



Beneficios e Impactos Comunitarios de Pacific Power Grupo Consultivo (CBIAG) Notas públicas

Temas que dan forma al Informe Bienal de Beneficios e Impactos Comunitarios de 2026

Jueves, 16 de abril de 2026, 1:00 – 4:00 p.m., Hora del Pacífico

Estas notas fueron sintetizadas y resumidas por E Source, socio de Pacific Power encargado de facilitar las reuniones.

Resumen Ejecutivo

La reunión de abril del Grupo Asesor de Beneficios e Impactos Comunitarios (CBIAG, por sus siglas en inglés) se llevó a cabo en asociación con el Equipo de Facilitación de E Source a través de la plataforma Zoom para comenzar la planificación del Informe Bienal. La reunión se llevó a cabo el jueves 16 de abril, de 1:00 a 4:00 p.m., hora del Pacífico. En la reunión de abril, asistieron ocho Miembros del CBIAG. La reunión brindó la oportunidad de reevaluar el proceso de planificación del Informe Bienal de 2024 y revisar los cambios propuestos.

Objetivos de la Reunión

1. Dar inicio y orientar a los asesores sobre el proceso del Informe Bienal de 2026
2. Proporcionar actualizaciones sobre las principales áreas de planificación y políticas que afectan a las comunidades
3. Recopilar comentarios de las partes interesadas para guiar la planificación de 2026 y garantizar una toma de decisiones centrada en la equidad

| HORA | TEMA |
|------|--|
| 1:00 | Objetivos y Ponentes |
| 1:10 | Registro y Cierre del Ciclo |
| 1:20 | Actualizaciones del Plan de Recursos Integrados/Plan de Energía Limpia |
| 2:00 | Resumen Regulatorio del Informe Bienal |
| 2:10 | Protecciones del Cliente |
| 2:25 | CBI: Salud y Bienestar Comunitario |

| | |
|------|----------------------------------|
| 2:45 | Descanso |
| 2:50 | Experiencia del Cliente |
| 3:35 | Comentarios del Público |
| 3:45 | Cierre, Resumen y Próximos Pasos |

| Participantes | Organización |
|-------------------------|--|
| Jennifer Gustafson | AllCare Health |
| Reyna Guzman | ACCESS |
| Joy Lark | IVCanDo |
| Tim Lynch | Oficina de Sostenibilidad del Condado de Multnomah |
| Kendra Schaffer | Iniciativa de Desarrollo Rural |
| Anahi Segovia Rodriguez | Verde |
| Sara Wallach | Proyecto de Energía Comunitaria |
| Christina Zamora | Servicios de Acción Comunitaria de Klamath y Lake |

Ponentes

| | |
|--------------------|--|
| Randy Baker | Director(a) de Planificación de Recursos |
| Pam Cooper | Escalent, Vice presidente(a) de Prácticas Energéticas |
| Lee Elder | Director(a) de Políticas de Precios y Tarifas |
| Cara Glennon-Olsen | Asesor(a) del CBI, Planificación de Energía Limpia |
| Nolan Grogan | Analista Senior de Valoración y Planificación de Recursos |
| Cassandra Hales | Coordinador(a), Asuntos Comunitarios |
| Jason Hoffman | Gerente de Proyectos de Asuntos Regulatorios |
| Christina Kruger | Gerente de Políticas y Participación de las Partes Interesadas |
| Barbara Modey | Gerente de Investigación de Mercado, Satisfacción del Cliente |
| Charity Spires | Gerente, Programa para Clientes de Bajos Ingresos |
| Amira Thompson | Gerente de Asuntos Regulatorios Estatales |
| Jeffrey Daigle | E Source, Equipo de Facilitación |
| Morgan Westberry | E Source, Equipo de Facilitación |
| Zanya Morgan | E Source, Equipo de Facilitación |

Asistentes del Público

| | |
|-------------------|--|
| Karen Chase | Energy Trust of Oregon |
| Charles Lockwood | Comisión de Servicios Públicos de Oregón |
| Samantha Thompson | PGE |

**Asistentes Miembros a
PacifiCorp**

| | |
|----------------------|---|
| Kimberly Alejandro | Gerente Regulador de Planificación de Energía Limpia |
| Omar Granados | Especialista Senior en Comunicaciones |
| Ian Hoogendam | Gerente de Planificación de Distribución |
| Shauna Thomas | Gerente Senior, Respuesta a la Demanda |
| Justin Trenta | Ingeniero(a), Planificación del Sistema de Distribución |
| Tag Galvin-Darnieder | E Source, Equipo de Facilitación |

Notas de la Reunión: Apertura

Cassandra Hales de Pacific Power, Coordinadora de Asuntos Comunitarios, dio la bienvenida a los participantes a la reunión de abril del Grupo Asesor de Beneficios e Impactos Comunitarios. Pacific Power busca ofrecer un espacio para un diálogo significativo y una oportunidad para ayudar a ofrecer perspectivas sobre el trabajo que se está realizando en la empresa de servicios públicos, así como en cualquier lugar donde la consulta pueda ayudar a influir en ese trabajo. Morgan Westberry, del equipo de facilitación de E Source, abrió entonces la reunión revisando la agenda, presentando a los ponentes y compartiendo los puntos de experiencia de la reunión.

Registro

Morgan Westberry se “conectó” con los asistentes a la reunión preguntando: *¿Cuál es su tradición de primavera favorita?*

- Disfrutar de las flores recién florecidas
- Jardinería y siembra
- El inicio de la temporada por la Asociación Nacional de Baloncesto Femenino (WNBA, por sus siglas en inglés) ver al Portland Fire
- Ir de excursión
- Ver los partidos de fútbol de los Portland Timbers
- Pascuas, tiempo para reflexionar y comunicarse
- El inicio de la temporada de béisbol de los Portland Pickles

Cierre del Ciclo

Zanya Morgan recapituló el compromiso de enero, destacando los siguientes objetivos y temas de comentarios:

Metas:

- Compartir actualizaciones recientes de Comunicaciones y Legislativas
- Revisar los niveles del Programa de Descuento para Clientes con Bajos Ingresos y discutir los cambios propuestos
- Recapitular los procesos del Informe Bienal de 2024 y discutir las consideraciones para 2026
- Detallar la próxima presentación de Planificación del Sistema de Distribución y el compromiso localizado

Temas:

- La Oficina de Sostenibilidad del Condado de Multnomah expresó su agradecimiento por el trabajo que PacifiCorp está realizando para proteger a los clientes residenciales y a otros clientes de los costos asociados con las grandes cargas integradas
- Verde expresó su agradecimiento por la información proporcionada, así como por la facilitación de la reunión y cómo el compromiso se sintió inclusivo y significativo

La Sra. Morgan reintrodujo las herramientas de participación compartidas en enero, tales como las declaraciones de propósito y el medidor de participación. Al comienzo de cada segmento, los expertos en la materia (SME, por sus siglas en inglés) comenzarán con una declaración de propósito detallando por qué el tema se presenta ante el grupo, qué pueden esperar los asesores o qué puede resultar del segmento, y cómo debe interpretarse o contextualizarse la información. El medidor de participación continúa con el “cómo” al asignar a cada segmento una intención, tal como informar, consultar, involucrar, colaborar o empoderar. Estos cambios surgieron a partir de los comentarios de que los asesores no estaban seguros de dónde tenían influencia, si es que tenían alguna. La intención es estar más alineados como grupo y crear una agenda que coincida con los temas sugeridos, las próximas presentaciones regulatorias y los intereses generales.

Actualizaciones del Plan de Recursos Integrados/Plan de Energía Limpia

Nolan Grogan, Analista Senior de Valoración y Planificación de Recursos, proporcionó actualizaciones sobre el Plan de Recursos Integrados (IRP, por sus siglas en inglés) y el Plan de Energía Limpia (CEP, por sus siglas en inglés) de PacifiCorp, cubriendo el estado del proceso y cómo las políticas impactan el IRP y a los clientes de Oregón. La información tiene la intención de servir como una visión general de alto nivel del proceso IRP/CEP y su implicación para los clientes de Oregón.

PacifiCorp presentó su [Plan de Recursos Integrados de 2025](#) el 31 de marzo de 2025, y posteriormente presentó su Plan de Energía Limpia de 2025 el 30 de junio de 2025. El IRP de 2025 indicó una necesidad significativa de nueva energía y capacidad para entrar en funcionamiento para 2030 para servir a los clientes de Oregón, impulsada por el crecimiento de la demanda y las políticas climáticas. Como resultado, se emitió al mercado la [Solicitud de Propuestas \(RFP\) de Oregon Sitos de 2025](#) para solicitar ofertas para nuevos recursos. Esto muestra cómo el IRP interactúa con los procesos posteriores que impactan a los clientes y las tarifas de Oregón. El CEP de 2025 estableció un plan de acción sobre cómo PacifiCorp está avanzando hacia los objetivos establecidos por la HB 2021, pero destacó desafíos significativos asociados con el cumplimiento de los objetivos de energía limpia. PacifiCorp recibió comentarios sustanciales de las partes interesadas durante la preparación y después de la presentación de los planes IRP y CEP de 2025, incluida una discusión significativa sobre la metodología de modelado.

