



## Grupo Asesor de Equidad de Pacific Power (EAG)

Notas de la reunión de octubre de 2024

10 de octubre de 2024, 1:00 – 4:00 pm, hora del Pacífico

*Estas notas fueron sintetizadas y resumidas por E Source, el socio de organizador de las reuniones de Pacific Power.*

### Resumen ejecutivo

A la reunión conjunta del Grupo Asesor de Equidad (EAG) de Washington y el Grupo Asesor de Clientes con Bajos Ingresos (LIAG) asistieron 28 participantes para tener una discusión más amplia de los temas que involucran la perspectiva de ambos grupos. El EAG tiene el objetivo de abordar los problemas de equidad energética en el proceso de planificación al dar un lugar en la mesa a las comunidades afectadas, mientras que el LIAG busca aliviar las cargas de energía de las personas con bajos ingresos en las comunidades desatendidas por medio de programas en colaboración con organizaciones comunitarias. La reunión se celebró de manera virtual a través de la plataforma ZOOM.

El siguiente es un resumen del contenido y los comentarios recibidos durante la reunión pública.

Miembros del EAG de 2024	Organización
José Álvarez	Centro de Acción Comunitaria del Noroeste
Corey Cook	Comisión de Servicios Públicos y Transporte de Washington
Eréndira Cruz	Sustainable Living Center de Walla Walla
Candi Jaeger	Centro de oportunidades de industrialización de Washington
Paul Koenig	Comisión de Servicios Públicos y Transporte de Washington
Sylvia Schaeffer	Consejo de acción de Blue Mountain
Paul Tabayoyon	Coalición de Isleños del Pacífico Asiático
Norman Thiel	SonBridge
<b>Expositores</b>	
Kimberly Alejandro	Gerente regulatoria de Planificación de energías limpias
Nancy Goddard	Gerente sénior del programa de Soluciones al cliente
Omar Granados	Especialista sénior de Comunicaciones

Christina Medina	Gerente de Políticas y participación de las partes interesadas
Charity Spires	Gerente del Programa para clientes con bajos ingresos
Jeffrey Daigle	Facilitador de E Source
Morgan Westberry	Facilitadora de E Source

---

**Asistentes afiliados de Pacific Power**

Jessica Augustus	Gerente del Programa de asociaciones comunitarias
Stephanie Dobberfuhl	Supervisora del Programa para clientes con bajos ingresos
Jason Hoffman	Gerente del proyecto de Asuntos regulatorios
Christian Marble	Especialista de Comunicaciones
Clay Monroe	Director de Soluciones al cliente
Marcelino Osorio	Programa Wattsmart Business
Alex Osteen	Gerente sénior del Programa de respuesta a la demanda
Tag Galvin-Darnieder	Equipo de facilitación de E Source
Zanya Morgan	Equipo de facilitación de E Source

---

**Asistentes del público**

Paul Barrager	Comisión de Servicios Públicos y Transporte de Washington
Soumya Keefe	Coalición de energía del Noroeste
Luisa Pérez	

## Apertura

Christina Medina, gerente de Políticas y participación de las partes interesadas de Pacific Power, inició la reunión saludando a todos los asistentes y agradeciendo a los miembros por su participación continua. Morgan Westberry, facilitadora de E Source, revisó el orden del día y compartió los elementos de la experiencia de la reunión, haciendo énfasis en la estructura conjunta de la reunión con los grupos del EAG y el LIAG. Los objetivos de hoy son 1) hacer un resumen de las sesiones semanales del grupo de trabajo del EAG y el LIAG en conjunto, 2) revisar el borrador del Plan de accesibilidad idiomática y dar retroalimentación y 3) compartir las novedades del Plan de Implementación de Energías Limpias.

## Presentación

Morgan Westberry, de E Source, invitó a los asistentes a “presentarse” respondiendo la pregunta: *¿Qué le gustaría hacer antes de que termine el año?* Los asistentes mencionaron metas personales y profesionales en marcha.

