección censal, comparando los índices de 2019, previos al COVID-19, y los posteriores de 2022 (un año en el que se aplicó la moratoria parcialmente) y 2023, un año en el que no hubo moratoria.

En 2019 hubo un total de 19,557 desconexiones del servicio. En 2022 vimos una drástica disminución debido a las moratorias por el COVID-19 con 6,021 desconexiones, mientras que en 2023, el total de desconexiones fue de 11,789. Si bien los índices de desconexión de 2023 pueden parecer alarmantes a primera vista, en comparación con los de 2022, cuando se elimina el año con moratoria parcial y se comparan los dos años que tuvieron las mismas circunstancias operativas, los índices de 2023 mejoraron en comparación con los de 2019.

AllCare Health informó al grupo de un nuevo beneficio estatal que se está desarrollando para los clientes inscritos en Medicaid, el cual cubrirá costos de alimentación y vivienda con beneficios adicionales para cuestiones asociadas al clima que cubrirá los costos de unidades de calefacción, aire acondicionado y filtros para los hogares de los clientes. Este nuevo beneficio también cubriría el costo de la energía y posiblemente reduciría las tasas de desconexión.

*Community Energy Project preguntó si Pacific Power está usando indicadores económicos, como los índices de desempleo e inflación, para comparar los índices de desconexión. Y de ser así, ¿se podría esperar que los índices de desconexión cambien en relación con los indicadores económicos? ¿Qué otros factores intervienen para que los clientes estén en peligro de desconexión? ¿Los aumentos de tarifas influyen en las desconexiones?*

Pam Cooper, de Escalent, explicó que Escalent está trabajando actualmente con alrededor de 60 empresas de servicios públicos en todo el país y casi todas ellas han aumentado sus tarifas recientemente o planean hacerlo en los próximos años. Aparte del COVID-19, hay otros factores económicos que han contribuido con los índices de desconexión en 2023 como las prórrogas de los créditos estudiantiles, que dieron como resultado el aumento de costos a pagar en casa. Además, en 2023, hubo cambios en el crédito por cuidado infantil que las familias podían reclamar en sus declaraciones de impuestos. Por consiguiente, se espera un aumento de retrasos en el pago de servicios públicos en 2024 y 2025. En 2023, los servicios públicos de todo el país tenían deudas por cobrar por 16 mil millones de dólares. Cooper felicitó a Pacific Power por la reducción en los índices de desconexión en 2023 en comparación con 2019, pero expresó que le preocupa que el ciclo de reducciones tal vez no pueda continuar. Cooper externó que la época del año también contribuye a los índices de desconexión, ya que los fondos de las agencias se agotan a medida que termina el año porque los fondos del estado se reponen solo una vez, al iniciar el año.

## Actividad 2 | Nueva información de Pacific Power y comentarios del público

### Descuento a clientes de bajos ingresos (LID) de Oregon

Charity Spires, de Pacific Power, hizo un resumen de las dos encuestas sobre el descuento a las facturas para clientes con bajos ingresos en Oregon: la encuesta para clientes, aplicada por Escalent, y una encuesta interna para las agencias. La encuesta a clientes se aplicó en dos oleadas, la primera de ellas en

mayo y la segunda en noviembre. Ambas contenían preguntas elaboradas en colaboración con las partes interesadas.

Pam Cooper, de Escalent, explicó los objetivos de la encuesta como sigue: se busca comprender mejor a las personas que se inscriben en el LID para validar la equidad y alcance del programa, evaluar el impacto del programa en los participantes y conocer qué opinan del programa los participantes del LID y si dichas opiniones cambian o no con el tiempo.

Descubrimientos clave de la encuesta a clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados con base en los inscritos en el primer año del programa LID               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nivel del 20% de descuento</li> <li>○ Nivel del 40% de descuento</li> </ul> </li> </ul> <p>Se aplicó por internet o por teléfono</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% de satisfacción total</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 87% indicaron que fue fácil inscribirse</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 65% de los participantes son bastante más propensos a sentir que el LID ha hecho una diferencia en su capacidad para pagar las facturas mensuales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las viviendas con adultos mayores y veteranos son las más satisfechas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los hogares con niños son los menos satisfechos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 49% de los participantes del LID indicaron que no hay ninguna acción que recomienden para mejorar de la experiencia de inscripción</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La recomendación más frecuente es mejorar el conocimiento del programa (4%)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 58% indicaron que el LID les ha ayudado a reducir el estrés</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 46% de los participantes ya pueden mantener su hogar a una temperatura agradable</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 45% de los participantes ya pueden pagar su factura de energía eléctrica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 22% se enteraron del programa por medio de una agencia u organización sin fines de lucro</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 21% se enteraron del programa en el sitio web de Pacific Power</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 49% de los clientes están satisfechos con el programa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23% de los participantes dudaron en inscribirse porque creían que podrían pagar sus facturas sin asistencia externa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 73% de los participantes reciben beneficios federales de SNAP y estampillas de alimentos, lo que suma el 91% del tipo de beneficio federal recibido</li> </ul>