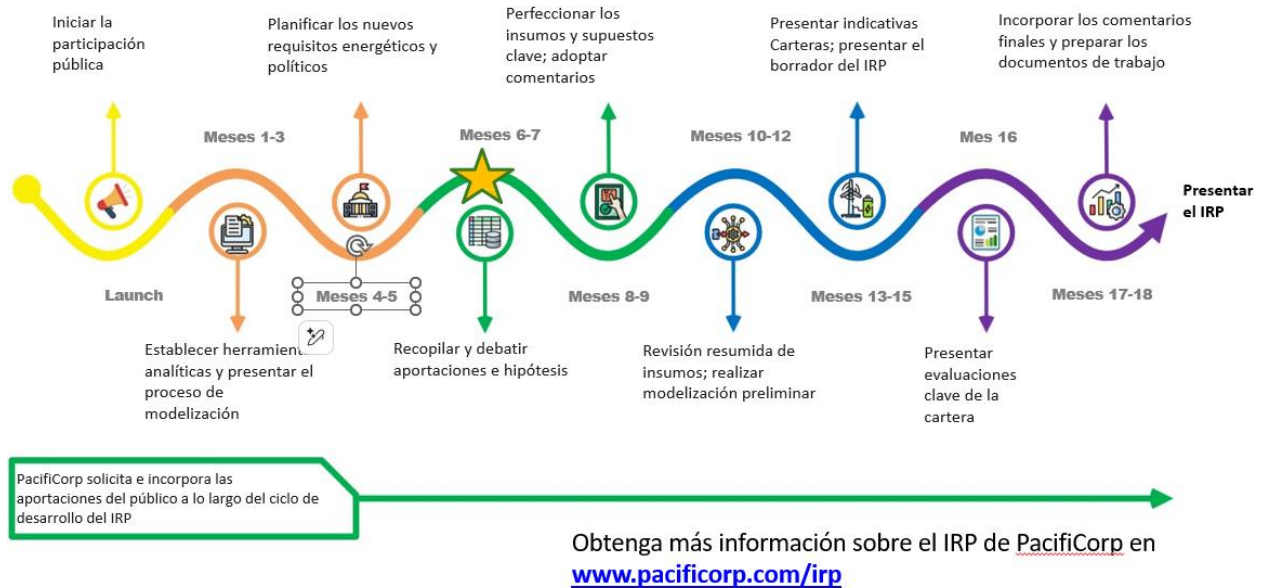
El 24 de febrero de 2026, la Comisión de Servicios Públicos de Oregón emitió una orden en la que no reconoció el plan a largo plazo en el IRP de 2025, ni el [CEP de 2025](#), ni tomó una determinación sobre el progreso continuo bajo la HB 2021. La orden sí reconoció varios elementos de acción del IRP y CEP. El 31 de marzo de 2026, PacifiCorp presentó su [Actualización del IRP de 2025](#), la cual se limitó a actualizaciones de los datos de entrada y a refinamientos metodológicos puntuales. PacifiCorp espera realizar una presentación suplementaria para finales de junio, en cumplimiento parcial de la orden, y espera otros cambios significativos para el ciclo de planificación de 2027. La planificación está en marcha para el IRP/CEP de 2027 de PacifiCorp.

El IRP, el CEP y la Actualización del IRP de 2025 identificaron una gran cantidad de nuevos recursos necesarios para Oregón debido a las políticas HB 2021 y SB 1547, las cuales generan la necesidad de nuevos recursos para los clientes de Oregón. Esto es distinto de las necesidades de otros clientes de PacifiCorp en estados sin estas políticas. En 2030, cuando el carbón quede fuera de las tarifas para los clientes de Oregón, los clientes de Oregón perderán casi 1,000 MW de capacidad firme de carbón, lo que requerirá casi 3 veces esa cantidad (3,000 MW de nuevos recursos renovables) para reemplazar la capacidad firme perdida. Si bien el IRP, el CEP y la Actualización del IRP de 2025 identifican cantidades ligeramente diferentes de nuevos recursos para los clientes de Oregón, existe un tema común: nuevos recursos renovables respaldados por recursos de almacenamiento. Los recursos identificados cambian entre las presentaciones porque, para cada presentación, el equipo actualiza los supuestos como el pronóstico de carga, los créditos fiscales para nuevos recursos, las curvas de precios de energía y gas, y más.

La siguiente tabla detalla la necesidad identificada en el IRP, el CEP y la Actualización del IRP de 2025 para 2030 y 2045:

| | 2030 | | 2045 | |
|-----------------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|----------------------------|
| | Recursos Renovables | Recursos de Almacenamiento | Recursos Renovables | Recursos de Almacenamiento |
| IRP 2025 | 2,811 | 781 | 6,190 | 3,819 |
| CEP 2025 | 2,492 | 900 | 5,805 | 3,835 |
| Actualización del IRP 2025 | 2,538 | 1,270 | 5,521 | 4,214 |

El proceso del Plan de Recursos Integrados se destaca a continuación con la estrella amarilla que indica la etapa actual del proceso en la que nos encontramos.



Obtenga más información sobre el IRP de PacifiCorp en www.pacificorp.com/irp. Para enviar comentarios sobre el IRP, por favor, complete el formulario de [Comentarios de las Partes Interesadas del IRP](#).

Puntos Debatisos en la Reunión:

- Tim Lynch, de la Oficina de Sostenibilidad del Condado de Multnomah, preguntó si hay un glosario de términos disponible para los miembros del CBIAG que puedan ser nuevos en el sector de servicios públicos. Hay muchos términos complejos como “reconocimiento de la OPUC, Oregon Situs, capacidad firme” que pueden resultar confusos.
 - Morgan Westberry reconoció la variedad de términos complicados, y el equipo ha estado analizando las mejores formas de definir los términos técnicos.
 - Kimberly Alejandro, Gerente de Planificación de Energía Limpia, señaló que existe un recurso con acrónimos pero no un glosario completo en este momento, ¡excelente idea!
- Heather Eberhardt le pidió a Nolan que comentara si PacifiCorp espera cumplir con el requisito de recursos renovables a pequeña escala para 2030. ¿Cuál es la brecha actual (parecía que el déficit disminuyó en la actualización del IRP de 2025)? ¿Espera PacifiCorp cumplir con los resultados de la RFP de energía renovable a pequeña escala de 2025? ¿Cuántas ofertas se recibieron y cuánta capacidad se contratará como resultado de la solicitud?
 - El Sr. Grogan explicó que la Compañía ciertamente tiene la intención de cumplir con el requisito de recurso renovable a pequeña escala para 2030. Para los objetivos y la posición de los recursos a pequeña escala, véase la Tabla D.3 en la Actualización del IRP de 2025 de PacifiCorp: [2025 IRP Update.pdf](#).
 - Con respecto a la RFP, Randy Baker, Director de Planificación de Recursos, agregó que la Actualización del IRP de 2025 detalla la necesidad a pequeña escala a lo largo de los años, pero la información específica sobre las ofertas aún no está disponible, ya que las evaluaciones se completaron muy recientemente. Cuando esa información esté disponible, el equipo estará encantado de volver al grupo y presentarla.

- Tim Lynch, de la Oficina de Sostenibilidad del Condado de Multnomah, le pidió al Sr. Grogan que hablara sobre los resultados de la RFP de Oregon Situs de 2025. ¿De qué manera está aprovechando PacifiCorp los incentivos fiscales federales que aún están disponibles para los recursos renovables?
 - El Sr. Grogan señaló que los resultados de la RFP de Oregon Situs de 2025 se encuentran actualmente bajo análisis, por lo que los resultados aún no están disponibles para compartir. Sin embargo, esta información se podrá compartir en el futuro.
 - El Sr. Baker confirmó que la cartera aún está en proceso, y el equipo no puede comprometerse a una fecha definitiva todavía, ya que los elementos del cronograma están sujetos a fluctuaciones.

Resumen Regulatorio del Informe Bienal

Amira Thompson, Gerente de Asuntos Regulatorios Estatales, explicó cómo el equipo de Asuntos Regulatorios apoya la elaboración del Informe Bienal y contribuye a su desarrollo al proporcionar contexto regulatorio y consideraciones sobre los plazos, así como información adicional sobre las funciones de las regulaciones y el papel del equipo. Además de Amira Thompson, el equipo de Asuntos Regulatorios está compuesto por Robert Meredith, Director(a) de Regulación, y Aline Crinon, Gerente de Proyectos Regulatorios.

La **HB 2021** es la ley histórica de energía limpia de Oregon que requiere que las empresas de servicios públicos trabajen directamente con las comunidades, a través de los CBIAG, para desarrollar Planes de Energía Limpia que reduzcan equitativamente las emisiones de GEI. La ley pone en el centro la voz de la comunidad al requerir consultas continuas, **informes bienales a la OPUC sobre los beneficios y los impactos comunitarios** y apoyo a proyectos de la comunidad de energía renovable, estándares laborales y protecciones para garantizar la asequibilidad a medida que avanza la transición a la energía limpia. El papel del equipo de Regulación es guiar el proceso para presentar el Informe a la OPUC.

