



Grupo Asesor de Beneficios e Impactos Comunitarios (CBIAG)

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

16 de abril de 2026

Sesión Inicial del Informe Bienal, 1:00 – 4:00 pm, 16 de abril de 2026

Agenda

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



- Háganos saber quién está en la sala añadiendo su organización (si corresponde)
- Haga clic en "Participantes" y seleccione la opción "Renombrar"
- Use Gallery View (icono de la parte superior derecha) cuando esté en una discusión grupal



- Vaya a "Interpretación" en la parte inferior de Zoom
- Seleccione "ASL" en Ver o "Español" en Audio
- Si no encuentra el icono de interpretación, diríjase al icono "Más"
- Para asistencia técnica, chatee con "Tag G-D/ E Source" como destinatario, y envíe su mensaje



- Las preguntas son bienvenidas en cualquier momento
- Por favor, silencie su micrófono hasta que vaya a hablar
- Hable haciendo clic en "Levantar la mano" en la barra de herramientas

Objetivos de hoy

Grupo Asesor de Beneficios e Impactos Comunitarios de Pacific Power
Enfoque en la equidad y en un futuro de energía limpia para Oregón, en conformidad con HB 2021

1. Iniciar y orientar a nuestros asesores sobre el proceso del Informe Bienal de 2026.
2. Proporcionar actualizaciones sobre la planificación principal y las áreas de 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.

Colaboradores


Equipo de Participación del Grupo Asesor




Christina Krüger
Gerente de Políticas y Participación de las Partes Interesadas




Cassandra Hales
Coordinadora de Asuntos Comunitarios


 **Source**
Equipo de Facilitación



Jeffrey Daigle



Morgan Westberry



Zanya Morgan

Colaboradores

Regulación



Amara Thompson
Gerente de Asuntos
Regulatorios
Estatales



Lee Elder
Director de Políticas
de Precios y Tarifas



Jason Hoffman
Gerente de Proyectos de
Asuntos Regulatorios

Planificación de Recursos



Randy Baker
Director,
Planificación de Recursos



Nolan Grogan
Analista Senior,
Valoración y Planificación
de Recursos

Plan de Energía Limpia



Cara Glennon-Olsen
Asesor de CBI
Plan de Energía
Limpia

Servicio de Atención al Cliente



Barbara Modey
Gerente de
Investigación de
Mercado,
Satisfacción del Cliente

Soluciones para Clientes



Charity Spires Gestor
del Programa de
Soluciones al Cliente

Presentador Invitado: Escalent



Pam Cooper
Vicepresidente
de Prácticas
Energéticas

Registro



Registro

¿Cuál es su tradición favorita en primavera?

Cierre del Ciclo de Comentarios



Cierre del Ciclo

Asistentes del CBIAG	
Kendra Schaffer	Iniciativa de Desarrollo Rural
Anahi Segovia Rodriguez	Verde
Christina Zamora	Servicios de Acción Comunitaria de Klamath y Lake
Joy Lark	IVCanDo
Reyna Guzman	Acceso a Comida Sana
Sara Wallach	Proyecto de Energía Comunitaria
Jennifer Gustafson	AllCare Health
Tim Lynch	Oficina de Sostenibilidad del Condado de Multnomah

Nuestros objetivos:

1. Compartir actualizaciones recientes de Comunicaciones y actualizaciones legislativas
2. Revisar los niveles del Programa de Descuentos para Clientes con Bajos Ingresos y discutir los cambios propuestos
3. Recapitular los procesos del Informe Bienal 2024 y discutir las consideraciones para 2026
4. Detallar la próxima presentación de Planificación del Sistema de Distribución y el compromiso localizado

Temas Principales:

- 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 grandes cargas integradas
- Verde compartió su agradecimiento por la información proporcionada, así como por la facilitación de la reunión y cómo el compromiso se sintió inclusivo y significativo

Empezar por el **“PORQUÉ”**



Propósito de presentar el tema al Grupo Asesor

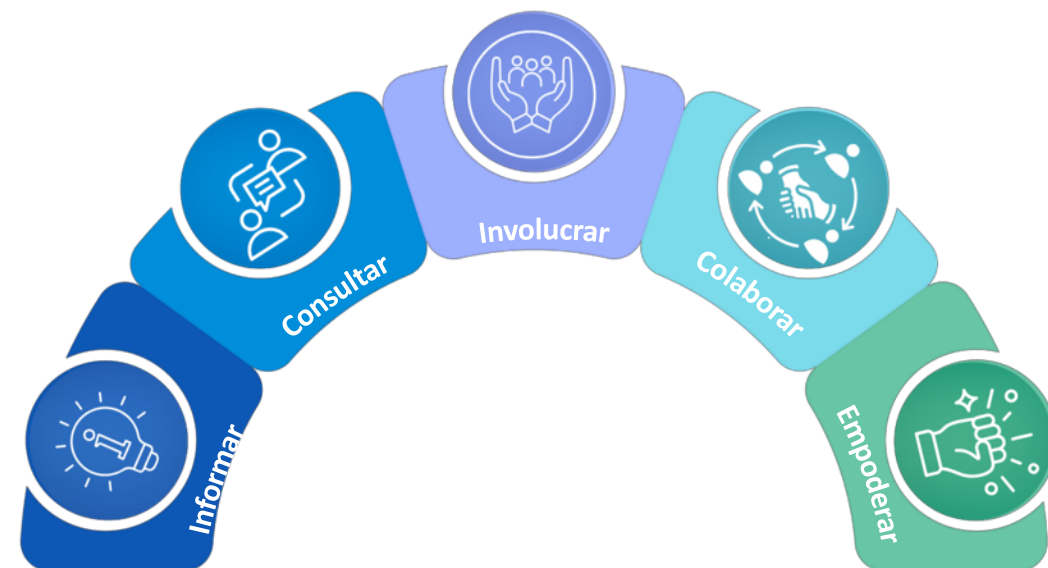


Qué esperar durante este punto de la agenda o qué resultados podrían surgir de esta sección

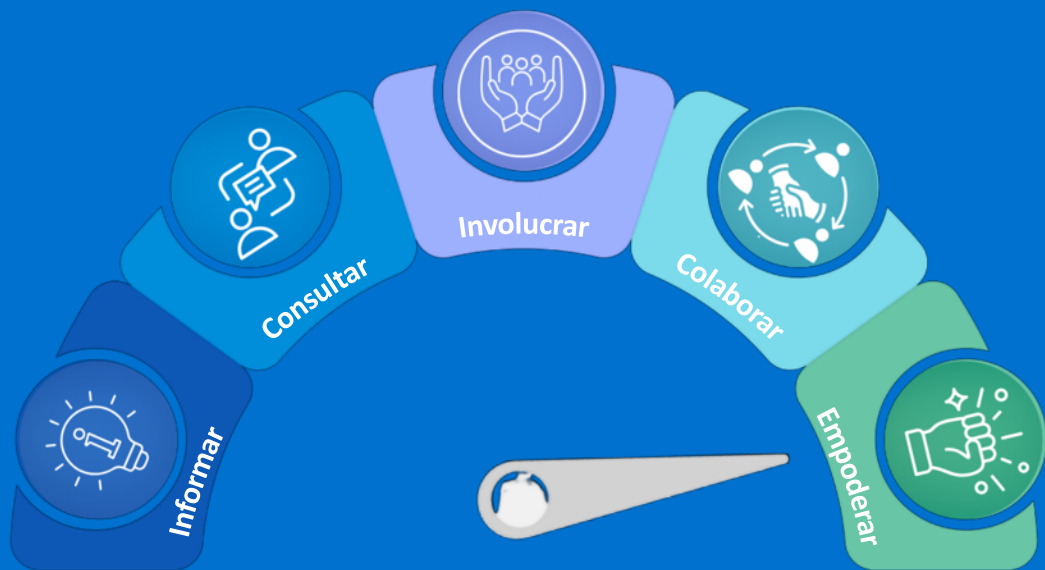


Cómo debe verse o contextualizarse la información

Continuando con el **“CÓMO”**



Actualizaciones del Plan de Recursos Integrados/Plan de Energía Limpia



Propósito de este segmento:



Esta sección proporcionará una actualización 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



En esta sección cubriremos en qué punto nos encontramos en el proceso IRP/CEP y cómo las políticas impactan el IRP y a los clientes de Oregón



Esta información tiene la intención de servir como una visión general de alto nivel del proceso IRP/CEP y sus implicaciones 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 incorporar nuevos recursos de energía y capacidad para 2030 con el fin de atender 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**, por sus siglas en inglés) de Oregón para 2025 para solicitar ofertas de 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.

Enlaces:

- LC 85 2025 IRP/CEP: [Estado de Oregón: Comisión de Servicios Públicos de Oregón](#)
- RFP PacifiCorp 2025 Oregon Situs: [2025 Oregon Situs RFP](#)
- Actualización IRP/IRP de PacifiCorp 2025: [Integrated Resource Plan](#)
- PacifiCorp 2025 CEP: [Clean Energy Plan](#)

PacifiCorp's: IRP, CEP y Actualización del IRP de 2025 Actualización, (continuación)

- 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 Oregon emitió una orden que no reconoce 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 discretos. 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.

Enlaces:

- LC 85 2025 IRP/CEP: [Estado de Oregon: Comisión de Servicios Públicos de Oregon](#)
- PacifiCorp 2025 Oregon Situs RFP: [2025 Oregon Situs RFP](#)
- Actualización IRP/IRP de PacifiCorp 2025 [Integrated Resource Plan](#)
- : PacifiCorp 2025 CEP: [Clean Energy Plan](#)

El Proceso de Planificación Integrada de Recursos



Obtenga más información sobre el IRP de PacifiCorp en www.pacificorp.com/irp

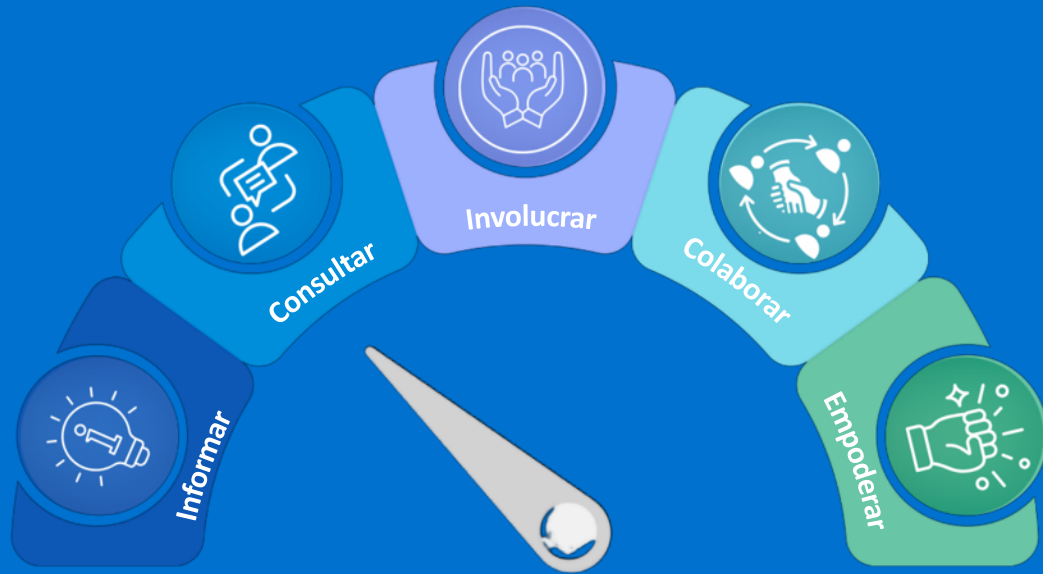
Resultados del Portafolio del IRP de Oregón: IRP/CEP/Actualización del IRP de 2025

El IRP, el CEP y la Actualización del IRP de 2025 identificaron la necesidad de una **GRAN** cantidad de nuevos recursos para Oregón

- ¿Por qué? Las políticas de Oregón (HB 2021, SB 1547) crean una necesidad de nuevos recursos para los clientes de Oregón, distinta de la necesidad de otros clientes de PacifiCorp en estados sin estas políticas
- En 2030 (cuando el carbón deje de formar parte de las tarifas para los clientes de Oregón), los clientes de Oregón perderán casi 1,000 MW de capacidad firme proveniente del carbón, lo que requerirá casi tres veces esa cantidad (3,000 MW de nuevas energías renovables) para reemplazar la capacidad firme perdida.
- Si bien el IRP 2025, el CEP y la Actualización del IRP identifican cantidades ligeramente diferentes de nuevos recursos para los clientes de Oregón, existe un tema común: **nuevos recursos renovables respaldados por recursos de almacenamiento.**
 - ¿Por qué cambian los recursos identificados entre las presentaciones?
 - Para cada presentación, actualizamos supuestos como nuestro pronóstico de carga, créditos fiscales para nuevos recursos, curvas de precios de la energía y el gas, etc.