- Completar proyectos en el exterior, paisajismo para el hogar
- Visitar un parque nacional en Washington
- Hornear un crujiente de manzana
- Viajar a Nueva York y ver un juego de básquetbol
- Renovar la vivienda familiar después de mandar a los hijos a la universidad

## Calendario de la comunidad

Christina Medina presentó el calendario de la comunidad, que incluye los siguientes eventos:

### Eventos de octubre:

- [5 de octubre: Mercado de agricultores del centro en Walla Walla Transit Center; 9 am – 1 pm](#)
- [6 de octubre: Tercer festival anual de Cultura Viva en Gesa PHT; 10:15 am – 4:00 pm](#)
- [8 de octubre: Evento Community Connections en The Kirkman House; 5:30 pm – 7:00 pm](#)
- [10 de octubre: EN LÍNEA: Reunión de EAG de Pacific Power; 1 pm – 4 pm](#)
- [12 de octubre: Mercado de pulgas de otoño en Columbia County Fairgrounds](#)
- [13 de octubre: Mercado de agricultores del centro de Yakima en Rotary Marketplace; 9 am – 1 pm](#)
- [19 de octubre: Festival de la cosecha en el Distrito del Aeropuerto; 11 am – 5 pm](#)
- [20 de octubre: Mercado de agricultores del centro de Yakima en Rotary Marketplace; 9 am – 1 pm](#)
- [26 de octubre: Mercado de agricultores del centro en Walla Walla Transit Center; 9 am – 1 pm](#)
- [27 de octubre: Mercado de agricultores del centro de Yakima en Rotary Marketplace; 9 am – 1 pm](#)
- [31 de octubre: Evento Downtown Trick-or-Treat en el centro de Walla Walla; 3 pm – 5 pm](#)

### Eventos de noviembre:

- [2 de noviembre: Mercado de agricultores del centro en Showroom en Colville; 9 am – 1 pm](#)
- [3 de noviembre: Evento Science Circus: Rhys Thomas en Gesa Power House; 2 pm](#)
- [4 de noviembre: Taller de jardinería con jardineros expertos de Yakima y bibliotecas del valle de Yakima en Yakima Central Library; 3 pm](#)
- [9 de noviembre: Mercado de agricultores del centro en Showroom en Colville; 9 am – 1 pm](#)
- [11 de noviembre: Desfile del Día de los Veteranos en el centro de Walla Walla; 11 am – 12 pm](#)
- [16 de noviembre: Mercado de agricultores del centro en Showroom en Colville; 9 am – 1 pm](#)
- [23 de noviembre: Mercado de agricultores del centro en Showroom en Colville; 9 am – 1 pm](#)
- [30 de noviembre: Mercado de agricultores del centro en Showroom en Colville; 9 am – 1 pm](#)

## Cierre del ciclo de retroalimentación

Morgan Westberry hizo un resumen de algunas de las cosas que el grupo vio y escuchó en la sesión de septiembre de 2024. Algunos de los temas, comentarios e impactos que surgieron en la reunión de septiembre fueron los siguientes:

### Temas de septiembre

- Conocer la manera en la que el consejo de acción de Blue Mountain sirve a la comunidad local
- Dar una vista preliminar de los futuros pasos de Pacific Power con respecto al plan de accesibilidad idiomática
- Aprender acerca del próximo plan de gestión del lado de la demanda y los programas de respuesta a la demanda

### **Puntos destacados de la retroalimentación de septiembre**

- Los miembros compartieron retroalimentación sobre varios programas, incluyendo maneras de reducir los costos imprevistos
- Los miembros compartieron retroalimentación sobre programas de tejado solar y los desafíos para los arrendatarios

### **Impactos:**

- Pacific Power está revisando los materiales para el programa de plantación de árboles

## **Novedades del grupo de trabajo**

Charity Spires, gerente del Programa para clientes con bajos ingresos, hizo un resumen del calendario propuesto y del orden de los temas sugeridos para las sesiones de trabajo semanales, los cuales se enfocan en las estipulaciones del acuerdo del expediente UE-230172: programas de vinculación de las organizaciones comunitarias, ayuda con el pago de facturas para personas con bajos ingresos, consideraciones de la autodeclaración y plan de gestión de pagos atrasados. Las sesiones comenzaron en agosto de 2024 y continuaron hasta septiembre. El equipo hizo una pausa en octubre para evaluar y comunicar los logros y ponderar los avances realizados, el trabajo restante y la manera de avanzar juntos. Los asistentes de la reunión fueron miembros del Grupo Asesor de Equidad, miembros del Grupo Asesor para Clientes con Bajos Ingresos, UTC y otras partes interesadas.