El proceso del Informe Bienal comenzó a principios y mediados de 2024 con la planificación interna y el desarrollo de un marco de trabajo alineado con los requisitos de la Sección 6 de la HB 2021, incluida la coordinación con el Grupo Asesor de Beneficios e Impactos Comunitarios (CBIAG). Para mediados o finales de 2024, la Compañía mantuvo consultas continuas con los CBIAG, las Naciones Indígenas, los Defensores Conjuntos y las partes interesadas internas; además de redactar y revisar el contenido del informe para incorporar los aportes comunitarios cuantitativos y cualitativos. El 30 de diciembre de 2024, se completó y presentó ante la Comisión de Servicios Públicos de Oregon el Informe Bienal sobre Beneficios Comunitarios final. El informe de 2024 sirve como base para el próximo ciclo de informes, orienta la planificación para el Informe Bienal de 2026.

El proceso y el cronograma actuales del Informe Bienal son los siguientes:

- Abril – junio de 2026
 - Planificación interna y desarrollo del marco alineado con la Sección 6 de la HB 2021, incluida la coordinación con los CBIAG
- Junio – septiembre de 2026
 - Realizar consultas continuas con los CBIAG, las Naciones Indígenas, los Defensores Conjuntos y las partes interesadas internas, mientras se redacta y

revisa el contenido del informe que integra indicadores cuantitativos con aportes comunitarios cualitativos

- 30 de diciembre de 2026
 - Finalización y presentación del Informe Bienal Final ante la Comisión de Servicios Públicos de Oregón
- 2027 – 2028
 - Tras la presentación, el informe de 2026 se convierte en la línea de base para el próximo ciclo de informes

Puntos debatidos en la reunión:

- Morgan Westberry solicitó una aclaración sobre el cronograma para la consulta con los grupos asesores sobre la Sección 6, puntos A-H, y el período de comentarios sobre el Informe Bienal.
 - La Sra. Thompson señaló que el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2026 se destinará a finalizar el informe y revisar el borrador con los CBIAG para garantizar que el informe sea verdaderamente el resultado de un proceso colaborativo.
- Tim Lynch, de la Oficina de Sostenibilidad del Condado de Multnomah, solicitó una explicación sobre cómo se relacionan juntos los CBI y el Marco Comunitario de Justicia Ambiental (EJ) discutido anteriormente, o en qué se diferencian.
 - Cara Glennon-Olsen, asesora del CBI, responderá a esta pregunta en la próxima sección sobre CBI: Salud y Bienestar Comunitario.

El Informe Bienal funcionará como un complemento de comunicación del Plan de Energía Limpia de PacifiCorp. El informe tiene como objetivo centrar una perspectiva enfocada en el impacto sobre comunidades de primera línea en todos los programas y procesos de Pacific Power, presentar las métricas de los Indicadores de Beneficios del Cliente (CBI, por sus siglas en inglés) a un nivel más general, centrándose en la claridad y la relevancia, usar un formato de resumen visualmente accesible, que incluya pictogramas, para apoyar una comunicación clara y efectiva con las comunidades de primera línea, e incorporar contexto y perspectivas cualitativas que reflejen las experiencias vividas y los comentarios de las comunidades de primera línea, las Organizaciones Comunitarias (CBO, por sus siglas en inglés) y las Naciones Indígenas.

Cassandra Hales, Coordinadora de Asuntos Comunitarios, enfatizó el cronograma del proceso y destacó lo que los asesores pueden esperar de las discusiones sobre el Informe Bienal.

1. Compartir el estado actual de las acciones y programas de la empresa de servicios públicos
 - a. El enfoque de hoy está en la carga energética y las desconexiones del servicio, y en los aspectos relacionados con la experiencia del cliente. Los temas variarán según la reunión para garantizar que todos tengan acceso a la misma información de referencia antes de pasar a las conversaciones y comentarios.
2. Solicitar la consulta de los miembros del Grupo Asesor a través de la perspectiva comunitaria
 - a. Buscamos escuchar cómo se reflejan las acciones en la vida real, qué se siente útil, qué falta para comprender mejor dónde pueden estar las desconexiones entre la intención y la experiencia vivida.

3. Documentar los comentarios de los miembros a través de encuestas, pizarras y actividades de narración de historias
4. Incorporar los comentarios de los miembros en el Informe Bienal de 2026

La Sra. Hales presentó un adelanto de las preguntas de la encuesta que se realizarían más adelante en la presentación para que los asesores fueran considerando antes de la oportunidad de participación.

- ¿Qué mediría usted para demostrar una mejora no solo en los términos numéricos, sino en la experiencia vivida?
- ¿Cómo deberíamos informar a las comunidades sobre el progreso o los cambios?

Protecciones para los Clientes

Jason Hoffman, Gerente de Proyectos de Asuntos Regulatorios, explicó qué son las protecciones al cliente, cómo han cambiado (protecciones temporales y permanentes) y por qué son importantes para la asequibilidad, la seguridad y la equidad. Se agradecen los comentarios sobre cómo están funcionando estas protecciones en la práctica y dónde persisten las brechas entre la intención y la experiencia vivida. Durante conversaciones anteriores con asesores, se comentó que las partes interesadas quieren protecciones que prevengan daños antes de que ocurran las desconexiones del servicio, no solo respuestas después de que se corta el servicio; existe un fuerte apoyo a reglas claras, consistentes y fáciles de entender, especialmente para los clientes que califican por el nivel de ingresos, médicamente vulnerables y afectados por crisis. Además, las comunidades enfatizaron el creciente impacto de los incendios forestales, el calor extremo, la mala calidad del aire y el clima frío en la seguridad y asequibilidad de los hogares, y los participantes destacaron la importancia de saber que existen protecciones; la confusión o la falta de conocimiento pueden socavar otras políticas sólidas.

PacifiCorp ha implementado protecciones temporales para brindar alivio inmediato, entre ellas planes de pago más extensos, plazos de desconexión más prolongados, moratorias para clientes que califican por nivel de ingresos y clientes médicamente vulnerables, así como programas específicos de condonación de saldos vencidos. La Compañía también estableció protecciones permanentes que aclaran la elegibilidad, estandarizan las definiciones e integran salvaguardas en las operaciones habituales de la empresa de servicios públicos, no solo durante emergencias. Además, existen esfuerzos para reducir las barreras al servicio y la reconexión al permitir formas alternativas de identificación, limitar las tarifas de reconexión y limitar los pagos anticipados en circunstancias que cumplan con los requisitos. También se han implementado protecciones permanentes para los clientes con el fin de fortalecer las moratorias basadas en eventos relacionados con el desplazamiento por incendios forestales y condiciones meteorológicas severas a fin de reflejar mejor los riesgos derivados del clima. Por último, PacifiCorp está trabajando para ampliar las notificaciones al cliente, la coordinación de agencias, las actualizaciones del sitio web y la capacitación del personal, de modo que las protecciones sean más fáciles de acceder y comprender.

En los próximos pasos se incluyen la participación continua de las partes interesadas para perfeccionar las estructuras de niveles de Descuentos para Clientes con Bajos Ingresos (LID, por sus siglas en inglés), incluida la posible expansión a hogares de ingresos moderados, desarrollar e implementar un programa formal de gestión de saldos vencidos o alivio de facturas para agosto de 2026, basado en los aportes de

la comunidad y los asesores. Los comentarios también se están usando para evaluar cómo están funcionando las protecciones en la práctica, no solo sobre el papel, identificando brechas, desafíos administrativos e impactos en la equidad. Además, se está mejorando la divulgación y la educación para que los clientes y los socios comunitarios puedan actuar con anticipación, antes de que la desconexión se convierta en un riesgo. Por último, PacifiCorp está informando y analizando la eficacia de estas protecciones para identificar dónde aún pueden existir brechas.

Puntos Debatidos en la Reunión:

- Anahi Segovia Rodriguez, de Verde, preguntó cómo PacifiCorp informa a los clientes sobre las protecciones. Verde desempeña un papel importante para garantizar que los miembros se conecten con los recursos de asistencia y comprendan las protecciones vigentes. ¿Los materiales del sitio web también están traducidos al español u otros idiomas?
 - El Sr. Hoffman explicó que el sitio web tiene las protecciones al cliente enumeradas y traducidas al español; sin embargo, es posible que no sea exhaustivo porque hay muchas reglas. La intención del sitio web es basar la información en el mantenimiento del servicio y evitar la desconexión. Cuando los clientes llaman por temas relacionados con el cobro, los agentes están capacitados para remitirlos al sitio web, que también cuenta con materiales de capacitación internos. Por ejemplo, si un cliente indica que tiene una condición médica, los agentes están capacitados para hacer referencia a la información sobre certificados médicos. En resumen, las acciones de los agentes de servicio al cliente se basan en lo que el cliente plantea como una preocupación. La Compañía realiza evaluaciones de llamadas de rutina para verificar que los agentes estén proporcionando activamente información sobre las protecciones.
- Jennifer Gustafson, de AllCare Health, preguntó si existen datos sobre grupos de edad específicos afectados por desconexiones debido a la falta de pago.
 - El Sr. Hoffman aclaró que ninguno de los datos recopilados o reportados incluía una determinación de edad.
 - La Sra. Gustafson sugirió usar la edad como un indicador para entender cómo abordar mejor el problema.
 - El Sr. Hoffman expresó su agradecimiento por los comentarios, añadiendo que la implementación de nuevas reglas puede ser un proceso largo debido al intercambio con varios expertos en la materia. El equipo explorará si es factible usar la edad como indicador.
- Morgan Westberry facilitó una actividad de pizarra para invitar a dar comentarios sobre cómo funcionan las protecciones en la práctica y dónde persisten las brechas entre la intención y la experiencia vivida, preguntando: ¿Qué apoyos o intervenciones marcarían la mayor diferencia antes de que ocurra una desconexión? Los asesores dieron las siguientes respuestas:
 - Conexión con recursos y grupos del condado/estado
 - Conexión/referencia directa a los servicios de Asistencia Energética (EA, por sus siglas en inglés)
 - Proporcionar información sobre programas de saldos vencidos o programas para clientes con bajos ingresos.