	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

Resumen Regulatorio del Informe Bienal



Propósito de este segmento:



Contextualiza la función de Regulación y el rol del equipo de Asuntos Regulatorios



Explora cómo Asuntos Regulatorios apoya e informa el Informe Bienal



Proporciona contexto regulatorio y consideraciones de cronograma para el Informe Bienal

Equipo de Asuntos Regulatorios



Robert Meredith
Director de
Regulación



Amira Thompson
Gerente de Asuntos
Regulatorios Estatales



Aline Crinon
Gerente de Proyectos
Regulatorios

HB 2021: Informe de Impacto de Beneficios para la Comunidad

HB 2021 es la ley histórica de energía limpia de Oregón que requiere que las empresas de servicios públicos trabajen directamente con las comunidades, a través del Grupo Asesor de Beneficios e Impactos Comunitarios (CBIAG, por sus siglas en inglés) para dar forma a Planes de Energía Limpia que reduzcan equitativamente las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI, por sus siglas en inglés).

La ley coloca en el centro la voz de la comunidad al exigir consultas continuas, **informes bienales** a la Comisión de Servicios Públicos de Oregón (OPUC, por sus siglas en inglés) **sobre los beneficios e impactos comunitarios** y apoyo para proyectos de energías renovables basados en la comunidad, estándares laborales y protecciones para garantizar la asequibilidad a medida que avanza la transición hacia la energía limpia.

El papel de Regulación es guiar el proceso para presentar el Informe a la OPUC.

Historia del Informe Bienal

Principios-Mediados de 2024: Planificación interna y desarrollo del marco alineados con los requisitos de la Sección 6 de la HB 2021, incluida la coordinación con los Grupos Asesores de Beneficios e Impactos Comunitarios (CBIAGs).

Principios -
Mediados de 2024

Mediados - Finales de 2024: Consulta continua con los CBIAGs, las Naciones indígenas, los Defensores Conjuntos y las partes interesadas internas; redacción y revisión del contenido del informe incorporando indicadores cuantitativos y aportes cualitativos de la comunidad.

Mediados -
Finales de 2024

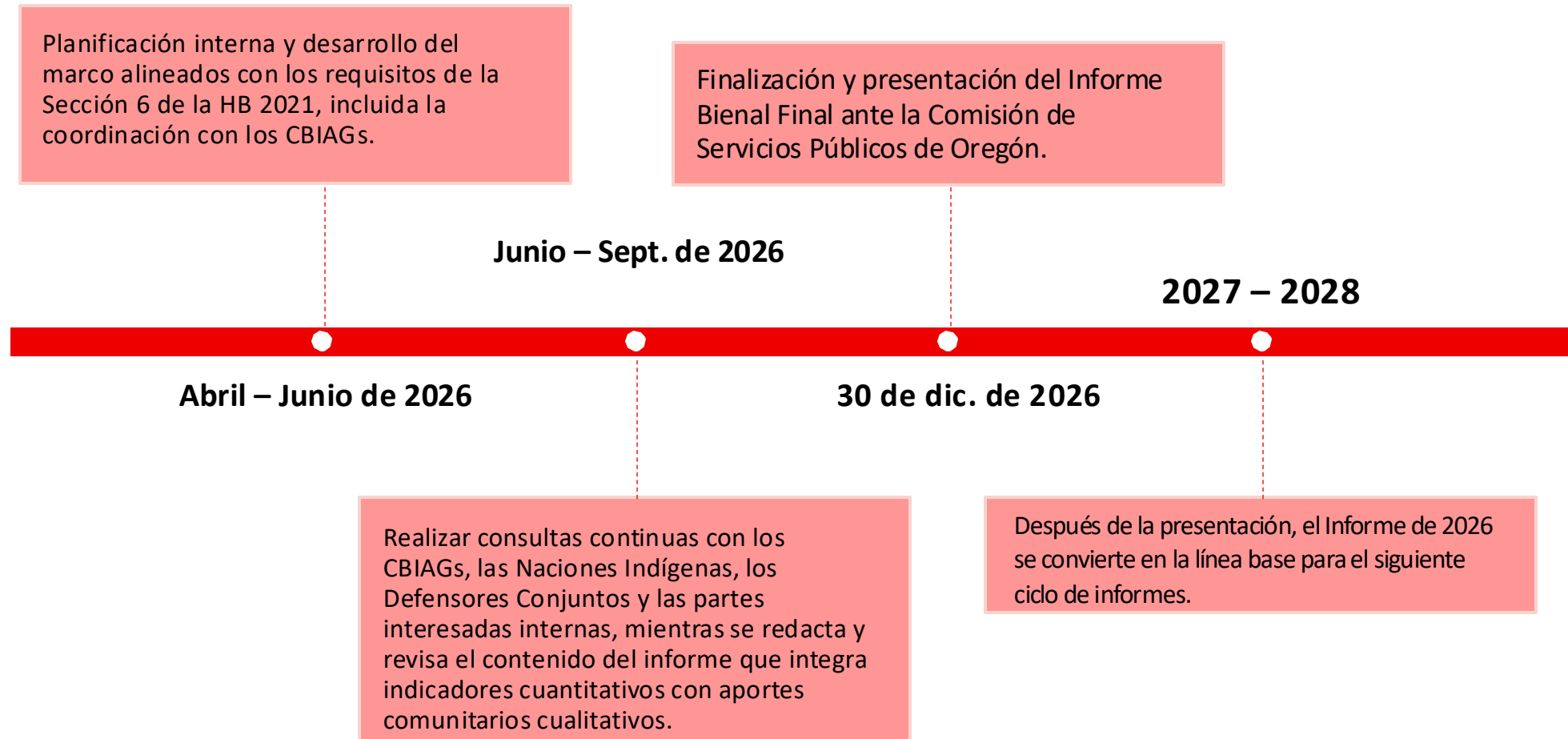
Se completó y presentó ante la Comisión de Servicios Públicos de Oregón el Informe Bienal Final de Beneficios Comunitarios.

30 de dic. de
2024

Después de la Presentación: El informe de 2024 sirve como línea base para el siguiente ciclo de informes, informando la planificación del Informe Bienal de 2026.

2025-2026

Proceso Actual y Cronograma del Informe Bienal



Informe Bienal

El Informe Bienal funcionará como un *complemento de comunicación* del Plan de Energía Limpia de PacifiCorp. El Informe pretende:



- **Centrar una perspectiva de impacto en comunidades de primera línea** en todos los programas y procesos de Pacific Power.



- **Presentar los indicadores de beneficios para los clientes (CBI, por sus siglas en inglés) a un nivel elevado**, centrándose en la claridad y la relevancia.
- Utilizar un formato de resumen visualmente accesible, incluidos pictogramas, para apoyar una comunicación clara y efectiva con las comunidades de primera línea.



- **Incorporar contexto cualitativo y perspectivas que reflejen las experiencias vividas y comentarios de las comunidades de primera línea, organizaciones comunitarias (CBOs, por sus siglas en inglés) y Naciones Indígenas**

Discusiones sobre el Informe Bienal | Qué Esperar

HB2021; Sección 6(A)

Carga energética y desconexiones para clientes residenciales y desconexiones para pequeños clientes comerciales

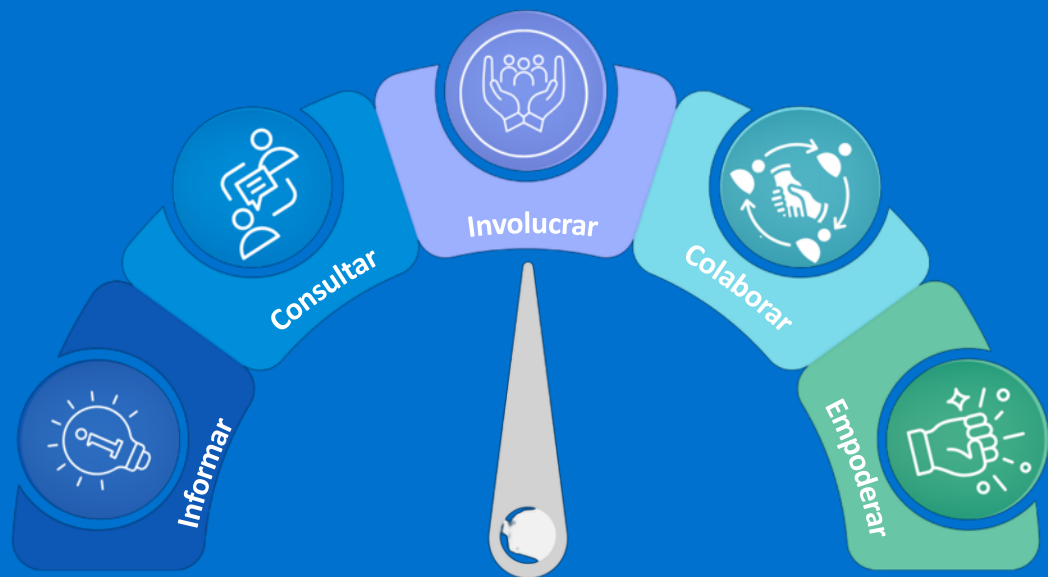


Vista previa de la encuesta

¿Qué mediría usted para mostrar una mejora no solo en números sino en la experiencia real?

¿Cómo deberíamos informar a las comunidades sobre el progreso o los cambios?

Protecciones del Cliente



Propósito de este segmento:



Explicar las protecciones al cliente y por qué son importantes para la asequibilidad, la seguridad y la equidad



Compartir lo que ha cambiado y lo que viene a continuación, incluidas las protecciones temporales y permanentes



Solicitar comentarios sobre cómo están funcionando las protecciones en la práctica y dónde siguen existiendo brechas entre la intención y la experiencia real de las personas

Protecciones del Cliente

Lo Que Escuchamos

- Las partes interesadas quieren **protecciones que eviten el daño antes de que ocurra** una desconexión, no solo respuestas después de que el servicio haya sido suspendido.
- Existe un fuerte apoyo para reglas **claras, coherentes y fáciles de entender**, especialmente para clientes que califican por ingresos, son médicamente vulnerables o están afectados por una crisis.
- 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 la asequibilidad de los hogares.
- Los participantes enfatizaron la importancia de **saber que existen protecciones**; la confusión o la falta de conocimiento pueden debilitar políticas que de otro modo serían sólidas.

Protecciones del Cliente

Lo Que Estamos Haciendo

- Se implementaron **protecciones temporales** para brindar alivio inmediato, incluidas opciones de planes de pago más largos, ampliación de los plazos antes de la desconexión, moratorias para clientes que califican por ingresos y clientes con condiciones médicas, y condonación dirigida de atrasos.
- Se establecieron **protecciones permanentes** que aclaran la elegibilidad, estandarizan las definiciones e incorporan salvaguardas en las operaciones habituales de la empresa de servicios públicos, no solo durante emergencias.
- Reducir las **barreras al servicio y a la reconexión** permitiendo formas alternativas de identificación, limitando las tarifas de reconexión y restringiendo los pagos por adelantado en circunstancias que califican.
- Fortalecer **las moratorias basadas en eventos** vinculadas al desplazamiento por incendios forestales y al clima severo para reflejar mejor los riesgos impulsados por el cambio climático.
- Ampliar la **notificación a los clientes, la coordinación con agencias, las actualizaciones del sitio web y la capacitación del personal** para que las protecciones sean más fáciles de acceder y comprender.

¿Qué Sigue?

- Continuar la participación de las partes interesadas para perfeccionar las estructuras de niveles del **Descuento para Personas de 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 atrasos o alivio de facturación** para agosto de 2026, informado por los aportes de la comunidad y de los asesores.
- Utilizar los comentarios para evaluar cómo **funcionan las protecciones en la práctica**, no solo en el papel, identificando brechas, desafíos administrativos e impactos en la equidad.
- Seguir 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.
- **Elaboración** de Informes y análisis de las protecciones para identificar dónde podrían seguir existiendo brechas.

Protecciones Permanentes

Notificación de Protección Reforzada

- Se debe proporcionar a los clientes información sobre las opciones de protección. Se debe incluir en un inserto mensual de la factura u otros materiales distribuidos a clientes residenciales. Se debe proporcionar en mayo y octubre de cada año.
- Se debe notificar a las agencias comunitarias asociadas sobre las protecciones, y el aviso y debe proporcionarse al menos una vez al año.
- Se debe incluir información actualizada en el sitio web de la empresa de servicios públicos.
- Capacitar a los representantes de servicio al cliente sobre todas las protecciones existentes contra la desconexión.

Protecciones Permanentes

Certificados Médicos de Emergencia

- Los certificados deben confirmarse por escrito dentro de los 60 días
- Los certificados no pueden tener una duración mayor de 24 meses

Negación del Servicio

- No puede requerir más de \$200 de saldo vencido para la reconexión de LID o clientes con certificado médico
- A los clientes residenciales se les darán seis meses para pagar el saldo restante tras la reconexión del servicio
- La compañía debe proporcionar un aviso de 20 y 5 días a los clientes que hayan incumplido el plan de seis meses para la reconexión

Plan de Gestión de Pagos Atrasados

- La empresa de servicios públicos debe desarrollar un plan de gestión de pagos atrasados o un programa de alivio de facturas para el 1 de agosto de 2026

Actividad de pizarrón

Protecciones del Cliente

Propósito: Solicitar comentarios sobre cómo están funcionando las protecciones en la práctica y dónde persisten brechas entre la intención y la experiencia real de los clientes.