En agosto, la sesión de trabajo se enfocó en la vinculación con organizaciones comunitarias y la ayuda con el pago de las facturas para clientes con bajos ingresos. El grupo discutió un resumen de los planes de difusión y marketing del LIBA de Pacific Power en 2024, estrategias de marketing de las agencias para aprovechar el programa LIHEAP, los esfuerzos de las organizaciones comunitarias (CBO) y sus estrategias de difusión y se relacionó con Cascade Natural Gas para conocer aspectos del programa piloto de vinculación con una CBO. Los asistentes a la reunión sugirieron que Pacific Power se asocie con más bancos de alimentos y distritos de salud locales y que frecuenten las ferias de recursos escolares.

Pacific Power se enteró de que Cascade Natural Gas había implantado un programa de vinculación con una organización comunitaria en 2022; comenzó con cinco agencias asociadas y se expandió a ocho socios en 2023 y 2024; y asignó aproximadamente 75 mil USD al financiamiento anual del programa. La distribución del financiamiento de la agencia se determina con base en el porcentaje de la base de clientes. Cascade creó una plantilla para informes trimestrales y un calendario de reuniones con las agencias para tener una discusión continua. Pacific Power ha establecido un programa similar en asociación con agencias de acción comunitaria y organizaciones comunitarias. La compañía asignó 50 mil USD anuales al financiamiento del programa; la distribución individual de la agencia varía con base en el porcentaje de la base de clientes y la cantidad de CBOs participantes. Al igual que Cascade Natural Gas, Pacific Power coordinará reuniones trimestrales con las agencias y solicitará informes trimestrales de las agencias.

Con respecto a la ayuda con el pago de facturas para clientes con bajos ingresos, el grupo recomendó a Pacific Power agregar niveles adicionales de LIBA para tener un beneficio mejor orientado al cliente y niveles de descuento adicionales que coincidan con los datos que ayudarán a abordar la carga de energía. Además, el grupo sugirió a Pacific Power que aprenda de otras herramientas de los servicios públicos propiedad de inversionistas (IOU) o que se usan para desarrollar niveles de descuento y aplicar

el uso de la metodología de otros servicios públicos, en lugar de reinventar el proceso. Pacific Power se asoció con Empower Dataworks (EDW) y Avista para determinar sus niveles de descuento. EDW usó la información de facturación y de ayuda energética de los clientes de Avista, además de datos de ingresos de terceros, para calcular la necesidad de los descuentos para que los clientes tengan una carga de energía equivalente al 6% de sus ingresos. Pacific Power se comunicó con Empower Dataworks para un posible análisis para avanzar con los planes para realizar una evaluación de la carga de energía.

El grupo ideó un plan de análisis para la evaluación de la carga de energía a través de la actualización de los conjuntos de datos de la EBA de Washington de 2022 para analizar los descuentos apropiados que eliminarían la sobrecarga de energía para los distintos niveles de ingresos para sugerir opciones de diseño de descuentos para el plan de gestión de pagos atrasados. Se espera que el calendario estimado para la ejecución de la evaluación comience en noviembre de 2024 y que las entregas finales sean a principios de enero de 2025. Empower Dataworks está dispuesta a discutirlo con las partes interesadas. La reagrupación pospuesta del LIAG y el EAG será en enero de 2025, tras terminar la evaluación de la carga de energía, para continuar con la discusión sobre la modificación del nivel de LIBA, AMP, la lógica de facturación y la autodeclaración.