- Como referencia, muchos de estos hogares están tan estresados que una derivación directa puede significar mucho.
- El agente de servicio al cliente revisa las protecciones/reglas de desconexión con los clientes para ver si alguna de las reglas se aplica a ellos.
- Community Energy Project se complace en colaborar con estos talleres con la Comunidad.
Solar
- Trabajar con proveedores de asistencia energética para asegurarse de que sepan que estas protecciones están vigentes para sus clientes.
- PAC organizó talleres para clientes (LID) explicando estas protecciones
- Si aún no se ha abordado, no realizar desconexiones cuando la cantidad adeuda sea inferior a un monto establecido. Ver noticias recientes sobre las desconexiones de NWN por más de \$50, por ejemplo.
- Ferias de recursos con grupos de acción comunitaria para hablar/reunirse con la comunidad. Escucharlos primero.
- Proporcionar información al conectarse al servicio, tener ayuda de asistencia en la factura y correos electrónicos periódicos a los clientes.
 - El Sr. Hoffman compartió que cuando los clientes solicitan el servicio, se les envía una copia de las protecciones al cliente con un seguimiento anual que se envía en mayo y noviembre, así como un inserto en la factura que detalla esta información. En la factura misma, también se proporcionan números de teléfono de asistencia y se dirige a los clientes al sitio web para obtener más información.
 - Jennifer Gustafson, de AllCare Health, revisó recientemente una factura de PacifiCorp y no notó ninguna información sobre las protecciones al cliente allí. Algo falta si esa información se está enviando, pero se está pasando por alto.
 - El Sr. Hoffman aclaró que la información sobre la protección al cliente se encuentra en un inserto de la factura y no en la factura misma, ya que las facturas ya tienen mucha información y pueden estar un poco saturadas.
 - A Anahi Segovia Rodriguez, de Verde, le gustaría ver un ejemplo de una factura de PacifiCorp.

Pausa

CBI: Salud y Bienestar Comunitario

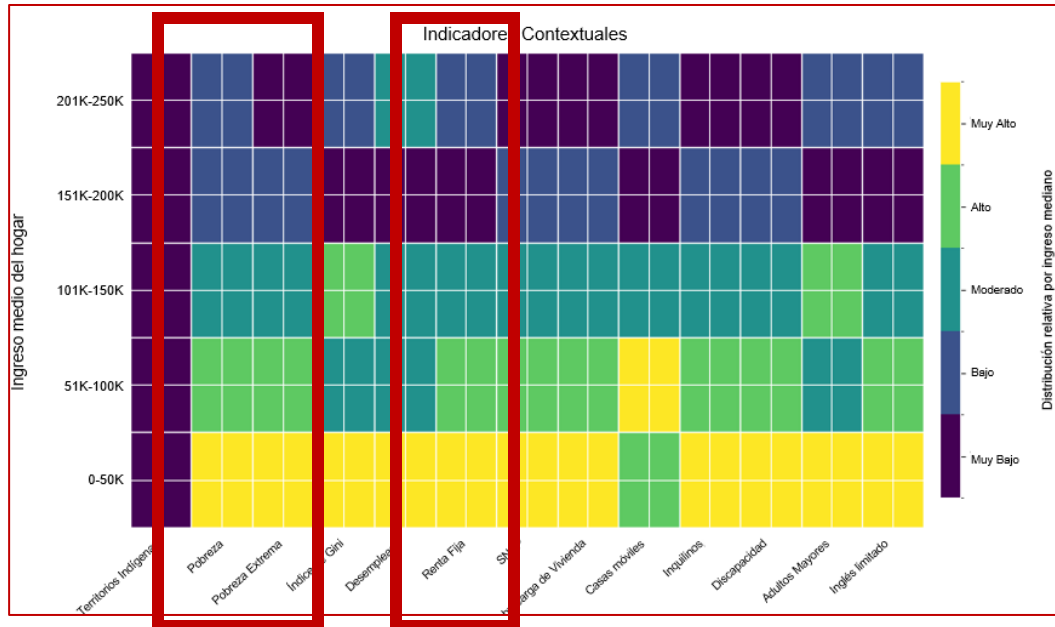
Cara Glennon-Olsen, asesora del CBI, hizo una presentación sobre el CBI de Salud y Bienestar Comunitario, verificando si las cifras coinciden con lo que experimentan los clientes para comprender mejor cómo los datos reflejan la experiencia real de los clientes y de la comunidad, y comparando los indicadores con las experiencias vividas.

Para comprender mejor los factores que contribuyen a una alta carga energética, es importante entender que la carga energética puede parecer estable mientras los hogares experimentan una presión financiera continua, porque la carga energética no siempre cuenta la historia completa sobre lo difícil que es pagar las facturas de energía en Oregón. En Oregón, la carga energética a nivel de sector censal rara vez supera el 4% de los ingresos del hogar, incluso cuando las familias tienen dificultades financieras. Esto significa que dos hogares pueden parecer similares en los datos, pero tener realidades cotidianas muy diferentes. Una pequeña diferencia en la carga energética aún puede sentirse grande cuando los hogares están equilibrando el alquiler, la comida, los costos médicos o ingresos inestables. Las familias con la misma carga energética pueden no tener la misma capacidad para hacer frente al aumento de las facturas o a gastos inesperados. Por lo tanto, para comprender los impactos reales, la carga energética debe verse junto con otras características de la población y lo que las comunidades comparten sobre su experiencia vivida.

Puntos Debatidos en la Reunión:

- Tim Lynch, de la Oficina de Sostenibilidad del Condado de Multnomah, pidió una aclaración sobre la afirmación de que la carga energética a nivel de sector censal rara vez supera el 4% de los ingresos del hogar.
 - La Sra. Glennon-Olsen aclaró que la cifra del 4% proviene de la herramienta LEED, que muestra la prevalencia de hogares con carga energética dentro de un tracto censal determinado. Según el Informe Bienal 2024 del Departamento de Energía de Oregón (ODOE), el 28% de los hogares presentan carga energética. Esto indica una falta de continuidad entre la métrica de carga energética y las experiencias vividas reales.
 - El Sr. Lynch preguntó si existen diferentes fuentes de datos entre la herramienta LEED y el Informe Bienal de Energía.
 - La Sra. Glennon-Olsen señaló que puede haber diferentes fuentes de datos, o que el cálculo puede ser diferente entre la carga energética para la herramienta LEED y cómo el ODOE está evaluando la misma.
 - El Condado de Multnomah usa el Informe Bienal del ODOE como punto de referencia, por lo que si existe una metodología diferente, la organización debe ser consciente de ello.

El mapa de calor a continuación destaca cómo los indicadores contextuales como estar en tierras indígenas, la pobreza, la pobreza extrema, el desempleo y los ingresos fijos pueden dar forma a cómo se siente la **carga energética** en realidad. Moviéndose de izquierda a derecha en el eje x, es posible ver cuántas características de población diferentes pueden afectar la experiencia vivida de la carga energética, incluso cuando la dificultad no se ve en la métrica de carga energética en sí.