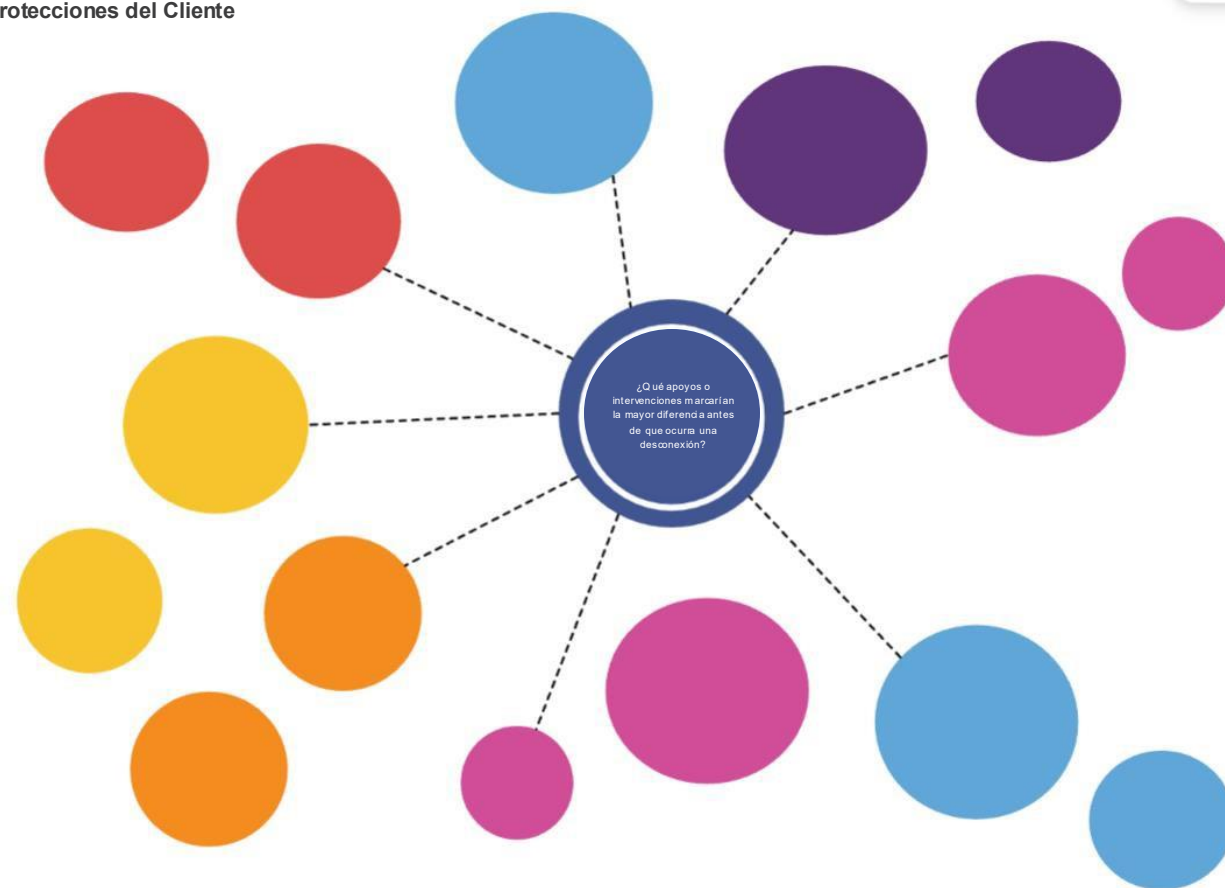


Cómo

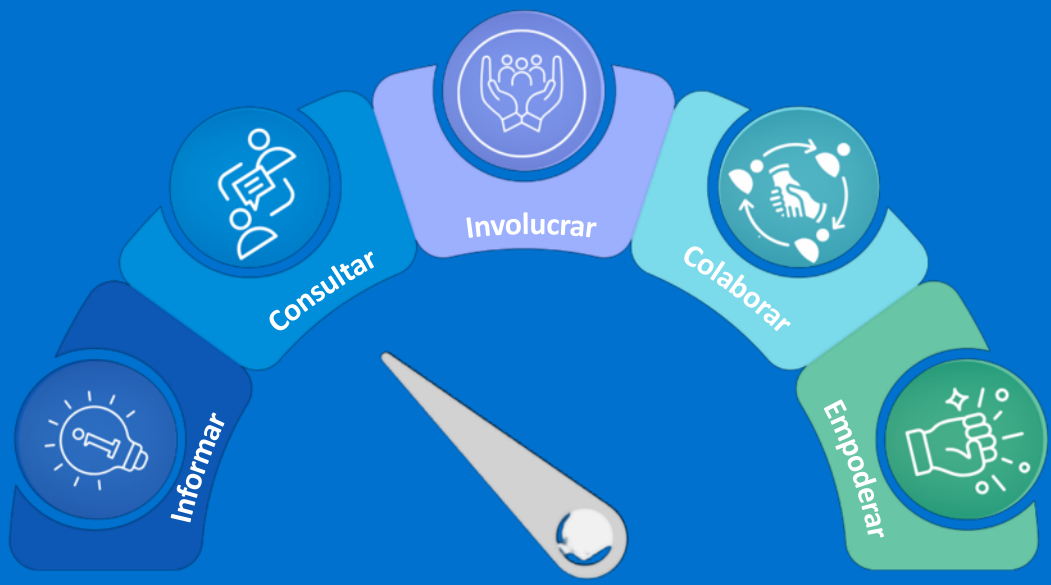
Llene cualquier círculo con su respuesta

Personalice los círculos redimensionándolos o reubicándolos según sea necesario

Protecciones del Cliente



CBI: Salud & Bienestar Comunitario



Propósito de este segmento:



Verificar si los números coinciden con lo que experimentan los clientes



Entender cómo los datos reflejan la experiencia real de los clientes y la comunidad



Comparar métricas con la experiencia real de las personas

Factores Contribuyentes: Alta carga de Energía

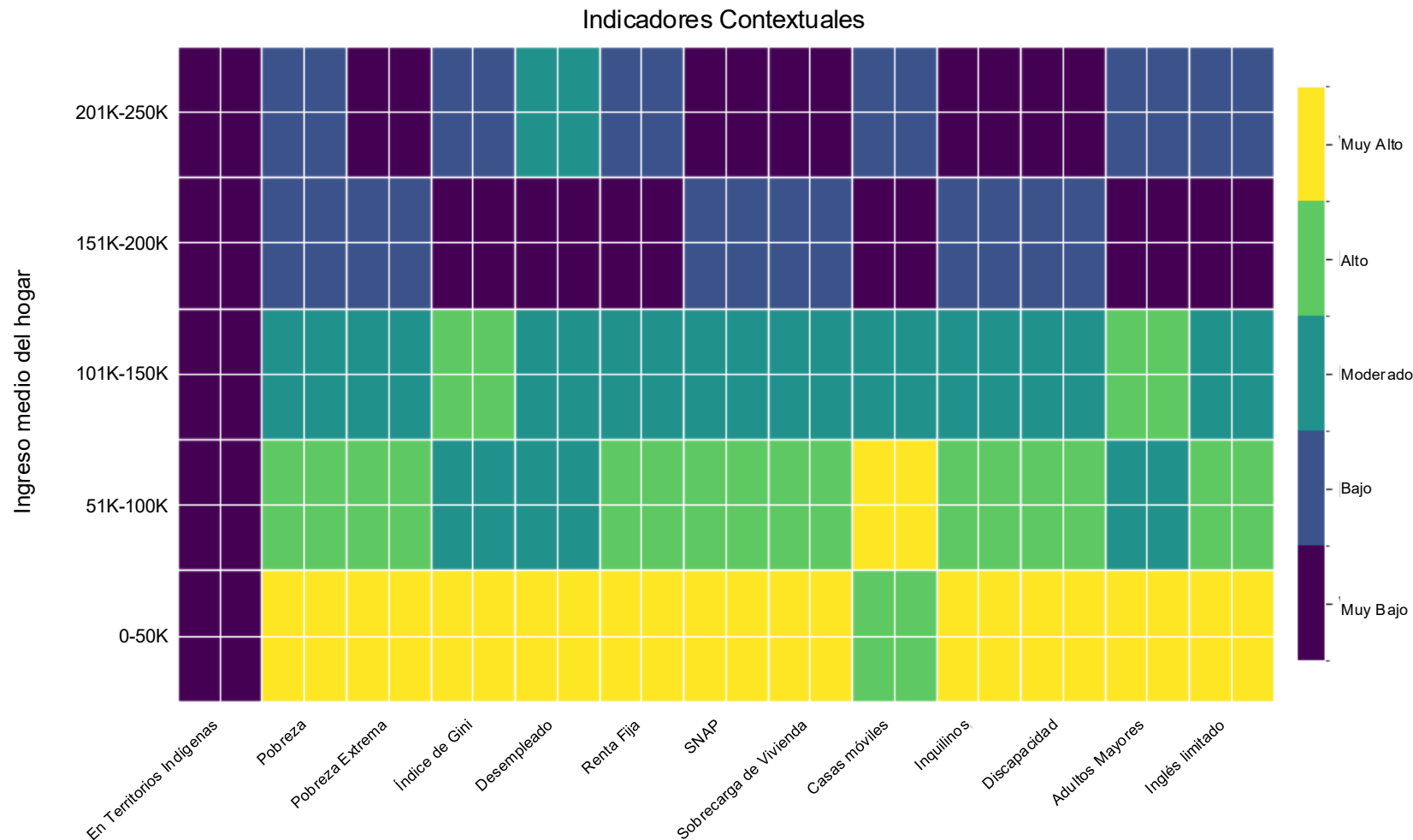
Conclusión Principales:

La carga energética puede parecer estable mientras los hogares experimentan una presión financiera continua.

- La carga energética no siempre refleja completamente lo difícil que puede ser pagar las facturas de energía en Oregón.
- En Oregón, **la carga energética a nivel del tracto censal rara vez supera el 4% de los ingresos del hogar, incluso cuando las familias tienen dificultades financieras.**¹
- **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 afrontar el aumento de las facturas o los gastos inesperados.**
- **Para comprender los impactos reales, la carga energética debe analizarse junto con otras características de la población y con lo que las comunidades comparten sobre su experiencia vivida.**

[1. Según el Informe Bienal de Energía 2024 del Departamento de Energía de Oregón, el 28% de los hogares tiene una carga energética elevada \(pp. 45–46\).](#)

Factores Contribuyentes: Alta carga Energética



Al avanzar de izquierda a derecha en el eje X, es posible ver **cuánto pueden influir distintas características de la población en la experiencia real de la carga energética, incluso cuando no observamos la dificultad energética en sí misma.**

Factores que Contribuyen: Atrasos

Conclusión Principal:

Los atrasos pueden mostrar cómo la tensión financiera se acumula con el tiempo, incluso

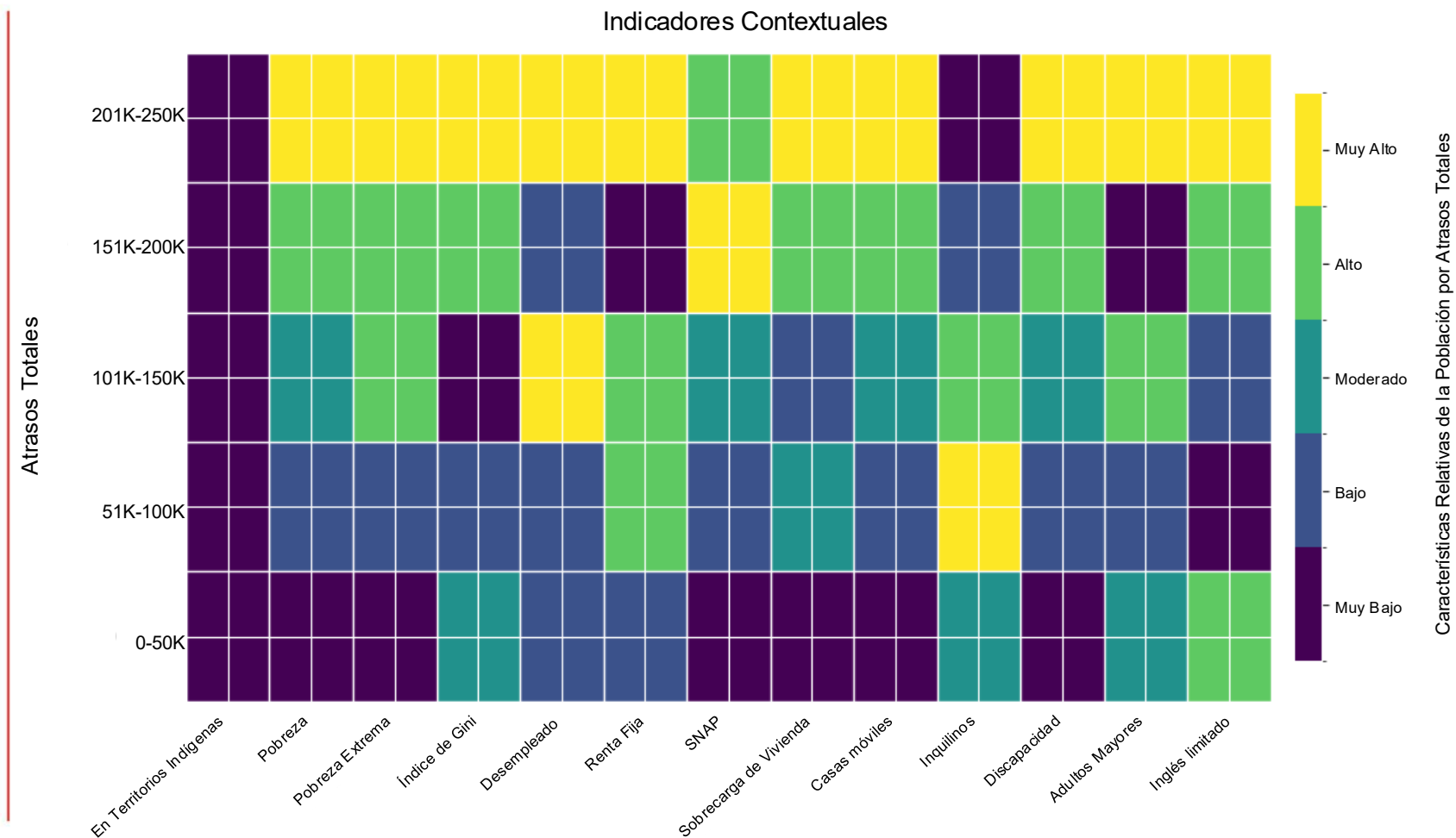
cuando el costo de energía parece baja o sin cambios.