En septiembre, el grupo de trabajo respondió una breve encuesta donde les preguntaron lo siguiente:

- ¿Cree que Pacific Power debería tener un cuarto nivel de descuento más, dirigido a la Asistencia para el pago de facturas a los clientes de bajos ingresos (LIBA), que ofrezca un descuento más alto que el nivel de 72% disponible actualmente?
  - 4 miembros respondieron “sí”
  - 1 miembro respondió “no”
  - 3 miembros respondieron “no estoy seguro”
- ¿Cree que la facturación de Pacific Power debería cambiar para que el beneficio del LIHEAP (Programa de asistencia para energía doméstica a clientes de bajos ingresos) se aplique primero, antes de que el cliente reciba un descuento en su factura?
  - 4 miembros respondieron “sí”
  - 1 miembro respondió “no”
  - 3 miembros respondieron “no estoy seguro”

Los siguientes pasos propuestos son que Pacific Power se reúna con otros IOU para discutir las consideraciones del programa y repasar la evaluación de la carga de energía para revisar los datos y reflexionar sobre los siguientes pasos.

## Receso

### Plan de accesibilidad idiomática

Christina Medina, gerente de Políticas y participación de las partes interesadas de Pacific Power, y Omar Granados, especialista de Comunicaciones, revisaron el Plan de accesibilidad idiomática como se describe en la estipulación del acuerdo del expediente UE-230172 OP 22. La estipulación requiere que la Compañía desarrolle un Plan de accesibilidad idiomática tal como se detalla a continuación:

- Desarrollar el borrador del plan de accesibilidad idiomática en los 6 meses posteriores a la orden final de la Comisión acerca de este procedimiento y compartir el borrador del Plan de

accesibilidad idiomática con el Grupo Asesor para Clientes con Bajos Ingresos (LIAG), el Grupo Asesor de la Gestión del lado de la demanda (DSM) y el Grupo Asesor de Equidad (EAG).

- PacifiCorp trabajará con el LIAG, el Grupo Asesor de DSM y el EAG para desarrollar más a fondo el Plan de accesibilidad idiomática y buscar un consenso sobre la versión final del plan.
- PacifiCorp hará su mejor esfuerzo para implementar el Plan de accesibilidad idiomática antes de presentar la próxima solicitud de aumento de tarifas de PacifiCorp y compartirá este calendario con el LIAG, al Grupo Asesor de DSM y al EAG cuando se termine el Plan de accesibilidad idiomática.
- En cada informe anual de LIBA, PacifiCorp informará del logro de cualquiera de los objetivos del Plan de accesibilidad idiomática y evaluará la necesidad de actualizar el plan.

El objetivo del Plan de accesibilidad idiomática es asegurar que se tenga una comunicación eficaz en todos los puntos de contacto entre Pacific Power y los diversos clientes y comunidades a los que servimos. El plan es una oportunidad para destacar diversas actividades, recursos disponibles y a los colaboradores que han trabajado en asociación con Pacific Power para una mayor accesibilidad idiomática en la comunidad atendida. Pacific Power da servicio a 144,000 clientes en las regiones de Yakima y Walla Walla en Washington; el 43% de esos clientes se identifica como hispano o latino y el 31% de esas familias habla algún nivel de español.

Plan de conservación en relación con la Ley de Independencia Energética (EIA): El plan bienal (de 2 años) analiza el objetivo de los ahorros de energía para los años 2024 y 2025. El propósito de la vista preliminar es recibir comentarios antes de presentar el borrador final, el cual se enviará en octubre.

La siguiente tabla muestra los ahorros pronosticados. La primera columna representa la categoría discutida, la segunda incluye los objetivos de 2024-2025 y la tercera muestra las cifras del plan de negocios del año pasado. Las columnas en color verde son el borrador de las cifras pronosticadas para 2025, con una proyección que cubre y/o supera los objetivos.

El Plan de accesibilidad idiomática organiza las llamadas y programas por idioma. En 2023, el 97.13% de las llamadas entrantes fueron en español, eso es alrededor de 20,698 llamadas. El segundo idioma más popular fue el portugués con 152 llamadas, seguido de 83 llamadas en mandarín y 57 en ruso. El programa más traducido en 2023 fue el programa de opciones de facturación y servicio al cliente, el cual se tradujo a 350 idiomas por teléfono. El segundo programa más traducido fue el programa de seguridad y resiliencia en incendios forestales, el cual se promocionó en línea, por correo electrónico y correo postal a través de folletos en 9 programas. Las investigaciones muestran que las comunidades hispanas reciben información mayormente por radio, ya que la escuchan 11.5 horas por semana, en promedio. Reciben y envían aproximadamente 1,000 mensajes de texto al mes, de los cuales el 68% son por WhatsApp; dedican un promedio de 15 horas a ver televisión cada semana, y alrededor de 24 horas a la semana a la reproducción de videos.