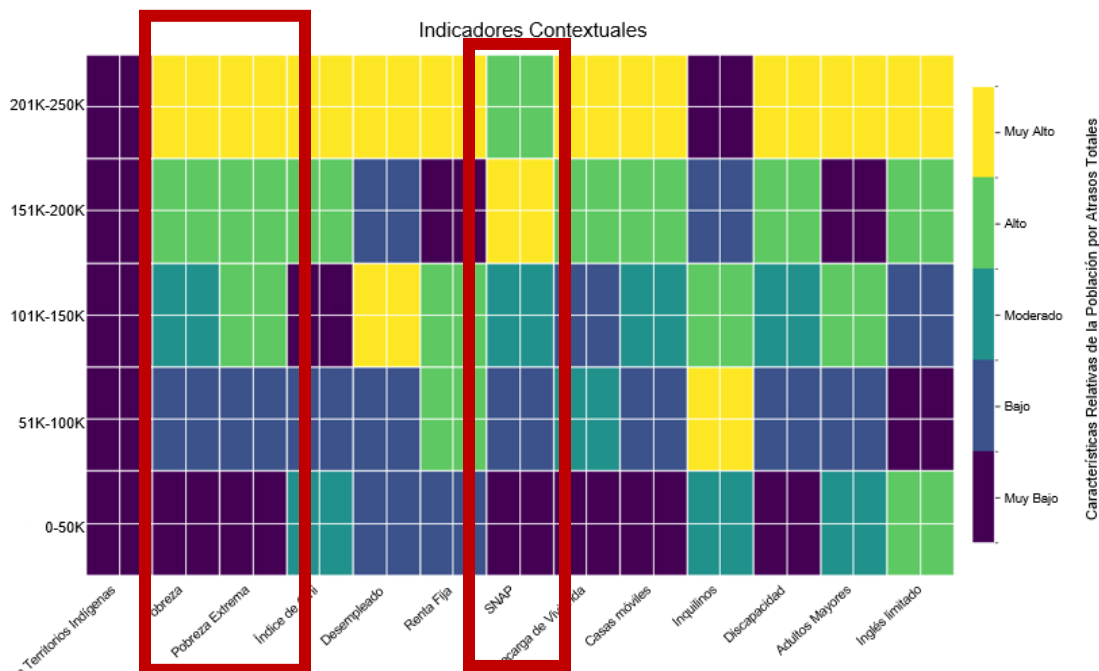
Puntos Debatis en la Reunión:

- Morgan Westberry destacó una conclusión clave: que ciertas metodologías y fuentes de datos hacen referencia al 4% de los ingresos del hogar como el umbral para la carga energética, pero eso no refleja el panorama completo porque hay consideraciones adicionales que hacen que el 4% no sea un reflejo de la experiencia vivida.
 - La Sra. Glennon-Olsen validó esta conclusión, añadiendo que los diferentes hogares enfrentan desafíos únicos. La cifra ayuda a orientar al equipo, pero las experiencias vividas ayudan a comprender el impacto real.
- Anahi Segovia Rodriguez, de Verde, trabaja con comunidades inmigrantes que pueden sentir temor de ir a trabajar debido a la posibilidad de ser separadas de sus familias. Esta pérdida de ingresos afectará la vivienda y los gastos relacionados con ella. ¿Qué datos pueden analizar las organizaciones para ayudar mejor en tales situaciones? Las organizaciones comunitarias están tratando de estar presentes para las comunidades inmigrantes y ofrecer apoyo para mitigar el impacto económico tanto como sea posible.
 - La Sra. Glennon-Olsen hizo referencia al mapa de calor de alta carga energética, que utiliza datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense. En un umbral de ingresos más bajo, factores como el dominio limitado del inglés, la edad y el estado de discapacidad tienen un mayor impacto en la capacidad del hogar para afrontar los costos de energía.

Existen otros factores que pueden analizarse y que reflejan una creciente dificultad, como los atrasos en los pagos. Los atrasos en los pagos pueden mostrar cómo se acumula la presión financiera con el tiempo, incluso cuando la carga energética parece baja o sin cambios. La carga energética puede parecer estable mientras los atrasos en los pagos aumentan silenciosamente, lo que a menudo refleja una inestabilidad que el cálculo de la carga energética por sí solo no puede mostrar. En esencia, esto significa que los

ingresos no equivalen a la capacidad de pago, una carga energética baja no equivale a la ausencia de deuda, los ingresos volátiles provocan atrasos, la deuda puede acumularse silenciosamente en respuesta a la volatilidad de los ingresos y la carga energética no refleja completamente la experiencia vivida.

El mapa de calor a continuación destaca cómo los indicadores contextuales, como la pobreza, pobreza extrema, recibir SNAP y tener la carga de los costos de una vivienda, pueden moldear cómo se sienten los **atrasos** en los pagos en la realidad. Al avanzar de izquierda a derecha en el eje X, es posible ver cómo muchas características diferentes de la población pueden afectar la experiencia vivida de la carga energética, incluso cuando la dificultad no se observa en la métrica de carga energética en sí. El mapa de calor muestra que las características de la población moldean los riesgos, el estrés y la capacidad de recuperación.



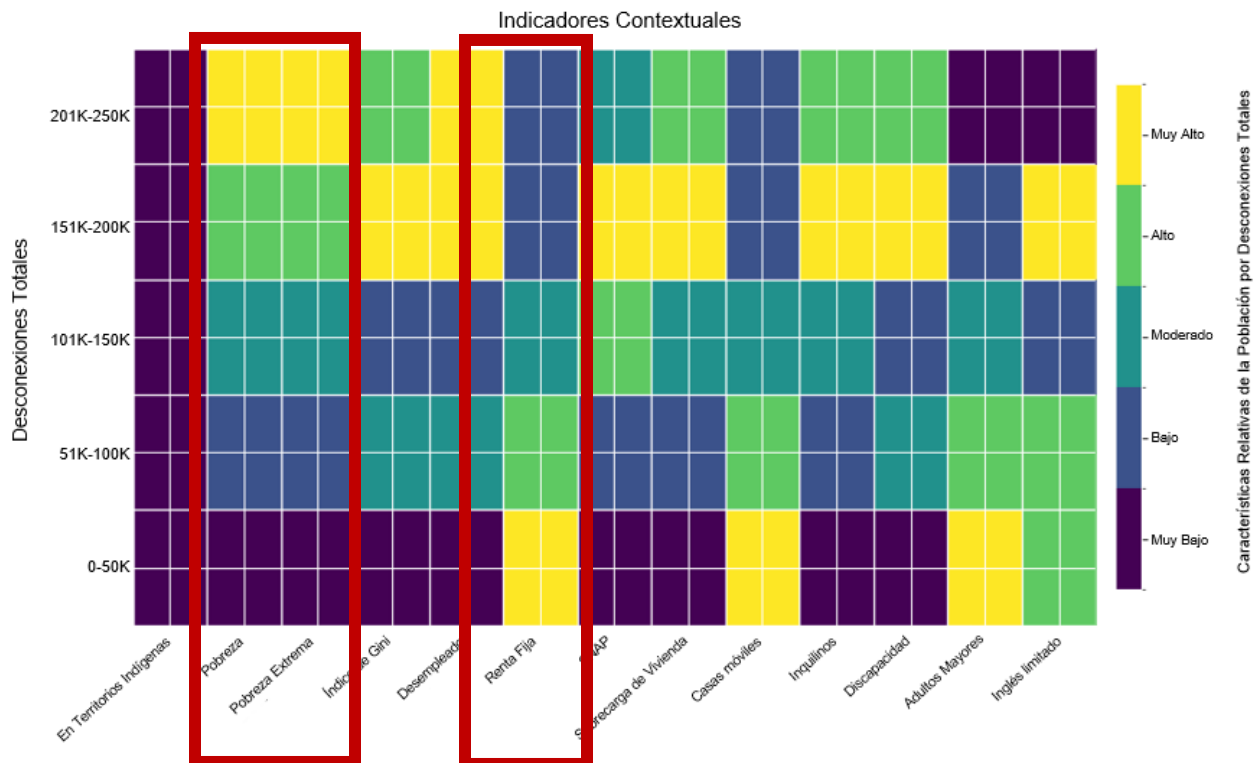
Al observar los hogares que reciben el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP), aunque es un indicador de ingresos más bajos, se vuelve menos importante a medida que aumentan los atrasos en los pagos. Este es un punto específico donde la narrativa de la comunidad es clave para comprender mejor el contexto de los datos.

Puntos Discutidos en la Reunión

- Anahi Segovia Rodriguez, de Verde, expresó la importancia de esta conversación y compartió una experiencia personal sobre el retraso en los pagos de facturas y la necesidad de recibir ayuda de su familia. Sin embargo, tener tal privilegio no es la norma general, y las dificultades pueden ocurrirle a cualquiera por diversas razones.
 - La Sra. Glennon-Olsen se sintió identificada con esta experiencia y con los cargos por atraso asociados que se acumulan y pueden tener un impacto profundo en las experiencias cotidianas.

Las desconexiones son otro factor clave que puede analizarse para reflejar la creciente dificultad. Las desconexiones, o interrupciones del servicio, pueden ayudar a indicar cuándo la tensión financiera continua se intensifica y se vuelve más difícil de manejar en todas las comunidades. Las desconexiones a menudo se describen como un punto final, pero en realidad son una señal de una inestabilidad más profunda y continua. Las desconexiones también pueden reflejar más que facturas impagas: también pueden indicar problemas de pago causados por la pérdida del empleo, barreras de comunicación, enfermedades, discapacidades u otros factores de la vida. La probabilidad de desconexión está determinada, al menos en parte, por las características de la población: estabilidad de los ingresos, composición del hogar y estado de salud, entre otros. Observar solo las desconexiones totales puede ocultar si algunas comunidades están experimentando desconexiones con mayor frecuencia o gravedad que otras. Comprender las desconexiones, tanto a través de los datos como de la experiencia vivida, puede ayudarnos a identificar dónde las protecciones, el alcance y las intervenciones tempranas podrían ser más impactantes.

El mapa de calor a continuación destaca cómo los indicadores contextuales, como la pobreza, pobreza extrema e ingresos fijos, pueden moldear cómo se sienten las **desconexiones** en la realidad. Al moverse de izquierda a derecha en el eje X, es posible ver cómo las desconexiones pueden verse moldeadas por la estabilidad de los ingresos y los factores de salud, y variar según las condiciones de la vivienda, el acceso a servicios en su idioma y otras características del hogar.