El representante del condado de Multnomah preguntó cómo estaba abordando Escalent las conversaciones emocionales de los participantes que se sentían avergonzados por no poder pagar sus facturas del servicio sin ayuda externa. Charity Spires explicó que los representantes de servicio al cliente adoptan un enfoque humano, les informan sobre los descuentos para clientes con bajos ingresos y les confirman la cantidad de lugares disponibles en el programa o los fondos disponibles. El representante del condado de Multnomah también preguntó cómo se comparan los datos demográficos del territorio de servicio de Pacific Power con el desglose racial de la inscripción en el Programa de descuentos en las facturas para clientes con bajos ingresos. Sin embargo, Pacific Power actualmente no da seguimiento a estos datos.

Los participantes de la encuesta hicieron las siguientes recomendaciones para el programa:



- Aumentar la popularidad del programa con volantes en centros para adultos mayores y personas discapacitadas u otros centros comunitarios. También, aumentar el conocimiento al incluir información sobre la inscripción en las facturas o incentivar las referencias sería beneficioso, ya que las recomendaciones de boca en boca entre amigos y familia se suelen mencionar como la fuente de conocimiento del programa.
- Ofrecer recursos a participantes que tengan niños en casa para ayudarles a motivar a sus familias a disminuir el uso de energía. Considerar juegos o aplicaciones que ahorren energía, notificaciones proactivas cuando el uso de energía es menor al del día anterior, recordatorios para ahorrar energía aptos para niños (como calcomanías que los papás les den cuando los vean apagar algún aparato o luz).
- Considerar desarrollar o dar publicidad en conjunto con un programa para clientes que tengan personas con discapacidades en casa. La mitad (49%) de los participantes de LID que ven poca o nula diferencia con el programa tienen en casa a una persona con una discapacidad.

Rural Development Initiative sugirió que Pacific Power se acerque a los niños de una forma divertida, como a través de representaciones teatrales, para enseñarles cómo funciona la electricidad, qué hace y cuáles son los peligros potenciales de la electricidad. Las cargas emocionales que acompañan a las desconexiones suelen afectar a los niños debido al aumento en los niveles de estrés en la familia. Involucrar a los niños de una forma interactiva también sería una oportunidad de reeducar a los padres y empezar a generar confianza en la comunidad.

## Receso

### Descuento a clientes de bajos ingresos de Oregon (continuación)

Charity Spires, de Pacific Power, informó los resultados de la encuesta para agencias, aplicada en agosto de 2023 por correo electrónico. Respondieron 11 agencias de acción comunitaria.

Resultados de la encuesta a las agencias
• El 90% afirmó que el programa había hecho alguna o una gran diferencia para los clientes
• 81% de los participantes dijeron estar algo satisfechos o muy satisfechos
• 45% de las respuestas del personal señalaron que la inscripción había sido muy fácil
• 63% de las respuestas del personal indicaron desconocer la opción para inscribir a terceros
• 72% del personal encuestado no hizo inscripciones en nombre de los clientes
• De los miembros del personal que sí inscribieron a algún cliente, el 100% lo consideró fácil
• De los miembros del personal que no inscribieron a clientes, el 100% informó a los clientes que se inscribieran en el sitio web de Pacific Power y/o en el centro de atención al cliente
• 18% de los participantes sugirieron un medio de difusión directo (correo electrónico, cartas, tarjetas postales, mensajes en las facturas) para que más gente conozca el programa.
• 18% de los participantes sugirieron entregar folletos a las organizaciones socias para que los distribuyeran a la gente para que conocieran más el programa
• El 15% sugirió enviar boletines o insertos en las facturas, asociarse con otras organizaciones o dar más visibilidad a la información del programa en el sitio web de Pacific Power para que se conozca más
• El 12% sugirió usar noticieros locales para que más gente conozca el programa
• El 6% sugirió utilizar más las redes sociales para que más gente conozca el programa
• 40% de los participantes dijeron que el idioma preferido para comunicarse era el inglés

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 33% de los participantes dijeron que preferían recibir información en español</li></ul>        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 3% de los participantes dijeron que preferían recibir información en chino o japonés</li></ul> |

Entre las oportunidades de marketing específicas recomendadas para lograr un mayor alcance en las comunidades se incluyeron el empleo de representantes, agencias y eventos en vivo, asistencia para el hogar, asociación con agencias, distribución de volantes o folletos, programas de asistencia, información en las pantallas de pagos y difusión directa.