Pacific Power se comunica a través de los siguientes medios:

- Grabaciones de voz en español a las estaciones de radio locales en los periodos de campaña
- Notas en periódicos locales en español para conectar con clientes que confían en los medios escritos
- Campañas pagadas en redes sociales en español (e inglés) en Facebook e Instagram
- Mensajes por correo electrónico en español a los clientes para darles la información más reciente del programa y las oportunidades relacionadas

- Anuncio impreso en español en el boletín de una iglesia comunitaria local
- Vinculación con socios de agencias de acción comunitaria locales y de confianza para apoyar a los miembros de la comunidad para postularse en los programas e incentivos del servicio público

Los siguientes pasos incluyen entregar un borrador del plan asesor a los Grupos asesores, organizar una sesión de retroalimentación para determinar los próximos pasos adicionales y trabajar para eliminar los obstáculos de accesibilidad.

***Discusión de la reunión:***

Se solicitó al Grupo Asesor de Equidad que diera retroalimentación sobre el Plan de accesibilidad idiomática al responder las siguientes preguntas:

- 1) ¿El Plan de accesibilidad idiomática fue fácil de comprender?
  - 2) ¿Qué fue lo que más destacó?
  - 3) ¿Faltó algún elemento que debería incluirse?
  - 4) ¿Cómo le gustaría dar retroalimentación en futuras ediciones?
- SonBridge preguntó cuál había sido el factor decisivo entre lo que se proporciona de entrada y de salida y cómo era el tráfico. Los mensajes de salida deben estar en español para cubrir la necesidad principal de los clientes.
    - Omar Granados explicó que el idioma de salida es reflejo de la comunidad atendida. La compañía preguntó a la comunidad si hay una mayor necesidad o si los clientes necesitan apoyo en otros idiomas que aún no se ofrecen.
    - Kimberly Alejandro agregó que se consideran varios factores y que las reuniones del EAG sirven como un espacio de oportunidad para compartir experiencias y retroalimentación e identificar cualquier cosa que pueda faltar. La compañía trabaja para ofrecer mecanismos de comunicación que funcionen para todos, lo cual se explica en el Plan de accesibilidad idiomática.
      - SonBridge sugirió que haya dos idiomas de salida en lugar de uno para incluir el idioma principal, el inglés, y el idioma traducido, el español.
        - Christian Marble, especialista de Comunicaciones, señaló que el equipo de Comunicaciones compartió ideas similares sobre mencionar dos idiomas de salida en lugar de uno y están planeando hacer ese ajuste.
    - Marcelino Osorio, del programa Wattsmart Business, mencionó los retos mencionados en las experiencias de la comunidad, específicamente con los aliados comerciales. La compañía ha tenido experiencias con aliados comerciales que tienen dificultades para comunicarse con los clientes por barreras del idioma y la falta de servicios de traducción mientras están en el campo.
    - El Sustainable Living Center de Walla Walla preguntó si el LAP era una extensión de lo que se ha hecho anteriormente con la traducción de los materiales de PPL.
      - Kimberly Alejandro respondió que sí, que el contenido del LAP se creó en torno al trabajo previo, específicamente para incorporar trabajo multicultural.
    - La Coalición de Energía del Noroeste notó la falta de aviso de desconexión en el LAP y la importancia de incluirlo en varios idiomas.
      - Christina Medina concordó con la importancia de traducir los avisos de desconexión. Con respecto al punto previo de Marcelino, Medina solicitó aclaración.
        - Osorio sugirió un centro de llamadas específicamente para contratistas, lo cual les permitiría traducir mientras están en el campo de trabajo.