Lee Elder, Director de Precios y Política Tarifaria, relató una evaluación de la carga energética y las desconexiones basada en los aportes de las partes interesadas del Informe Bienal anterior y los resultados del Informe

Bienal. Pacific Power tiene actualmente un indicador de beneficios comunitarios de “Disminuir la proporción de hogares que experimentan una alta carga energética”.

Aportes de las Partes Interesadas sobre la Carga energética en el Informe Bienal Anterior:

- Continuar con el desarrollo de la encuesta de descuento para clientes con bajos ingresos
- Aumentar el conocimiento sobre el programa mediante la distribución de folletos en centros de servicios para personas mayores y con discapacidades, proporcionando más insertos en facturas y creando incentivos y materiales para referencias de amigos
- Ofrecer recursos a los participantes con niños para reducir el consumo de energía
- Actualizar los materiales de marketing para incluir a los clientes de la comunidad que participan en el programa
- Iniciar la participación de las partes interesadas para el desarrollo de métricas de EBA
- Coordinar las métricas de EBA con otras empresas de servicios públicos en todo el estado de Oregón
- Proporcionar los resultados de la Evaluación de la Carga Energética (EBA, por sus siglas en inglés) al personal de la Comisión a más tardar en octubre de 2024

Resultados de los Aportes sobre la Carga energética del Informe Bienal:

- Encuesta de descuento para personas de bajos ingresos y métodos de distribución del programa adaptados a partir de comentarios recibidos
- Ampliación del alcance para incluir tarjetas postales adicionales, correos electrónicos y redes sociales

Pacific Power también tiene actualmente un indicador de beneficios comunitarios de “Disminución de las Desconexiones Residenciales”.

Aportes de las Partes Interesadas sobre las Desconexiones del Informe Bienal Anterior:

- Se recibieron comentarios positivos con respecto a los esfuerzos de la compañía para realizar actividades de divulgación del trabajo realizado con los clientes para conectarlos con recursos, incluido el programa de descuento para clientes con bajos ingresos (LID) de la compañía, y ponerlos en contacto con agencias locales de asistencia energética.

Resultados de los Aportes sobre las Desconexiones del Informe Bienal:

- Pacific Power ha seguido trabajando con las partes involucradas en el expediente UM 2211 para abordar las preocupaciones sobre las desconexiones para clientes residenciales, lo que incluye una evaluación de las actividades de divulgación, las normas administrativas, los programas y los esfuerzos para ayudar a reducir la carga energética, y los planes de gestión de saldos vencidos
- Pacific Power ha seguido trabajando con pequeños clientes comerciales caso por caso para realizar acuerdos de pago extendidos y cuenta con un grupo dedicado de representantes de servicio al cliente que pueden trabajar con los clientes comerciales en temas como cobranzas, al tiempo que abordan las preocupaciones sobre facturas altas y reducen el consumo de energía

PacifiCorp reconoce que la carga energética refleja la presión continua que enfrentan los hogares; los saldos vencidos reflejan dificultades agravadas, y las desconexiones reflejan un punto de ruptura. Cada

métrica captura parte de la historia, pero se necesita el contexto de la comunidad para comprender el panorama completo.

Experiencia del Cliente

Charity Spires, gerente del programa para clientes con bajos ingresos, y Pam Cooper, vicepresidenta de Práctica Energética en Escalent, compartieron los resultados de las encuestas a clientes y agencias, así como los antecedentes relacionados con las encuestas del programa de Descuento para Clientes con Bajos Ingresos (LID) para aprovechar los datos y aumentar la inscripción en el programa LID.

La Orden N.º 22-317 de UE 409 proporcionó instrucciones sobre cómo PacifiCorp debe administrar la encuesta LID, indicando:

1. Con los aportes de las partes interesadas, desarrollar una encuesta breve que se ofrezca a los participantes en el momento de la inscripción o alrededor de esta, y en intervalos programados regularmente a partir de entonces. La encuesta puede ser administrada, y los datos almacenados, por la Compañía, las Agencias de Acción Comunitaria (CAA) o un tercero, según se considere apropiado. La encuesta debe:
 - i. Ser opcional
 - ii. Incluir preguntas sobre datos demográficos y asequibilidad energética
 - iii. Tener resultados rastreables por nivel de ingresos declarado en el momento de la autoverificación.
 - iv. Omitir o cifrar la información de identificación personal (PII)
2. Desarrollar y administrar una encuesta breve anual que se ofrezca a la Agencia de Acción Comunitaria (CAA, por sus siglas en inglés) que inscriben a clientes en el descuento de energía con el fin de evaluar la experiencia general en la administración del programa y la eficacia para ayudar a los clientes.
3. Compartir los hallazgos de la encuesta y las características de los participantes con el personal y las partes interesadas durante las actividades de participación posterior a la implementación.

Los objetivos de investigación de la Encuesta a Clientes del Programa de Descuento para Clientes con Bajos Ingresos de Oregón fueron obtener una mejor comprensión de los inscritos en el Programa de Descuento para Clientes con Bajos Ingresos para validar aún más la equidad, el alcance y el impacto del programa en los participantes, conocer cómo las opiniones de los participantes del Programa Descuento para Clientes con Bajos Ingresos sobre el programa pueden cambiar o no con el tiempo y (nuevo para 2025): evaluar el impacto de la adición de un nivel de descuento del 80%.

La metodología se dirigió a los inscritos residenciales en el Descuento para Clientes con Bajos Ingresos de Oregón de 18 años o más. Este estudio se realizó en línea y por teléfono a través de la plataforma de encuestas de Escalent. Los clientes fueron invitados a participar en encuestas en línea a través de correos electrónicos enviados por Escalent, o fueron contactados por teléfono por entrevistadores de Escalent. La lista de clientes fue proporcionada por PacifiCorp. Se planean olas adicionales de investigación para 2026, 2027 y 2028.

La siguiente tabla detalla los resultados de las olas 1 y 2 en 2023 y las olas 3 y 4 en 2024 y 2025.

| | Ola 1 2023 | Ola 2 2023 | Ola 3 2024 | Ola 4 2025 |
|-----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Periodo de recolección de datos | 4 de mayo-25 de mayo, 2023, | 27 de octubre-20 de noviembre, 2023, | 23 de octubre-20 de noviembre, 2024, | 17 de octubre-18 de noviembre, 2025, |
| Encuestas telefónicas completadas | <i>n=103</i> | <i>n=129</i> | <i>n=158</i> | <i>n=189</i> |
| Web completas | <i>n=1,433</i> | <i>n=2,006</i> | <i>n=3,187</i> | <i>n=4,419</i> |
| Total encuestados | <i>n=1,536</i> | <i>n=2,135</i> | <i>n=3,345</i> | <i>n=4,608</i> |

Los hallazgos principales de la Encuesta a Clientes del Programa de Descuento para Clientes con Bajos Ingresos mostraron que:

- El sitio web de PacifiCorp y la divulgación directa fueron las dos fuentes principales de conocimiento del programa en la ola 4
- La divulgación directa disminuyó significativamente con respecto a la ola 3
- La inscripción suele realizarse a través del sitio web
- El 90% de los participantes sintió que la inscripción fue fácil (un aumento significativo con respecto a la ola 2, sin cambios con respecto a la ola 3) y más de la mitad continuó diciendo que no se necesitaba nada para mejorar
- El 90% de los participantes está satisfecho con el programa LID (estable con las olas 1, 2 y 3 en 89-90%)
- Los hogares con personas mayores continúan mostrando los niveles más altos de calificaciones de muy satisfecho (72% frente al 63% - 70% para otros grupos)
- Los datos demográficos muestran varios cambios significativos con respecto a las olas anteriores. La propiedad de vivienda, la residencia en viviendas unifamiliares y el uso de bombas de calor aumentaron significativamente en la ola 4 en 2025 en comparación con las olas 1 y 2 en 2023 y la ola 3 en 2024
- Los inscritos que viven en un dúplex/triplex/apartamento y aquellos que usan calentadores de pared como fuente principal de calor disminuyeron significativamente en la ola 4 en comparación con las olas anteriores
- Lo más probable es que los inscritos tengan personas mayores (54%) o personas con discapacidad en su hogar
- Más de la mitad recibe beneficios federales (56%, una disminución significativa respecto a las olas 1-3)
- Más de 4/5 (82%) son blancos o caucásicos, seguidos por un 6% de latinos o hispanos, un 3% de nativos americanos o de Alaska, un 2% de negros o afroamericanos y un 2% de asiáticos
- El 61% de los inscritos considera que LID ha supuesto una diferencia grande o muy grande en su capacidad para pagar las facturas mensuales, sin cambios respecto a W3 '24, pero significativamente inferior a W2 '23 (65%)
- Además de reducir el estrés/ansiedad y menos problemas financieros/facturas más bajas, los inscritos continúan informando que el programa les permite mantener su hogar a una temperatura más confortable

- Las dos principales sugerencias constructivas para mejorar el programa son aumentar el descuento (6%) y mejorar el conocimiento sobre el mismo (5%), lo cual es consistente con las olas anteriores
- Los resultados de los encuestados que repiten la encuesta son estables entre W3 '24 y W4 '25 en cuanto a la satisfacción con el programa, la diferencia que el programa ha marcado en la capacidad para pagar las facturas mensuales y la facilidad de inscripción. Los encuestados que repiten proporcionan respuestas similares entre olas sobre cómo el programa ha impactado su vida y lo que el programa ha significado para su familia
- La duración de la inscripción no muestra diferencias significativas en cuanto a la satisfacción con el programa y la diferencia que el programa ha marcado en su capacidad para pagar las facturas mensuales. Sin embargo, la facilidad de inscripción ha sido significativamente mayor entre los inscritos recientes (en los últimos 0-6 meses) en comparación con aquellos inscritos anteriormente.