Charity Spires informó sobre las inscripciones al programa desde su lanzamiento, en octubre de 2022. Las primeras inscripciones fueron automáticas para los clientes participantes en los programas LIHEAP y/u OEAP, que en total fueron alrededor de 17,000. En mayo, junio y Julio de 2023 se experimentó un aumento en la cantidad de inscritos del nivel 2, que recibían un 40% de descuento, debido a un contrato entre Oregon Housing y Pacific Power que permitía compartir los datos y hacer inscripciones automáticas. Se hizo una campaña con tarjetas postales en inglés y en español a principios del otoño de 2023 que tuvo mucho éxito y dio como resultado 7 mil nuevas inscripciones. En total, hay aproximadamente 47 mil clientes inscritos en el programa de descuento en facturas para clientes con bajos ingresos. Spires también detalló otros métodos de difusión, como campañas por correo electrónico y redes sociales orgánicas.

Charity Spires dijo al grupo que los clientes que hayan cumplido dos años inscritos en el programa LID deben recertificarse. Si un cliente ha recibido beneficios de los programas LIHEAP y/u OEAP en los dos años previos a la recertificación, la reinscripción es automática. La verificación posterior a la inscripción requeriría que los clientes informen sus ingresos, pero todavía están en proceso de decidir un método de verificación eficiente, junto con las partes interesadas.

Pacific Power planea contratar a Empower Dataworks para que haga la evaluación de la carga de energía y se busca que la terminen en octubre de 2024. Como parte de la Fase 2 del proceso de propuesta de la implantación de la Ley de asequibilidad de la energía, incluida en el Expediente UM2211 HB 2475, los servicios públicos tienen la instrucción de llevar a cabo una evaluación de la carga de energía (energy burden assessment, EBA) e iniciar la participación de las partes interesadas para desarrollar las mediciones de la EBA. Los resultados de la EBA respaldarán la Fase2 del proceso de propuesta de la ley HB 2475, darán más información a Pacific Power sobre sus territorios de servicio y servirán como punto de partida para recomendar métodos adicionales de difusión y aumentar la participación en el programa.

## Energía Renovable Comunitaria (CBRE)

Ryan Harvey, de Pacific Power, abordó el concepto de la energía renovable comunitaria (CBRE), definida como un proyecto de energía renovable dirigido en forma comunitaria en una comunidad específica de tal forma que proporcione beneficios directos a dicha comunidad. Ejemplos de esto puede ser un proyecto de un centro cívico, una estación de bomberos o un centro comunitario. La meta de CBRE es aumentar la resiliencia en caso de situaciones en las que se corte el servicio de energía eléctrica.

Pacific Corp ha establecido 4 compromisos de CBRE en el Plan de Energías Limpias:

- 1) Evaluación continua de necesidades y oportunidades (expandir el estudio del potencial de la CBRE)

- a. Seguir fomentando las iniciativas de CBRE a través de los aportes de ideas de la comunidad y los grupos de participación
  - b. Hacer encuestas a las comunidades para evaluar más el interés en los proyectos de CBRE
  - c. Actualizar el Plan de acción de CBRE con base en los aprendizajes continuos (Plan de Energías Limpias 2025)
- 2) Desarrollar una propuesta extraoficial para la expansión del programa piloto de almacenamiento en baterías para la resiliencia de la comunidad
    - a. Grupos de partes interesadas revisarán la propuesta de acuerdo con las recomendaciones del personal
  - 3) Explorar oportunidades para aprovechar el financiamiento público
    - a. Los asesores rastrean oportunidades de subsidios para PacifiCorp y sus clientes
    - b. También se abordó el componente del subsidio del programa piloto de CBRE-RH
  - 4) Crear herramientas y medios informativos para ayudar a las comunidades y las partes interesadas
    - a. Construcción de la página web en proceso
    - b. Diseño colateral de volantes para comunidades y gestores de negocios regionales
    - c. Colaboración continua con Energy Trust of Oregon