La carga energética puede parecer estable mientras los atrasos se acumulan 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:

- Ingresos \neq capacidad de pago
- Baja carga \neq no hay deuda
- Los ingresos volátiles generan atrasos
- La deuda puede acumularse silenciosamente en respuesta a la volatilidad de los ingresos
- La carga no refleja por completo la experiencia real de las personas



Factores que Contribuyen: Atrasos



Al pasar de izquierda a derecha en el eje X, es posible ver cómo los atrasos pueden ser:

- Moldeados por la estabilidad de los ingresos.
- Influenciados por la volatilidad de los ingresos y las ganancias irregulares.
- Presentes incluso cuando la carga energética sigue siendo relativamente moderada.

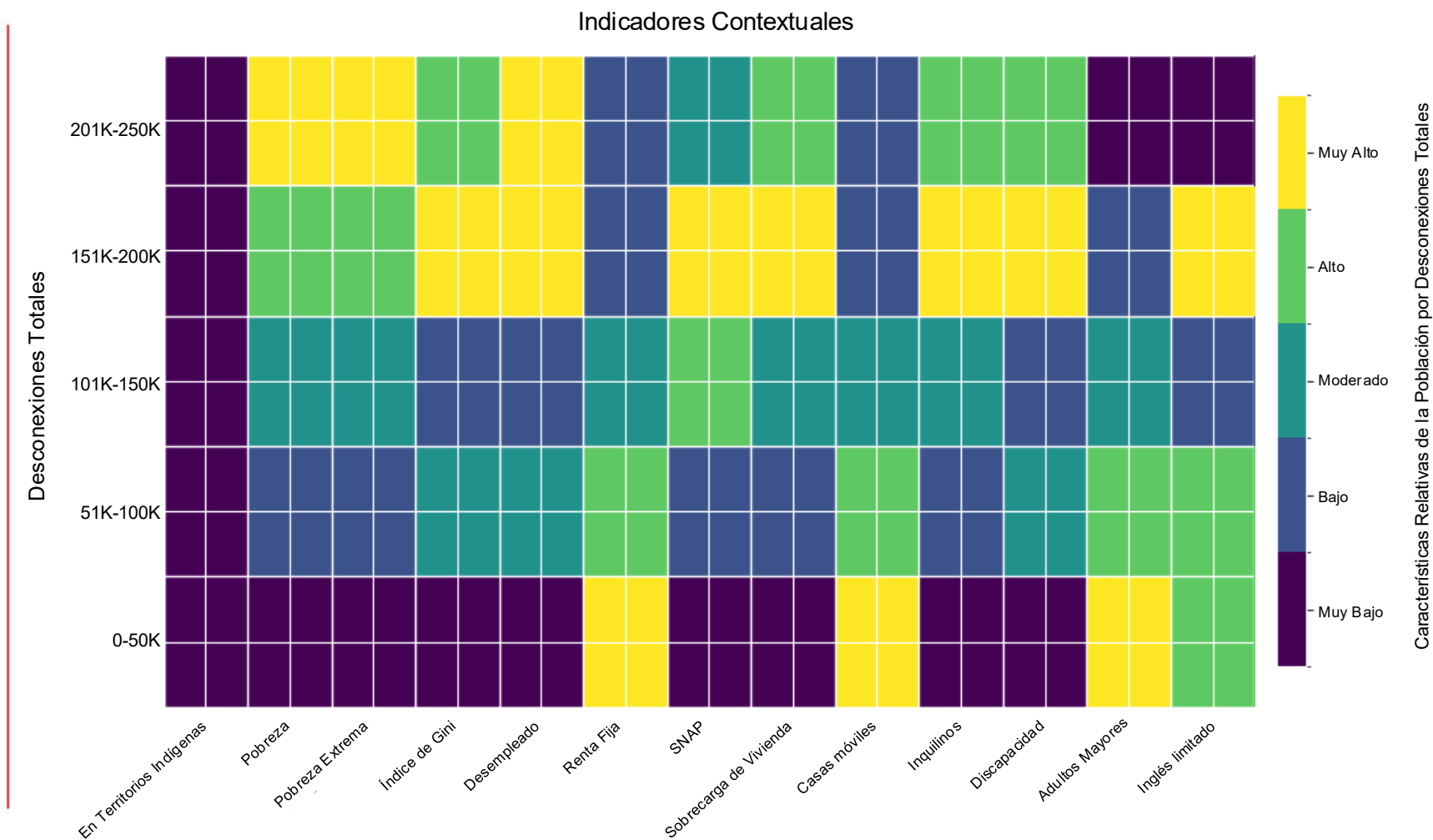
Factores Contribuyentes: Alta Carga Energética

Conclusión Principal:

Las desconexiones 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 dificultades de pago causadas por la pérdida de empleo, barreras de comunicación, enfermedades, discapacidad y/u otros factores de la vida.
- La probabilidad de desconexión está determinada, al menos en parte, por 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 con mayor severidad que otras.**
- Comprender las desconexiones tanto a través de los datos como de la experiencia real de las personas puede ayudarnos a identificar dónde las protecciones, la divulgación y las intervenciones tempranas podrían ser más impactantes.

Factores Contributivos: Desconexiones



Al avanzar de izquierda a derecha en el eje X, es posible ver cómo las desconexiones pueden:

- Estar determinadas por la estabilidad de los ingresos y los factores de salud.
- Variar según las condiciones de la vivienda, el acceso al idioma y otras características del hogar.

Evaluación de la carga Energética

Pacific Power actualmente cuenta con 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 del Informe Bienal Anterior:

- Continuar con el desarrollo de la encuesta de descuento para clientes con bajos ingresos
- Aumentar el conocimiento del programa mediante la distribución de folletos en centros de servicios para personas mayores y personas con discapacidades, la inclusión de insertos adicionales en las facturas y la creación de incentivos y materiales para promover las recomendaciones entre amigos
- Ofrecer recursos a los participantes con niños para reducir el consumo de energía
- Actualizar los materiales de marketing para incluir a los clientes en la comunidad que participan en el programa
- Iniciar la participación de las partes interesadas para el desarrollo de Métricas de Evaluación de Equidad (EBA, por sus siglas en inglés)
- Coordinar las métricas de EBA con otras empresas de servicios públicos en todo el estado de Oregón
- Proporcionar los resultados de EBA 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 los comentarios recibidos
- Se amplió el alcance de divulgación para incluir tarjetas postales, correos electrónicos y redes sociales adicionales

Evaluación de Desconexiones

Pacific Power actualmente tiene 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 sobre los esfuerzos de la compañía para realizar actividades de divulgación, el trabajo llevado a cabo con los clientes para conectarlos con recursos, incluido el programa de descuento para clientes con bajos ingresos (LID) así como la facilitación del contacto de agencias locales de asistencia energética

Resultados de los Aportes sobre las Desconexiones del Informe Bienal:

- Pacific Power ha seguido trabajando con las partes en el expediente UM 2211 para abordar las preocupaciones sobre las desconexiones para clientes residenciales, Este trabajo incluye una evaluación de las actividades de divulgación, las normas administrativas, los programas y los esfuerzos destinados a ayudar a reducir la carga energética, así como los planes de manejo de atrasos en los pagos
- Pacific Power ha seguido trabajando con los clientes comerciales pequeños de manera individual para establecer acuerdos de pago extendidos y cuenta con un grupo especializado de representantes de servicio al cliente que puede trabajar con los clientes comerciales en temas como cobranzas, al mismo tiempo que aborda las inquietudes relacionadas con facturas elevadas y la reducción del consumo de energía

Viendo el panorama completo

- La carga energética refleja la presión continua sobre el hogar
- Los atrasos reflejan una dificultad acumulada
- Las desconexiones reflejan un punto de quiebre

Cada métrica captura parte de la historia, se necesita el contexto de la comunidad para comprender el todo



Oportunidad de Participación en la Encuesta

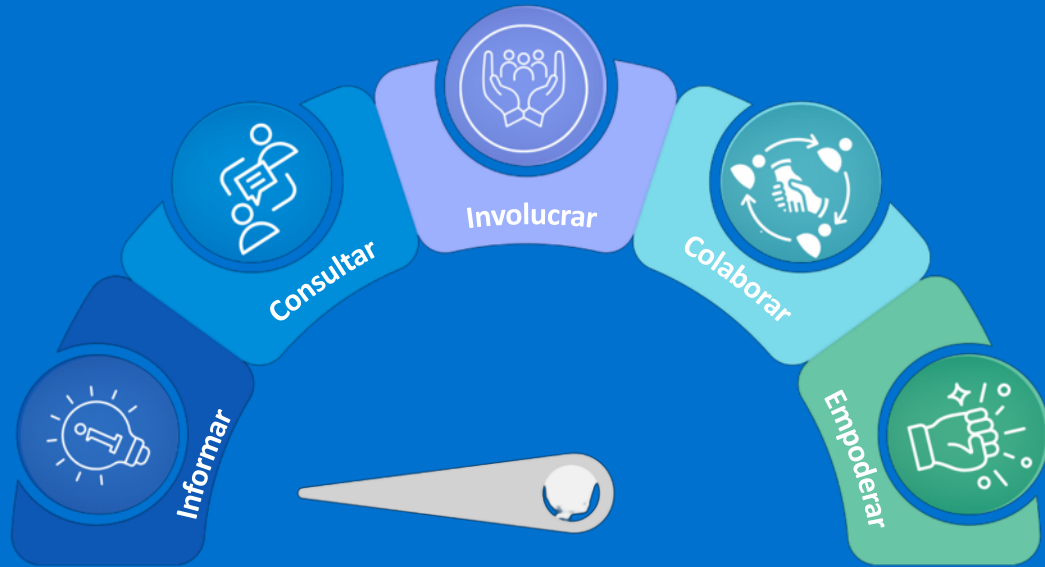
¿Qué indicadores utilizaría usted para demostrar una mejora no solo en términos numéricos, si no también en la experiencia vivida de las personas?

¿Cómo deberíamos comunicar a las comunidades el progreso logrado o los cambios implementados?