- El Consejo de Acción de Blue Mountain detalló el trabajo con las facturas de Pacific Power, aclarando que si los clientes solicitan sus facturas en español, el aviso de desconexión también debería estar en español.
- El Sustainable Living Center de Walla Walla mencionó una conversación con un nuevo empleado que también es hispano y sus experiencias con la información que la comunidad recibe, la cual suele ser de boca en boca. Por lo tanto, es importante que Pacific Power tenga presencia física en estos espacios en lugar de enviar comunicados digitales.
  - Morgan Westberry vocalizó la importancia de asistir a los eventos comunitarios y ofreció agregar al calendario mensual de la comunidad los eventos que los miembros comparten con el grupo, ya que la compañía busca invertir en las relaciones con la comunidad.
- El Sustainable Living Center de Walla Walla solicitó un recordatorio conforme termine el año.
- Omar Granados compartió su dirección de correo electrónico para quienes quisieran enviar retroalimentación directamente a [omar.granados@pacificorp.com](mailto:omar.granados@pacificorp.com)

## Novedades de participación del Plan de Implementación de Energías Limpias

Kimberly Alejandro, gerente reguladora de Planificación de Energías Limpias, compartió las novedades del CEIP para 2025. Hay reuniones trimestrales programadas antes de la presentación en octubre de 2025. ¡Todos son bienvenidos! Si tiene preguntas o comentarios adicionales o le gustaría que lo agregaran a la lista de distribución del Plan de Implementación de Energías Limpias en Washington, envíe un correo electrónico a [CEIP@pacificorp.com](mailto:CEIP@pacificorp.com).

Pacific Power tiene condiciones específicas con respecto a la planificación y las novedades del CEIP.

- 43. La Condición 1 de la sección Diversos dice lo siguiente:
  - PacifiCorp se involucrará completamente con todos sus grupos asesores para desarrollar los futuros CEIP y sus actualizaciones.
  - PacifiCorp ofrecerá por lo menos una sesión de consulta colectiva en la que se invite a todos los miembros de los grupos asesores a asistir y conversar con los miembros de otros grupos asesores con el objetivo de compartir retroalimentación sobre el CEIP, las actualizaciones del CEIP y el proceso de consulta.
  - PacifiCorp también describirá cómo se incorpora la retroalimentación de los grupos asesores y del público en el CEIP, los futuros CEIP y las actualizaciones del CEIP.
- 26. La Condición 1 de la sección Participación de las partes interesadas, dice lo siguiente:
  - Después de consultarlo con sus grupos asesores, PacifiCorp presentará un borrador del CEIP dentro de un calendario que la compañía y las partes consideren suficiente para incorporar los comentarios.

El borrador se entregará a los grupos asesores y las partes interesadas 45 días antes de la fecha de la presentación final, con un resumen claro del proceso para obtener comentarios y retroalimentación. Pacific Power revisará todos los comentarios y la retroalimentación que se hayan enviado y actualizará el borrador. El documento final debe presentarse el 1 de octubre de 2025.

Kimberly Alejandro informó al grupo con respecto al estatus más reciente del rastreador de la retroalimentación. La compañía se comprometió a publicar una actualización cada trimestre, la cual



haría un resumen de los comentarios recibidos durante el desarrollo del Plan de Implementación de la Energía Limpia de Pacific Power.

## Comentarios del público

No hubo comentarios del público.

## Siguientes pasos

No habrá reunión del Grupo Asesor de Equidad en noviembre.

Reunión del Grupo Asesor de Equidad en diciembre

12 de diciembre de 2024, 1pm – 4pm

**En línea:** <https://esource.zoom.us/j/87141030073?pwd=ES1TrkjMyWakqN3V5C6HJJ0wSqGnFP.1>

ID de la reunión	Código de acceso
833 3427 8010	708043

Reunión del CEIP (en línea)

29 de octubre de 2024 | 9 am – 12 pm

Zoom: [Registro en Zoom para la reunión del CEIP](#)

Para más información:

[Plan de Implementación de Energías Limpias de Washington](#)

Rastreador de la retroalimentación de Washington:

[Washington CEIP Feedback Tracker](#)

Centro de recursos energéticos:

[Energy Resource Center \(pacificpower.net\)](http://pacificpower.net)