Las recomendaciones incluyen:

- La proporción de participantes que reciben beneficios federales continúa disminuyendo por segunda ola consecutiva, lo que hace que sus situaciones financieras sean más difíciles.
 - Por ejemplo, las prestaciones de emergencia del SNAP promulgadas durante la pandemia finalizaron a principios de 2023.
 - El cierre del gobierno federal afectó la disponibilidad de beneficios a finales de 2025.
 - Al solicitar financiamiento para la futura continuación o expansión del LID, considere los cambios recientes y próximos en las reglas de beneficios federales y cómo estos pueden afectar a los participantes del LID.
- La asociación con organismos locales o entidades sin ánimo de lucro podría dar a conocer mejor el programa. Esta fuente de conocimiento disminuyó significativamente en menciones en W3 '24 y nuevamente en W4 '25.
 - La divulgación directa y el sitio web de Pacific Power han sido efectivos para dar a conocer el programa.
- Considere opciones para agregar o aumentar el conocimiento sobre los centros de enfriamiento/calefacción y el transporte hacia ellos en geografías donde los clientes del LID actualmente informan que no tienen acceso.
 - Estos códigos postales principales cubrirían al 32% de los clientes del LID sin centros locales de enfriamiento/calefacción si se proporcionaran allí: 97523, 97420, **97526**, 97754, 97625, 97501, 97537, **97603**, 97367, 97386, 97457, **97504**.
 - Estos códigos postales principales cubrirían al 32% de los clientes del LID sin transporte a los centros de enfriamiento/calefacción: 97220, 97501, **97526**, **97504**, **97603**, 97322, 97470, 97527.
 - Los códigos postales en negrita arriba son las ubicaciones principales, tanto por no tener centros de enfriamiento/calefacción como por no tener transporte a un centro de enfriamiento/calefacción.
- PacifiCorp debería considerar reevaluar a los clientes que han estado en el programa por más tiempo (2+ años), ya que es probable que más personas califiquen para el Nivel 3 que las que están asignadas actualmente.

- Los hogares con niños todavía están rezagados en comparación con otros hogares en cuanto a la satisfacción con el programa y otras métricas.
 - Considere explorar las causas raíz de esta diferencia y co-crear soluciones con los clientes participantes. Escalent ofrece varias opciones para satisfacer esta necesidad.
- Se deben considerar mejoras y simplificaciones en el proceso de reinscripción, ya que una parte notable de aquellos que estaban inscritos anteriormente pero ya no lo están, mencionaron que no volvieron a solicitar a tiempo, o que era demasiado difícil volver a solicitar.

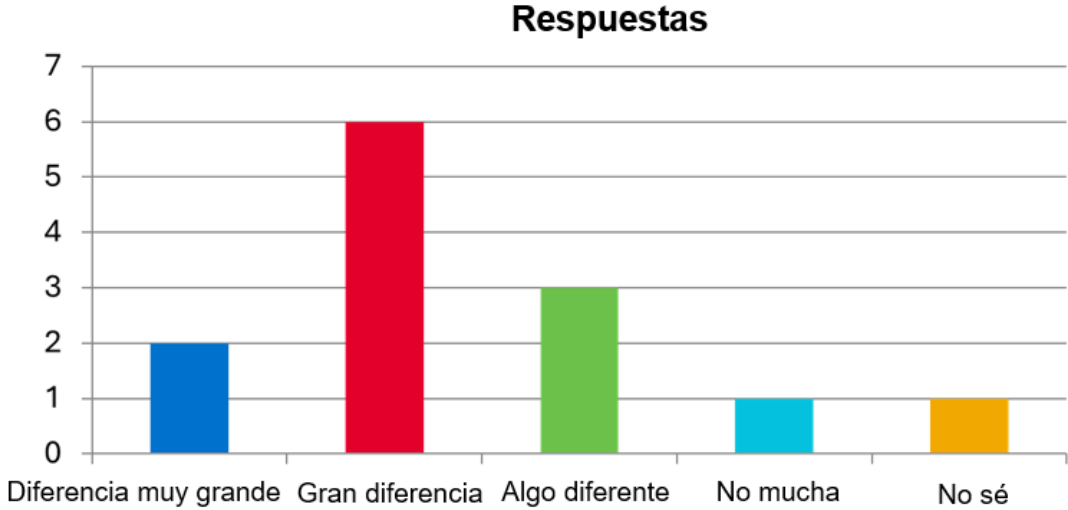
Puntos Discutidos en la Reunión

- Tim Lynch, de la Oficina de Sostenibilidad del Condado de Multnomah, cuestionó si la demografía enumerada anteriormente es la mejor comprensión de la demografía del total de participantes. ¿Están ciertos grupos sobrerrepresentados en las respuestas de la encuesta? Si es así, ¿cómo se equilibra eso?
 - La Sra. Cooper explicó que es posible que existan algunas diferencias entre la población real de inscritos en el programa y las personas que responden a las encuestas. Escalent a menudo observa que las personas mayores tienen más probabilidades de responder a las encuestas que las personas más jóvenes en muchas investigaciones diferentes. PacifiCorp no tiene otra forma de medir la demografía de la población total del programa LID.
- Dahveed Saenz, de Community Solar, cuestionó si la reinscripción en el programa LID es cada año o cada dos años y ofreció una sugerencia de asociarse con CBO durante el período de reinscripción para aumentar las opciones de apoyo en las facturas para los clientes.
 - La Sra. Cooper citó que el tiempo de reinscripción es bienal.
 - Con respecto a la asociación con CBO, el equipo llevará estos comentarios para una discusión más amplia y hará un seguimiento en una reunión posterior.
- Anahi Segovia Rodriguez, de Verde, está interesada en discutir más a fondo la estadística que muestra que los clientes no volvieron a solicitar porque era demasiado difícil o porque perdieron la fecha límite. Además, puede ser útil ver la solicitud del programa LID.
 - La Sra. Cooper está abierta a compartir la solicitud y realizar una auditoría del proceso de solicitud para garantizar que sea accesible mediante audio para personas con discapacidades o en varios idiomas para aquellos que hablan inglés limitado. Con respecto a los clientes que no volvieron a solicitar, las razones principales fueron 1) no tuvieron tiempo 2) ya no califican.
- Tim Lynch, de la Oficina de Sostenibilidad del Condado de Multnomah, expresó su agradecimiento por la información recopilada y compartida, pero cuestionó si los datos se incluirán en el proceso UM2211.
 - La Sra. Westberry aclarará con el equipo del programa LID y proporcionará una actualización cuando esté disponible.

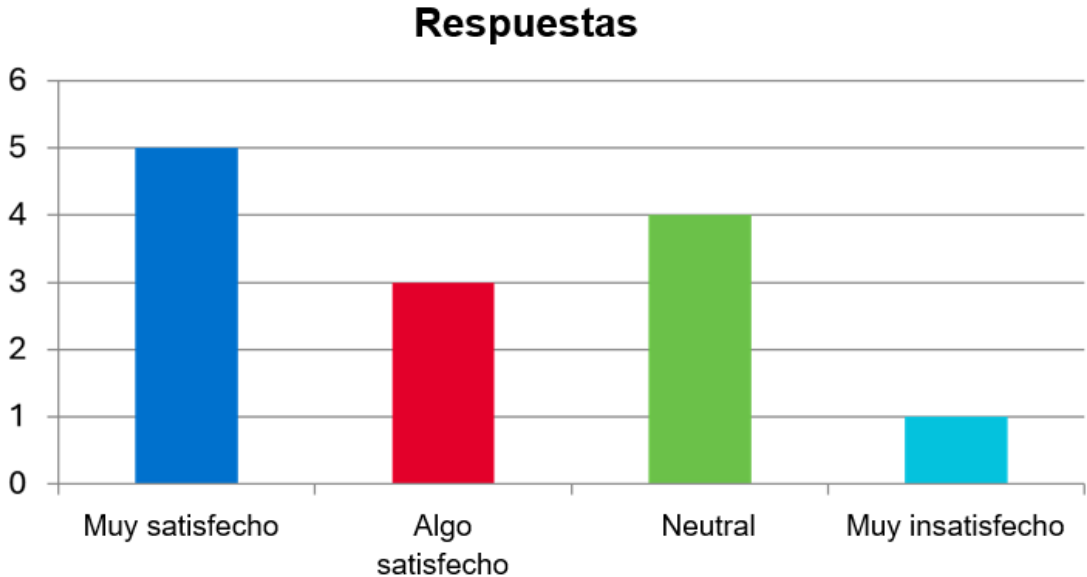
Charity Spires, Gerente del Programa para Clientes con Bajos Ingresos, revisó los resultados de la Encuesta de la Agencia de Acción Comunitaria del LID. La encuesta se envió a las agencias asociadas el 2 de enero con un plazo de 2 semanas para responder y compartir con el personal que ayuda a los clientes de LIHEAP u OEP. Se recopilaron un total de 13 respuestas para evaluar la percepción general del

programa LID, la satisfacción con el programa LID, la facilidad de la autoinscripción del cliente y el conocimiento sobre la inscripción por terceros.