Descanso



Experiencia del Cliente



Propósito de este segmento:



Comprendiendo los antecedentes vinculados a las encuestas del programa LID



Compartir los resultados de la encuesta de clientes y agencias



Aprovechar los datos para aumentar la Inscripción en el programa LID

Encuesta - Antecedentes

Antecedentes:

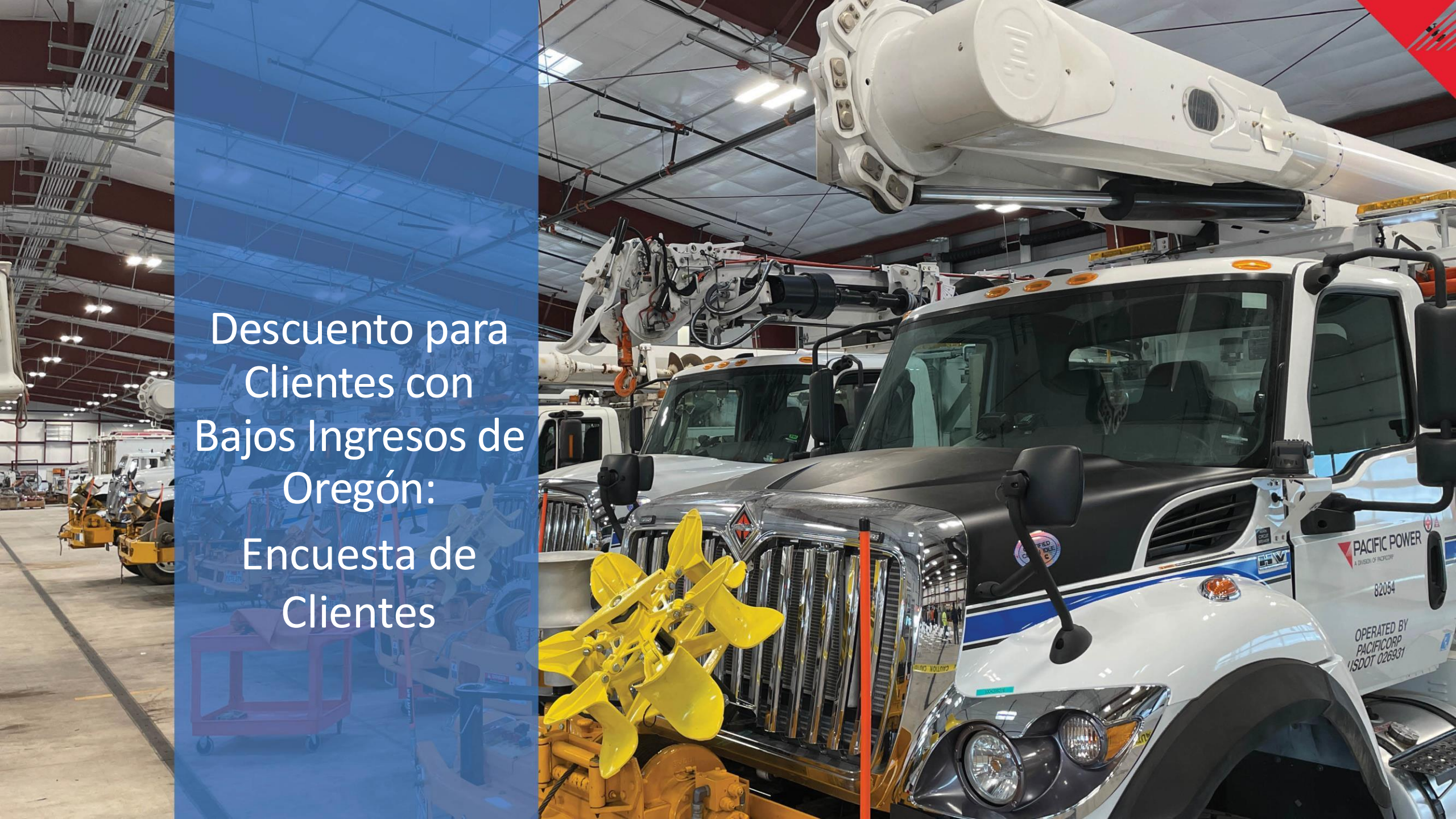
Orden UE 409 No. 22-317

1. Con los aportes de las partes interesadas, desarrollar una encuesta breve que se ofrezca a los participantes al momento de la inscripción o alrededor de esa fecha, y posteriormente en intervalos programados de manera regular. La encuesta podrá ser administrada, y los datos almacenados por la Compañía, las Agencias de Acción Comunitaria (CAA, por sus siglas en inglés) o un tercero, según se considere apropiado. La encuesta deberá:

- a. Ser opcional
- b. Incluir preguntas sobre datos demográficos y asequibilidad energética
- c. Tener resultados rastreables por nivel de ingresos declarado en el momento de la autoverificación.
- d. Omitir o cifrar la información de identificación personal (PII, por sus siglas en inglés)

2. Desarrollar y administrar una encuesta breve anual dirigidas a las CAA que inscriben a clientes en el descuento de energía con el fin de evaluar la experiencia general en la administración del programa y su eficacia para ayudar a los clientes.

3. Compartir los hallazgos de la encuesta y los atributos de los participantes con el personal y las partes interesadas durante el compromiso posterior a la implementación.



Descuento para
Clientes con
Bajos Ingresos de
Oregón:
Encuesta de
Clientes

PACIFIC POWER
A DIVISION OF PACIFICORP

82064

OPERATED BY
PACIFICORP
USDOT 026931

Objetivos de Investigación

Los **objetivos generales** de la investigación fueron:

- Obtener una mejor comprensión de los participantes del programa de Descuento para Clientes de Bajos Ingresos con el fin de validar aún más la equidad y el alcance del programa.
- Evaluar el impacto del programa en los participantes.
- Comprender cómo las opiniones de los participantes del programa de Descuento para Clientes de Bajos Ingresos pueden cambiar, o no, con el tiempo.
- Nuevo para 2025: Evaluar el impacto de la incorporación de un nivel de descuento del 80%.

Metodología

Público Objetivo

- Clientes residenciales de Oregón inscritos en el programa de descuento para personas de bajos ingresos.
- Mayores de 18 años.

Metodología

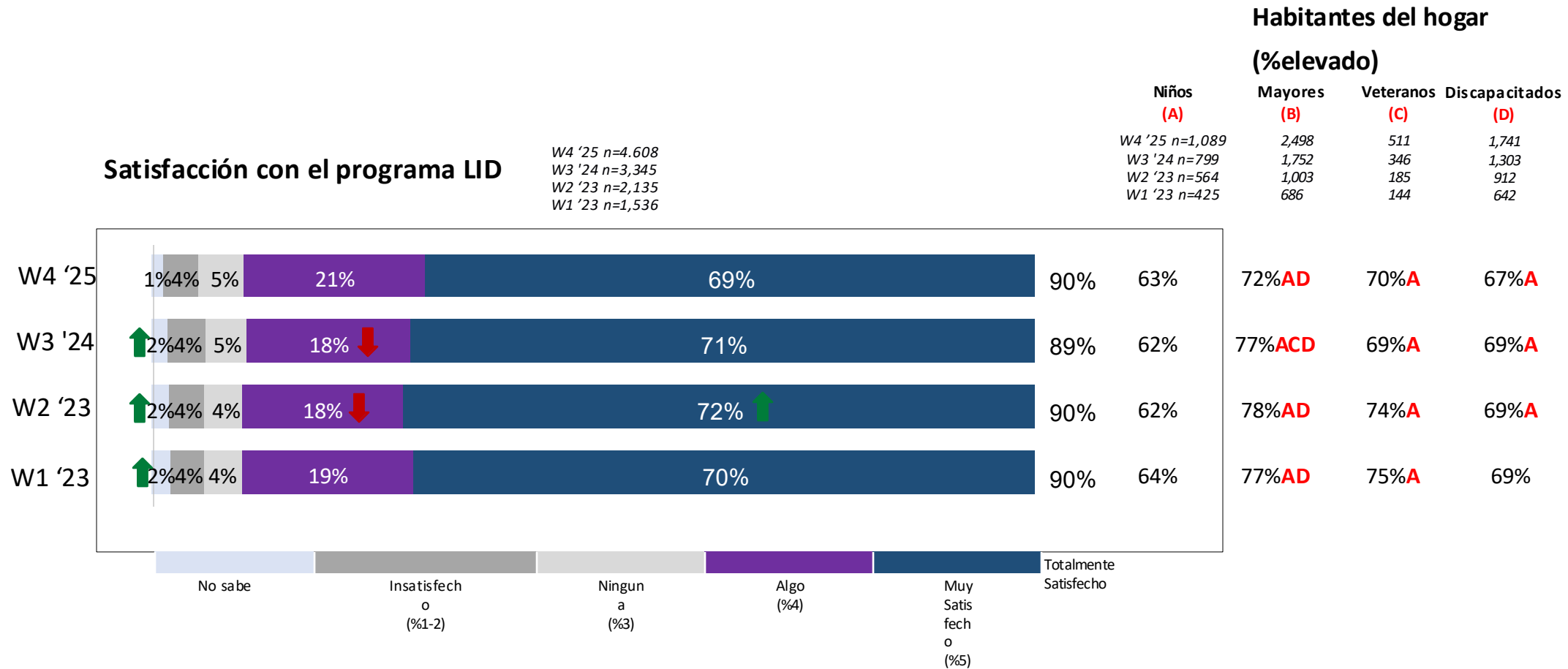
- Este estudio se realizó en línea y por teléfono a través de la plataforma de encuestas de Escalent.
- Los clientes fueron invitados a participar en encuestas en línea a través de correos electrónicos enviados por Escalent, o fueron contactados por teléfono por entrevistadores de Escalent. La lista de clientes fue proporcionada por Pacific Power.
- Se planean oleadas adicionales de investigación para 2026, 2027 y 2028.

	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
Llamadas completadas	<i>n=103</i>	<i>n=129</i>	<i>n=158</i>	<i>n=189</i>
Encuestas en línea completadas	<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>

Resultados

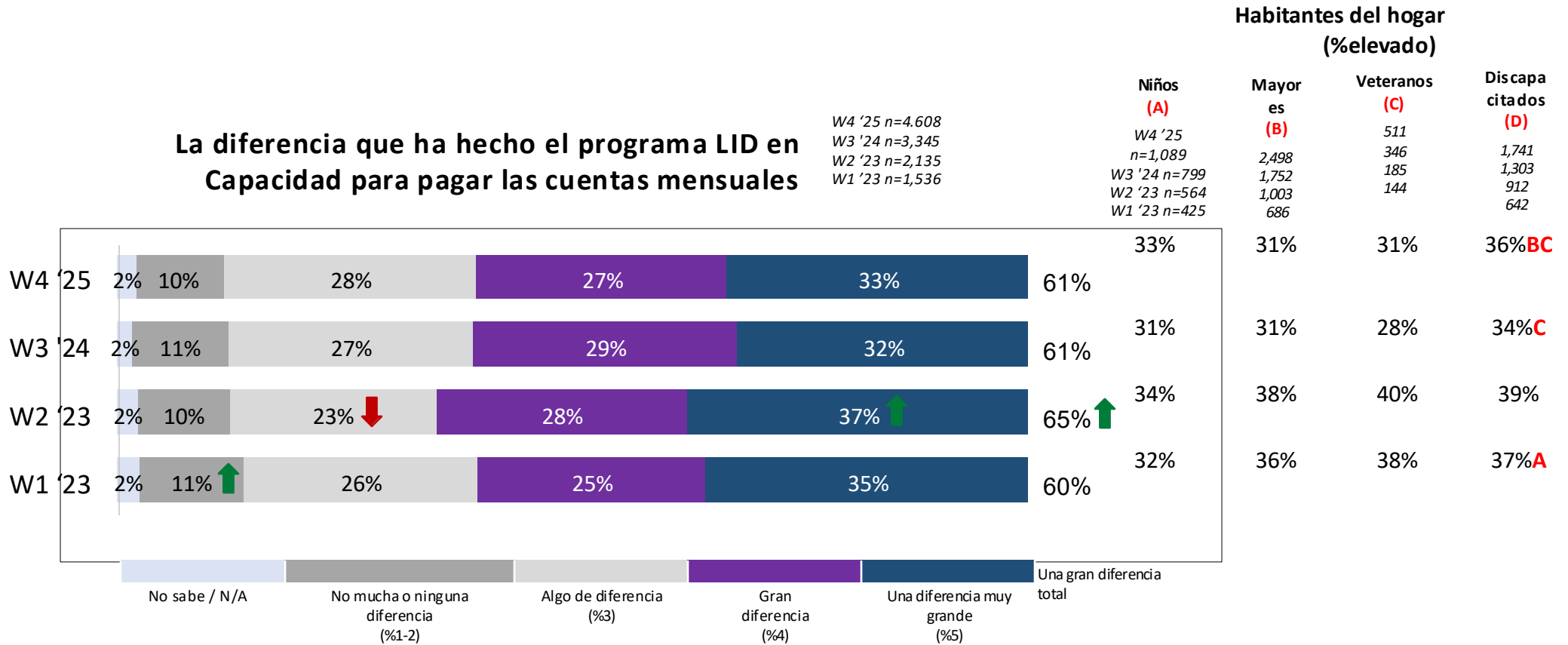
Satisfacción con LID

- Los clientes del Programa de Descuentos para Clientes con Bajos Ingresos continúan mostrando una alta satisfacción con el programa, con un 90% de satisfacción total, estable en las cuatro oleadas.
- Los hogares con niños siguen siendo los menos satisfechos.