Harvey compartió la meta del programa piloto propuesto, CBRE-RH, enfocado en la energía solar y el almacenamiento para centros de emergencia esenciales identificados por las comunidades. El CBRE-RH reunirá y medirá el beneficio del despacho de energía del sistema de baterías a la red en todo el sistema para la resiliencia local. Para participar en el programa piloto, los centros de CBRE deben ser instalaciones esenciales no residenciales, implantar energía renovable y sistemas de almacenamiento detrás del medidor, participar en futuros programas de respuesta a la demanda por baterías del servicio público, y asociarse para rastrear el uso de la energía, la utilización de las baterías y la relación costo-eficacia.

El representante del condado de Multnomah informó sobre los proyectos en curso que tienen en el condado y que podrían ser buenos contendientes para el programa piloto CBRE-RH; después preguntó sobre la responsabilidad económica de las organizaciones comunitarias y los derechos de propiedad. Harvey aclaró que Pacific Power no está interesada en los derechos de propiedad de las instalaciones de CBRE-RH, pero consideraría ofrecer oportunidades de capacitación a los centros participantes para que aprendan cómo enviar la energía de las baterías a la red y programar el sistema para maximizar los beneficios.

Pacific Power ha propuesto tres componentes esenciales del CBRE-RH

- 1) Evaluaciones técnicas
  - a. Seguir proporcionando estudios de viabilidad a comunidades interesadas en entender mejor los costos y requisitos de los sistemas de energía solar y de almacenamiento en baterías en centros comunitarios esenciales
- 2) Apoyo continuo al proyecto
  - a. Aprovechar la experticia y dar financiamiento complementario para apoyar los planes y la instalación del componente de almacenamiento en baterías de los proyectos de

resiliencia planificados y existentes para ofrecer los beneficios habilitados por la red en todo el sistema y los resultados del aprendizaje

3) Ayuda con subsidios

- a. Establecer un mecanismo para brindar fondos complementarios iguales para comunidades que buscan subsidios externos para proyectos de resiliencia en centros esenciales

Pacific Power considera a CBRE-RH como proyectos continuos de relación conjunta con las comunidades locales en las que se brinda apoyo para el diseño, se ofrecen incentivos y una recolección de datos constante. La meta dominante es que el programa piloto ayude a satisfacer las necesidades de la comunidad al lograr que se lleven a cabo por lo menos 12 proyectos. Se hicieron otras 4 preguntas como oportunidad para obtener conocimientos cuyas respuestas se entregarán en 2 semanas.

- 1) ¿Qué formas de medición (en relación con el Indicador de beneficio a la comunidad) podrían rastrearse o calcularse al considerar el alcance de la comunidad en nuestras evaluaciones técnicas y la igualación del subsidio?
- 2) ¿Qué métodos efectivos podríamos usar para compartir esta oportunidad con centros esenciales en comunidades prioritarias?
- 3) ¿Qué tan importante considera que es el tiempo de entrega del pago del incentivo?
- 4) ¿Tiene algún valor sujetar el pago del incentivo a un propósito o tipo de equipo específico? ¿O que se trate como un incentivo “típico” de respuesta a la demanda?

## Comentarios del público y consideraciones finales

E Source abrió la sesión para comentarios del público y conclusiones. El representante del condado de Multnomah manifestó su preocupación por la solicitud de aumento de tarifas y el tiempo apropiado para tener estas conversaciones. *¿Cómo hacen los miembros del grupo para manejar la carga de trabajo del grupo y a la vez encargarse de todas las demás cosas que ocurren en la comunidad?*

## Siguientes pasos

Christina Medina, de Pacific Power, agradeció a los miembros por la retroalimentación que aportaron, por el apoyo del equipo y por crear una gran reunión. Cerró la reunión tras describir el contexto de los siguientes pasos y reflexionó sobre la oportunidad que brindan estas reuniones para aprender a formar una mejor comunidad unos con otros. La reunión de abril está programada para el día 18. En ella, Pacific Power explorará el potencial de las reuniones presenciales; pronto recibirán más información. Pacific Power seguirá evolucionando y buscando trabajar continuamente con los miembros del CBIAG.

Por favor, participe en la encuesta posterior a la reunión, si aún no la ha respondido:

<https://forms.office.com/r/EbqLmKAeyB>