El gráfico a continuación ilustra la **Percepción General del Programa LID**, lo que indica que la mayoría de los clientes ven una gran diferencia en su factura. De 13 clientes, solo uno señaló que no hay mucha diferencia.

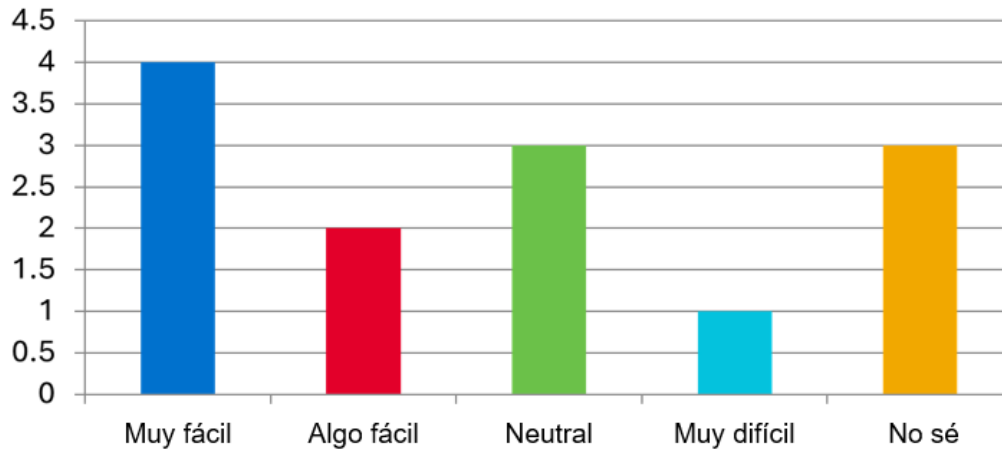


El gráfico a continuación ilustra la **Satisfacción con el programa LID**, lo que indica que la mayoría de los clientes están muy satisfechos con el programa, y solo un cliente está insatisfecho.



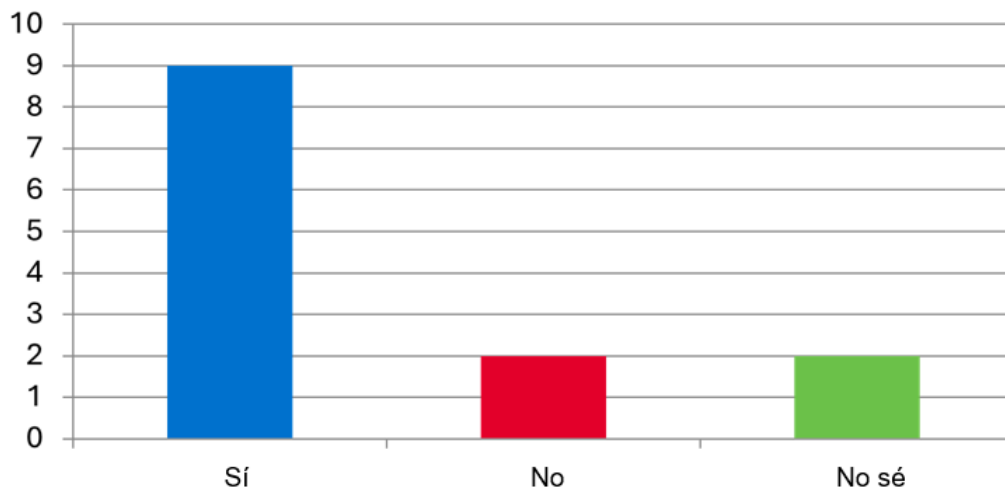
El gráfico a continuación ilustra **la facilidad de la autoinscripción del cliente**, lo que indica que a la mayoría de los clientes les resulta muy fácil inscribirse por sí mismos, y solo un cliente tuvo dificultades extremas. Varios clientes no conocían la facilidad de la autoinscripción, probablemente debido a la opción de inscripción por terceros.

Respuestas



El gráfico a continuación ilustra el **conocimiento sobre la inscripción por terceros**, lo que indica que muchos clientes saben que un tercero puede presentar una solicitud en su nombre siempre que el cliente lo autorice. Cada mes, PacifiCorp recibe de Oregon Housing and Community Services (OHCS, por sus siglas en inglés) una lista de participantes del Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP, por sus siglas en inglés) y/o del Programa de Asistencia Energética de Oregon (OEAP, por sus siglas en inglés). Esta información se usa para colocar a los clientes en el nivel de LID correcto según los ingresos y el número de personas que integran el hogar.

Respuestas



Barbara Modey, gerente de investigación de mercado de satisfacción del cliente, detalló los esfuerzos de divulgación del LID en Oregon basados en las recomendaciones de la Encuesta al Cliente. Según los resultados de la encuesta, los participantes del LID están muy satisfechos y recomiendan informar a más

clientes sobre el descuento. Usando datos del censo, PacifiCorp encontró 6,644 clientes no inscritos en el programa LID que podrían calificar. Se enviaron correos electrónicos en inglés o español, según la preferencia de idioma del cliente, a una lista seleccionada. Además, en enero de 2025 se enviaron postales sencillas en dos idiomas a 1,627 clientes sin correo electrónico registrado, de los cuales 28 se inscribieron. Para diciembre de 2025, el programa LID contaba con 71,118 participantes.

La tabla a continuación detalla la fecha en que se enviaron los correos electrónicos, la cantidad, la tasa de apertura única, así como la tasa de clics. Además, registra la cantidad de postales enviadas por correo y el número y porcentaje de clientes que presentaron su solicitud como resultado de la divulgación por correo electrónico y postal.

| Fecha | Correos electrónicos Enviado | Tasa de Apertura Única | Tasa de Clics | Postales enviadas | Solicitaron | % que solicitaron |
|--------|------------------------------|------------------------|---------------|-------------------|-------------|-------------------|
| Nov-25 | 6,644 | 26% | 4% | | 159 | 2.4% |
| Ene-26 | | | | 1,627 | 28 | 1.7% |
| | | | | | 187 | 2.3% |

En febrero de 2026, hubo otra promoción de LID usando datos del censo de Ingreso Mediano Estatal filtrados por ingresos de hogares de 4 personas y el 20% superior de usuarios de energía, excluyendo a los inscritos actuales. Se identificaron alrededor de 14,000 clientes que no estaban inscritos, pero que podrían calificar. La promoción usó códigos de seguimiento desde el correo electrónico hasta el sitio web y se descubrió que muchos vuelven a visitar el correo electrónico hasta 10 días después para enviar la solicitud. Dado que la participación fue muy alta, se enviaron recordatorios dos semanas después. Esto resultó en 206 solicitudes presentadas en inglés y 7 en español. Para finales de marzo, la inscripción era de 74,267, lo que suma un crecimiento de 3,150 inscripciones en 2026.

La tabla a continuación detalla la promoción del LID de febrero, organizada por la fecha en que se enviaron los correos electrónicos, la cantidad, la tasa de apertura única, así como la tasa de clics para capturar el número y porcentaje de solicitudes.

| Fecha | Correos electrónicos Enviados | Tasa de Apertura Única | Tasa de Clics | Solicitaron | % que solicitaron |
|---------|-------------------------------|------------------------|---------------|-------------|-------------------|
| 2-5-26 | 10,882 | 29% | 7% | 163 | 1.5% |
| 2-19-26 | 10,789 | 22% | 3% | 50 | 0.1% |
| | | | | 213 | 1.6% |

Comentarios del Público

Morgan Westberry abrió el espacio para comentarios del público y reflexiones finales preguntando *¿cuál fue su mayor conclusión de la conversación de hoy?* o Dahveed Saenz, Coordinador del Programa Solar Comunitario, agradeció al equipo por organizar la reunión y espera asistir al compromiso del CBIAG de las Naciones Indígenas. Si alguien quiere contactar al Sr. Saenz está disponible vía correo electrónico en solar@communityenergyproject.com

Próximos Pasos

Amira Thompson de PacifiCorp cerró la reunión compartiendo los puntos de la agenda para la reunión conjunta del CBIAG del próximo mes, incluyendo temas como presentaciones regulatorias, distribución equitativa de beneficios, marcos de datos y gestión de emergencias.

La [Reunión Conjunta del CBIAG](#) se llevará a cabo el 20 de mayo de 2026, de 1:00 a 4:00 p. m. en línea a través de ZOOM.

Para más información:

[Estrategia de Compromiso Actualizada del Plan de Energía Limpia de Oregon](#)

Envíe sus comentarios por correo electrónico a:

ORCBIAG@pacificorp.com

[Enlace: Grupo Asesor de Beneficios e Impactos Comunitarios de Oregon \(pacificorp.com\)](#)