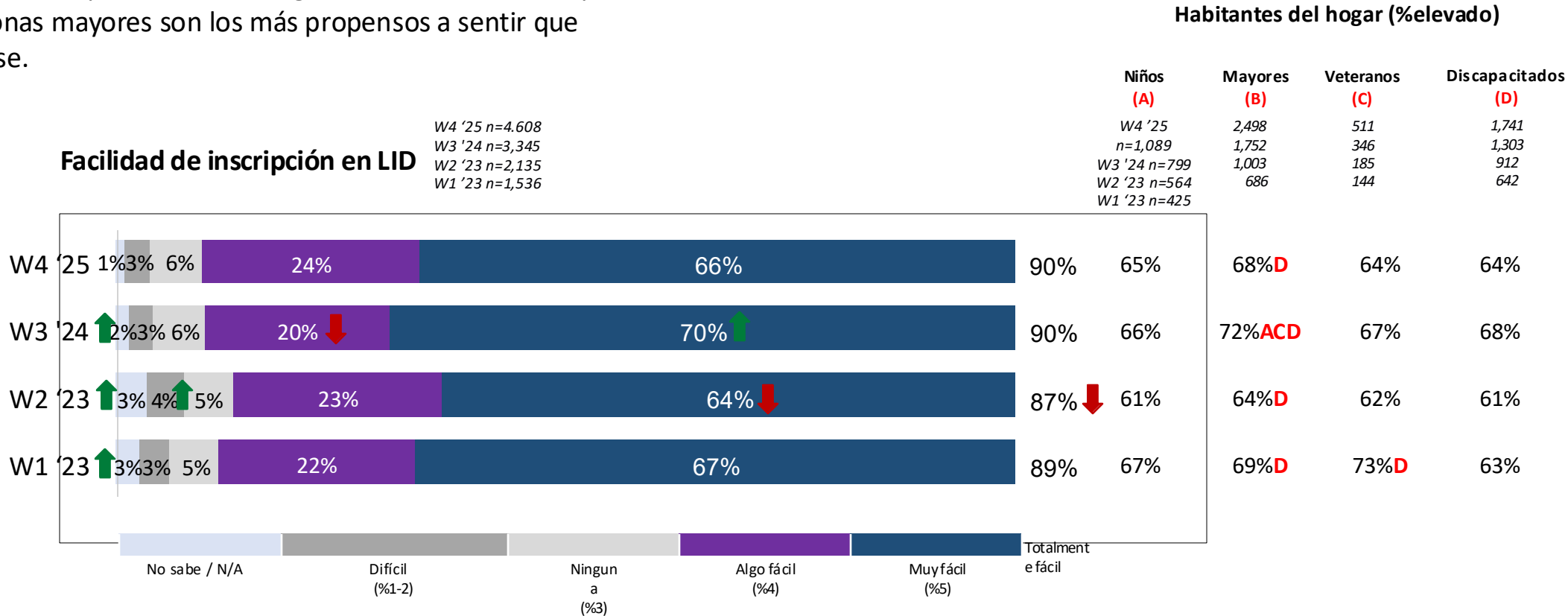
Impacto del LID

- El 61% de los participantes del año actual indica que el programa LID ha hecho una gran o una diferencia muy grande en su capacidad para pagar las cuentas mensuales. Esto es consistente con la mayoría de las demás oleadas, pero significativamente más bajo que W2 2023.
- Los hogares con personas con discapacidad son los más propensos a considerar que el programa ha hecho una gran diferencia.



Inscripción LID

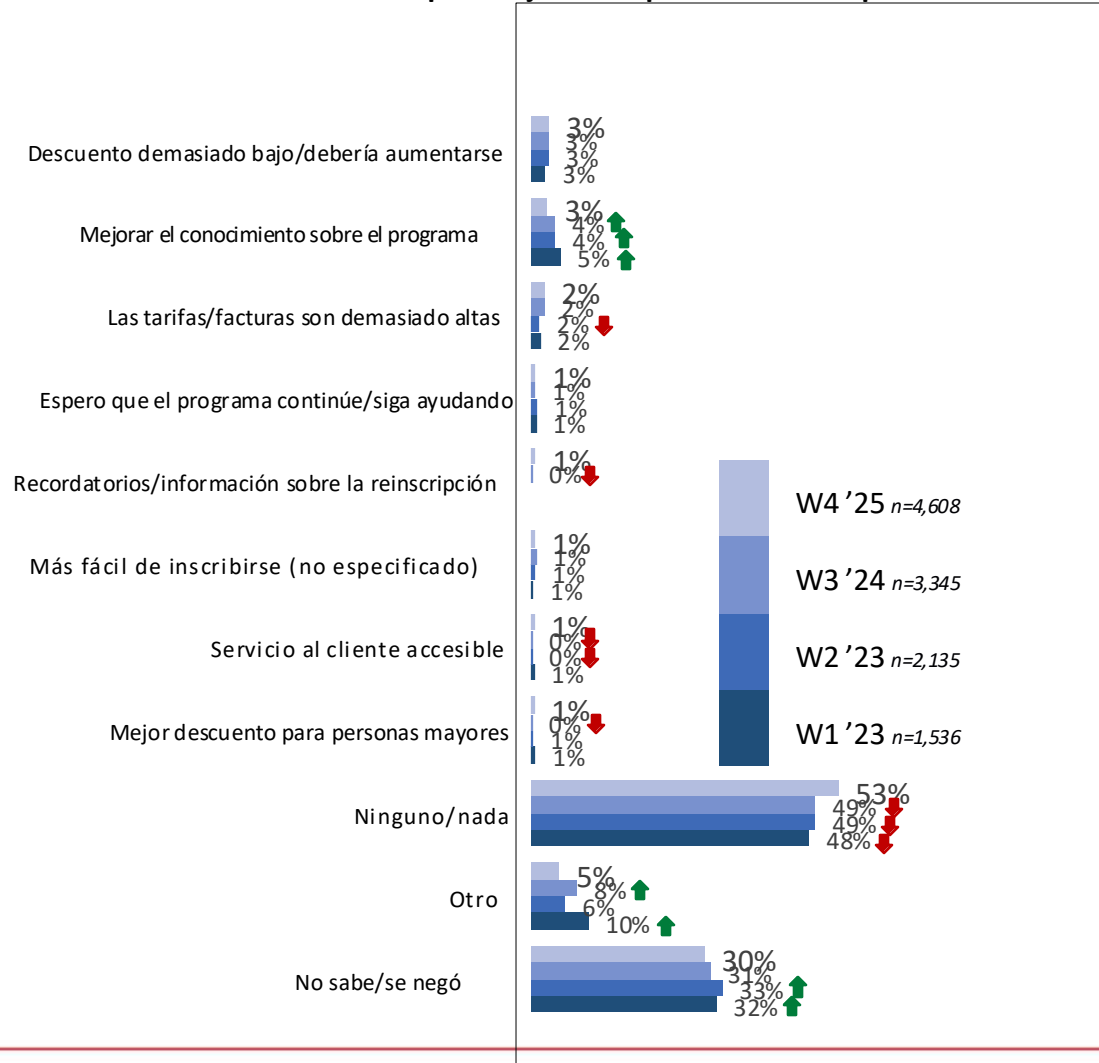
- Las calificaciones totales de facilidad de inscripción se mantienen estables en W4 '25 (90%) en comparación con W1 '23 (89%) y W3 '24 (90%), pero la calificación actual es significativamente más alta que W2 '23 (87%). Las calificaciones de muy fácil en W4 '25 (66%) disminuyen significativamente con respecto a W3 '24 (70%), pero aumentan significativamente en comparación con W2 '23 (64%).
- Los hogares con personas mayores son los más propensos a sentir que fue muy fácil inscribirse.



Recomendaciones para Mejorar la Experiencia de Inscripción

- Más de la mitad (53%) de los participantes de LID indican que no hay nada que recomendarían para mejorar la experiencia de inscripción.
- La recomendación más frecuente es aumentar el descuento (3%).

Recomendaciones para Mejorar la Experiencia de Inscripción



“Sería bueno saber cuánto se descuenta por mes. Para ser honesto, no estaba seguro de si estaba o seguía recibiendo el descuento de LID, ya que no está claro en el estado de cuenta mensual, pero [asumo] que sí.”

“Ofrezcan un descuento mayor. La electricidad hoy en día es tan cara que no podemos costearla”.

“Primero, hagan que la gente conozca el programa. Probablemente era elegible desde hacía uno o dos años antes de enterarme del programa, lo que me costó mucho dinero en un momento en que no tenía ingresos, seguía usando calefacción eléctrica y las facturas eran extremadamente altas. Cuando me inscribí, fue una de las señoras de atención al cliente, extremadamente amables y encantadora, quien me guió durante el proceso. Realmente no fue difícil, pero me alegró que me ayudara para no cometer errores. Le estoy muy agradecido a esa señora.”

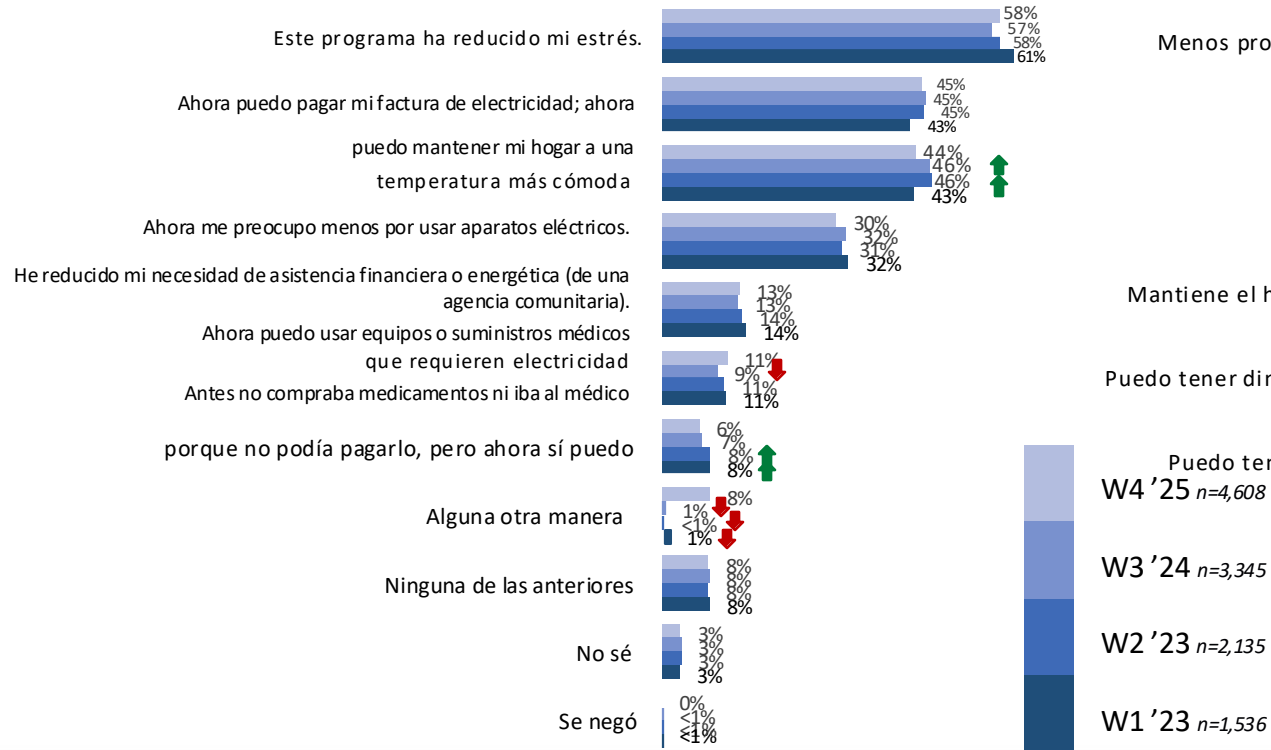
“Sí creo que los representantes de servicio al cliente deberían informar a la gente que esto está disponible. Hablé con varios representantes antes de la persona que realmente me inscribió y nunca me informaron sobre el programa hasta entonces.”

“Lo único que se me ocurre es anunciar mejor el programa. No tenía conocimiento de él hasta [un] amigo me lo dijo.”

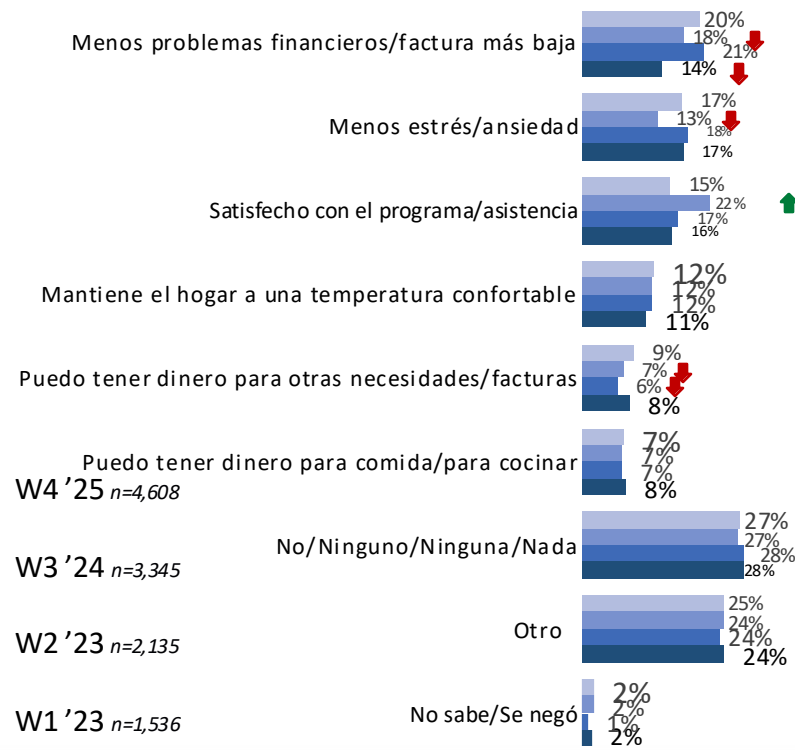
Impacto y Significado del Programa

- Reducir el estrés (58%), poder pagar su factura de electricidad (45%) y mantener el hogar a una temperatura agradable (44%) siguen siendo los mayores impactos del programa LID en la vida de los clientes. Mantener el hogar a una temperatura agradable muestra una disminución significativa en comparación con W3 '24 y W2 '23 (46% cada una).
- Cuando se les preguntó qué significaba el programa para ellos o sus familias, los participantes ofrecieron algunas variaciones respecto a olas anteriores, con cambios significativos en W4 2025 en comparación con W3 2024, incluyendo mayores menciones a tener menos problemas financieros o facturas más bajas, menos estrés/ansiedad y poder disponer de dinero para otras necesidades o facturas. W4 '25 muestra significativamente menos menciones de estar contento con el programa/asistencia en comparación con W3 '24.

Cómo el Programa LID ha Impactado la Vida



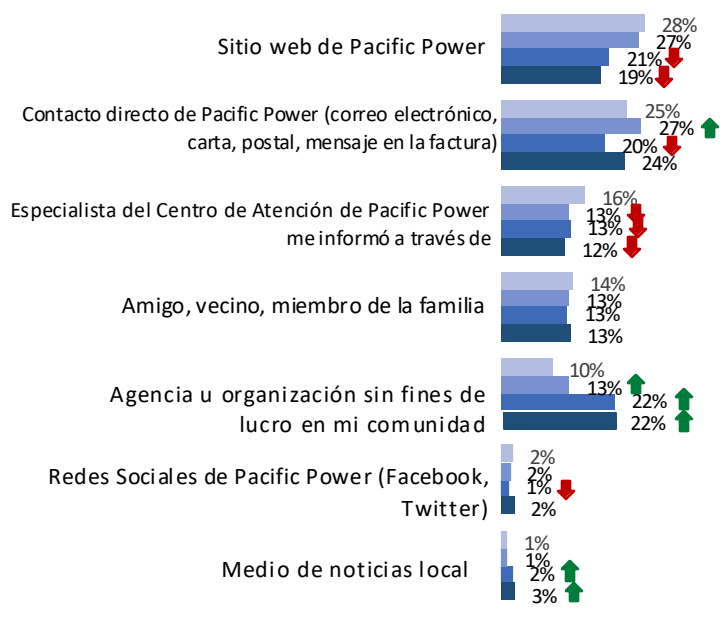
Lo Que LID ha Significado para Mí/Mi Familia



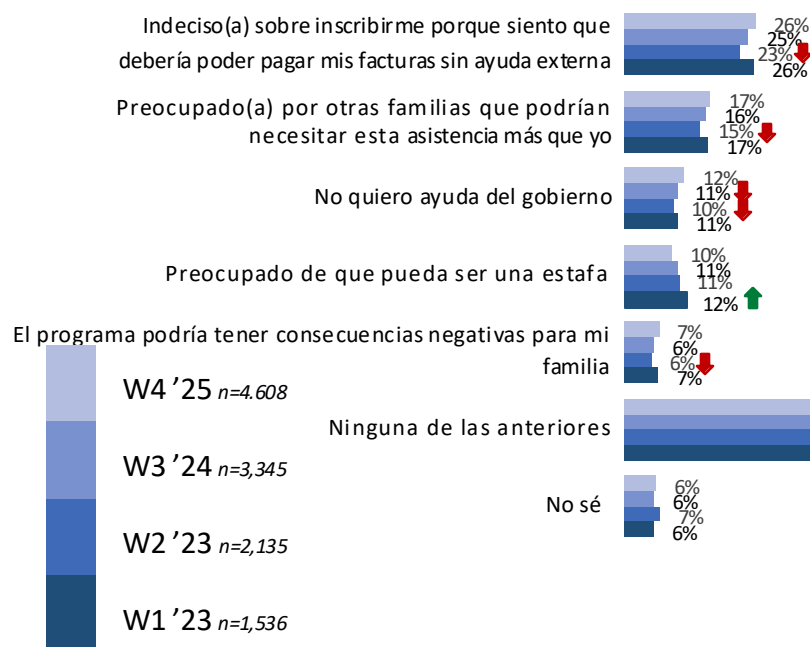
Aprendizaje del Programa LID y Método de Inscripción

- El sitio web de Pacific Power (28%) y la divulgación directa de Pacific Power (25%) son las fuentes más comunes para enterarse del programa LID. Las menciones de conocimiento a través de un Especialista del Centro de Atención aumentaron significativamente en W4 '25 (16%) en comparación con olas anteriores (12% a 13%), mientras que el conocimiento a través de una agencia o una organización sin fines de lucro disminuyó significativamente en W4 '25 (10%) en comparación con olas anteriores (13% a 22%).
- Después de enterarse del programa, los clientes siguen reportando dudas sobre inscribirse porque deberían poder pagar sus propias facturas (26%), en general estable en comparación con olas anteriores.
- La inscripción suele realizarse a través del sitio web. Sin embargo, debido a un cambio en las opciones de respuesta, los resultados de tendencia del método de inscripción anteriores a W3 '24 deben verse con precaución. Las inscripciones asistidas por el Centro de Atención aumentaron significativamente en W4 '25 (28%) en comparación con olas anteriores.

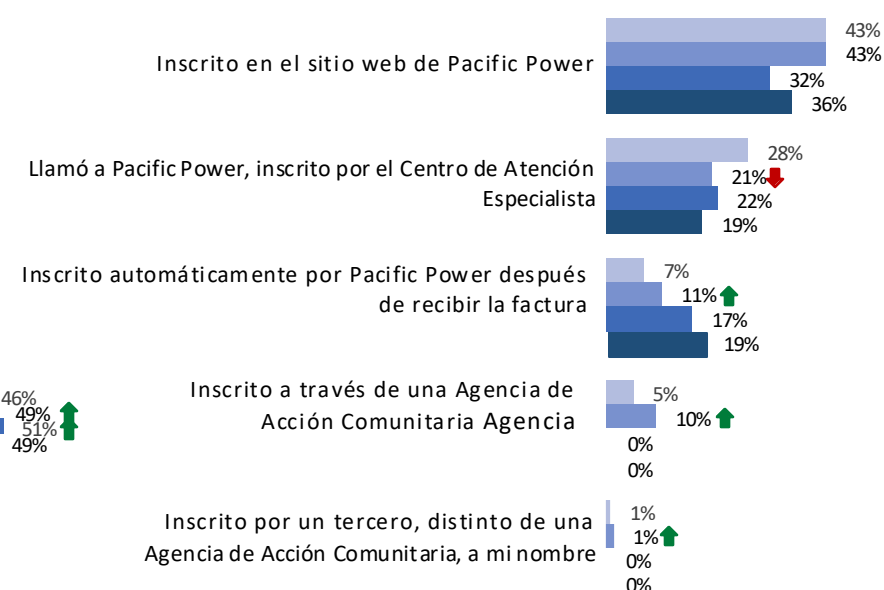
Aprendí sobre el Programa LID a través de...



Percepción Después de Enterarse del Programa LID



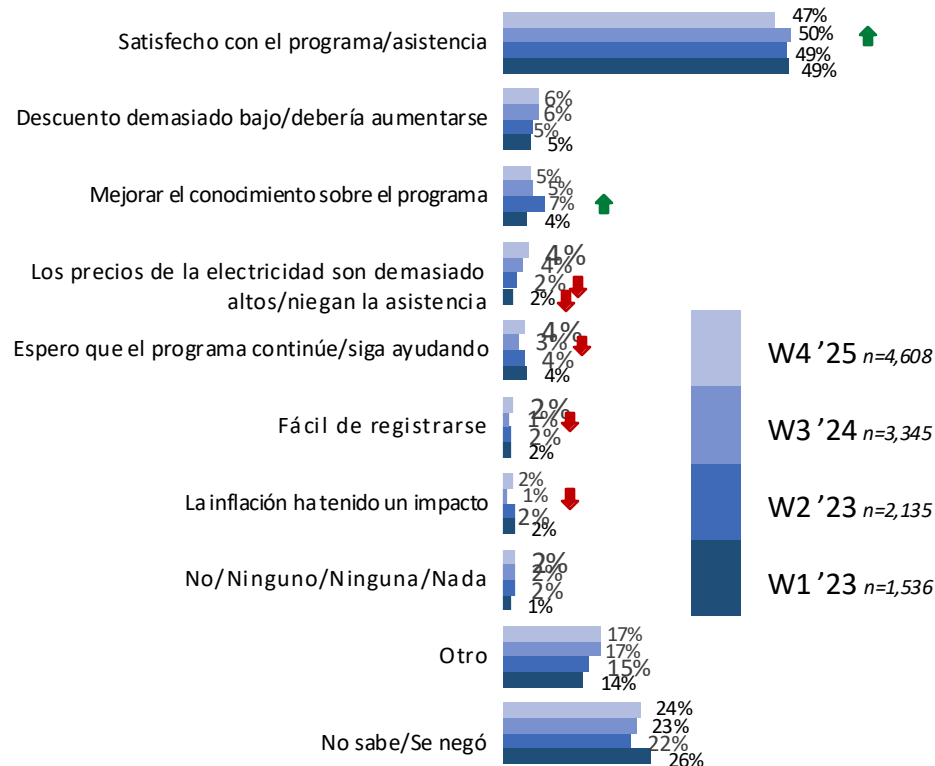
Método de Inscripción*



Reacciones, Comentarios o Sugerencias de Mejoras

- Casi la mitad (47%) de los clientes quieren compartir que están contentos con el programa. Por lo demás, Descuento demasiado bajo/debería aumentarse, Mejorar el conocimiento sobre el programa, Los precios de la electricidad son demasiado altos/niegan la asistencia, y Espero que el programa continúe/siga ayudando son los comentarios mencionados con más frecuencia.

Pensamientos, Comentarios o Sugerencias de Mejoras para LID



“Solo desearía que ayudara más. La electricidad se ha vuelto tan cara que quizás solo tengamos que empezar a congelarnos y a quemarnos por el calor.”

“Realmente agradezco la ayuda para proporcionarme energía asequible, lo que me permite que pueda pagar mejor las medicamentos recetados que necesito tomar y sentirme un poco más cómodo al usar la electricidad en mi hogar”.

“Me gustaría tener más aviso sobre cualquier próximo evento de inscripción para recibir asistencia. El personal de mi edificio entra y sale; no todos están al tanto de estas cosas.”

“En general, estamos muy agradecidos de recibir el Descuento para Clientes con Bajos Ingresos. La única que se me ocurre para mejorar el programa es hacer que el proceso de renovación sea más sencillo, evitando enviar mensajes automáticos para inscribirse cuando ya se ha renovado. Me hizo pensar que había algo mal cuando no lo había”.

Un ahorro absolutamente invaluable para mi, así como mucha menos preocupación durante los meses que uso el aire acondicionado y la calefacción, que aumentan considerablemente mi factura de electricidad. Me preocupan los rumores recientes que he escuchado de otras personas de mi Complejo de viviendas acerca de que el programa de descuento podría suspenderse en un futuro cercano.

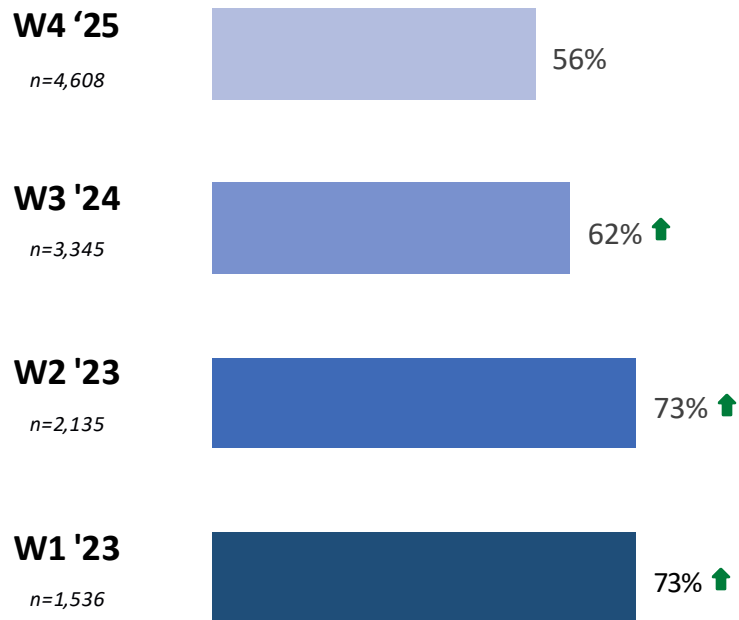
“No tenía idea de cuánto podría cambiar mi vida un evento médico importante como el cáncer. Sin este tipo de apoyo y asistencia financiera, es asombroso descubrir qué tan mal pueden ponerse las cosas y qué tan rápido se puede derrumbar todo.”

Beneficios Federales

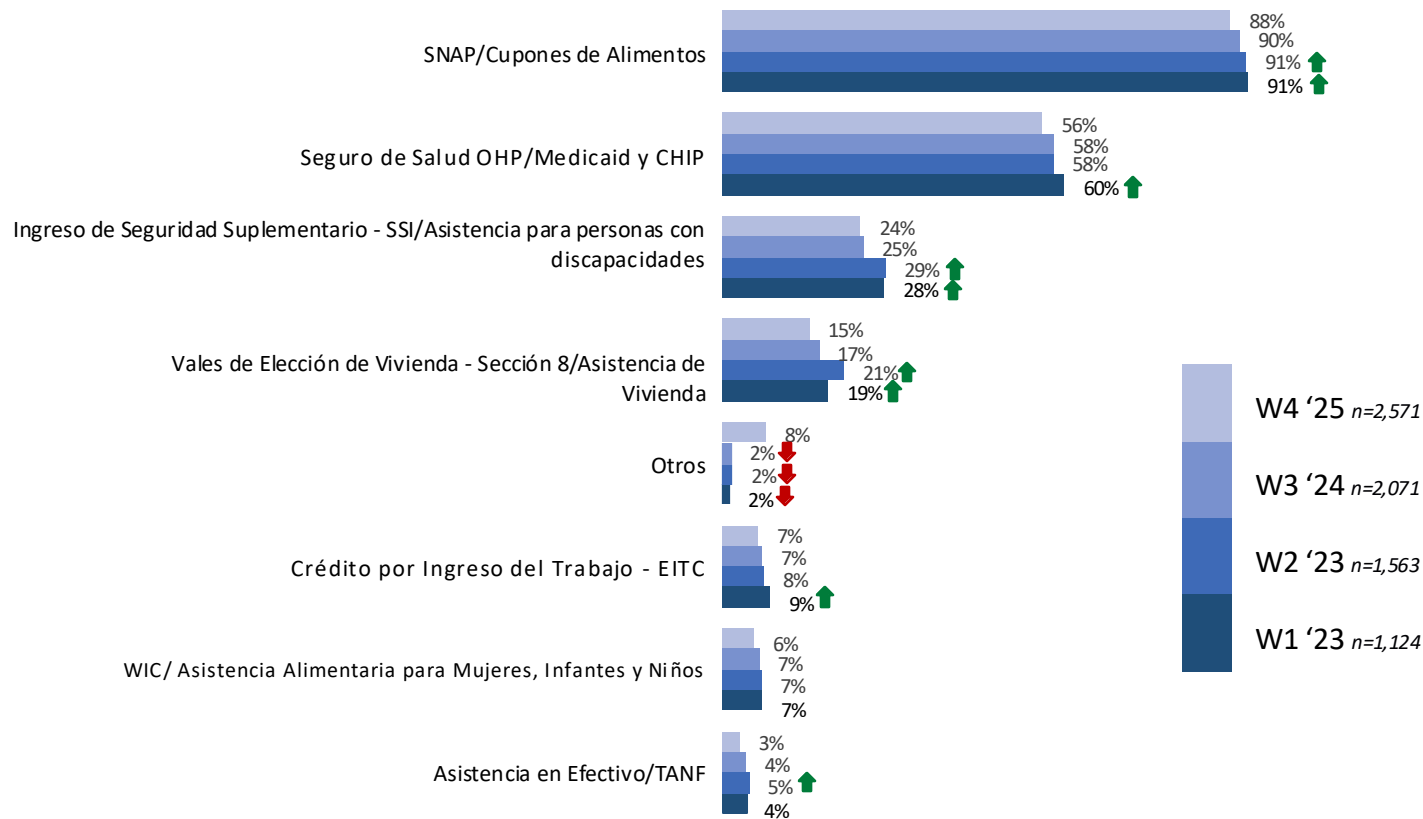
- Con 56%, la proporción de encuestados que reciben beneficios federales disminuyó significativamente en W4 '25 en comparación con cada ola anterior (62% a 73%). El programa SNAP/cupones de alimentos sigue siendo el beneficio más ampliamente recibido entre aquellos que reciben alguno.
- Los cambios en la disponibilidad nacional de beneficios durante el período de recopilación de datos de la encuesta pueden haber reducido temporalmente los beneficios de W4 '25 (se produjo un cierre del gobierno federal).

Reciben Beneficios Federales

(%sí)



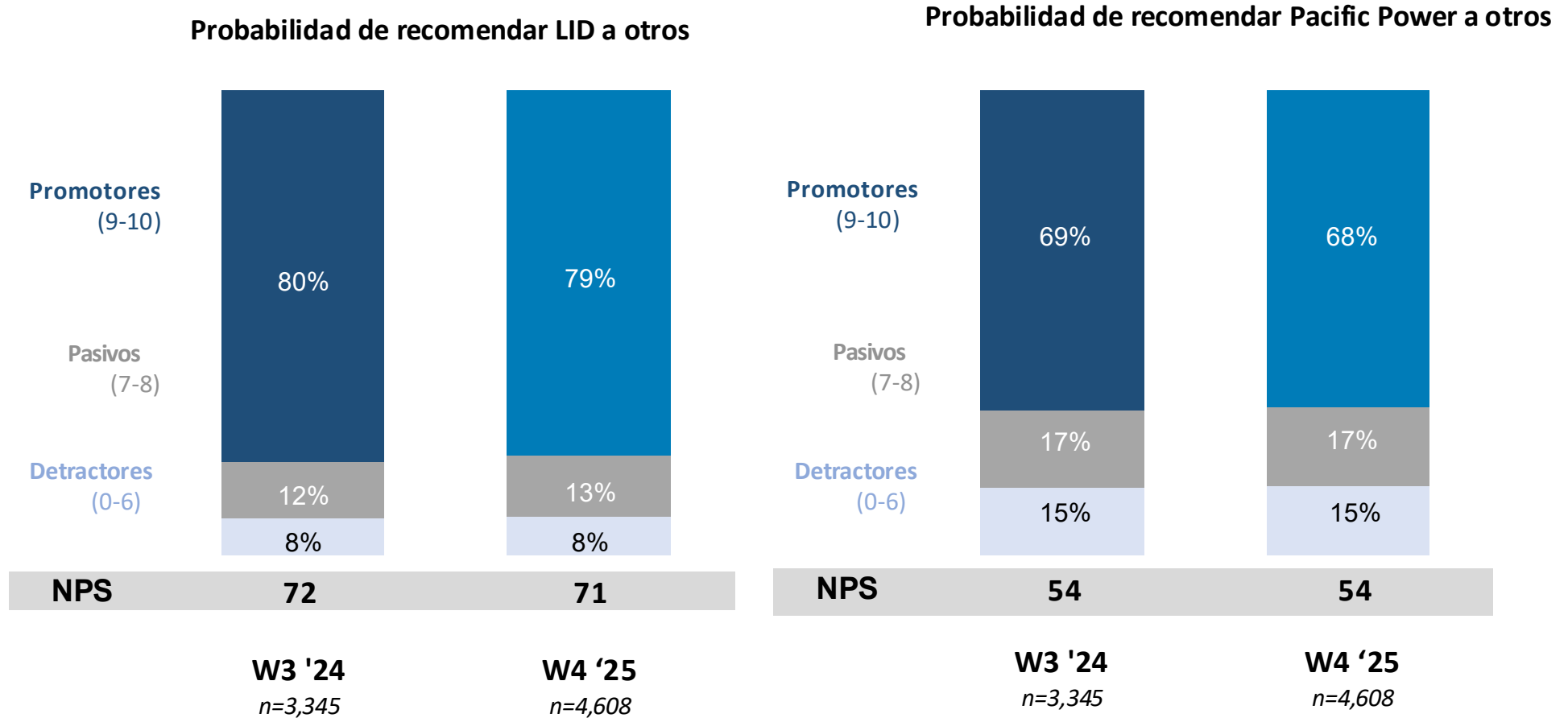
Beneficios Recibidos



61 Una flecha roja o verde indica una diferencia significativa con respecto a la onda actual. P19. ¿Recibe algún beneficio estatal o federal (es decir, SNAP, cupones de alimentos, etc.)? P20. ¿Cuáles de los siguientes beneficios estatales o federales recibe actualmente?

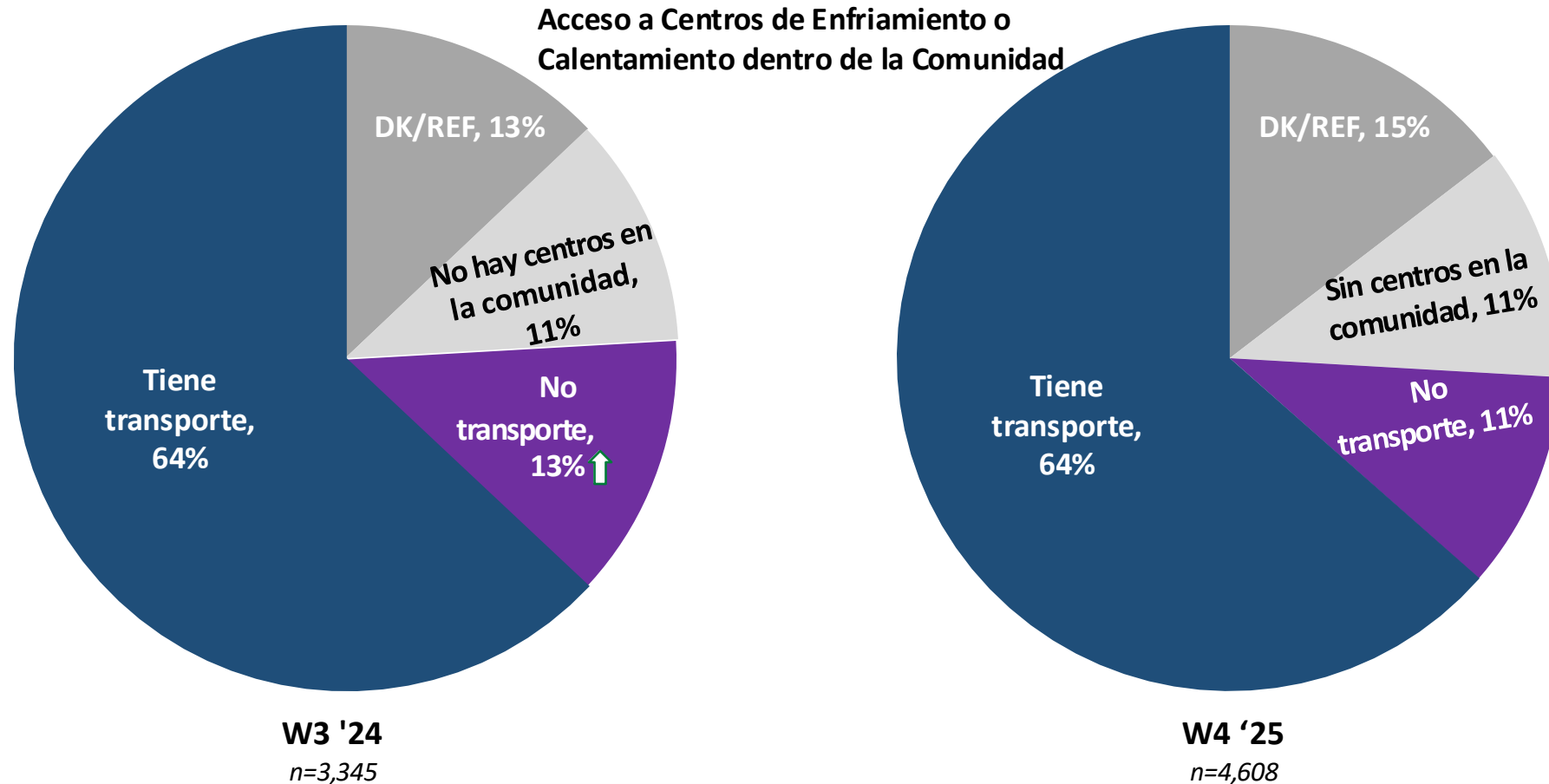
Programa LID y Pacific Power NPS

- Si bien la puntuación NPS de Pacific Power de 54 es respetable, el programa LID tiene una puntuación NPS mucho más alta, de 71 en W4 '25. Ambas puntuaciones NPS se mantienen estables con W3 '24.



Acceso a Centros de Enfriamiento o Calentamiento

- Casi dos tercios (64%) de los participantes tienen transporte a centros de calefacción o refrigeración dentro de su comunidad en W4 '25, sin cambios respecto a W3 '24.
- Cabe destacar que el 11% indica que no tiene centros en su comunidad y el 11% indica que no tiene transporte, siendo esto último una disminución significativa respecto a W3 '24 (13%).



Análisis de Encuestados Recurrente

Análisis de Encuestados Reincidentes

- Los resultados de los encuestados reincidentes muestran pocas variaciones entre W3 2024 y W4 2025 en Satisfacción con el programa, Diferencia que ha hecho el programa y Facilidad de inscripción. Una pequeña proporción de los participantes de LID cambió sus respuestas de "gran diferencia" a "muy gran diferencia" en su capacidad para pagar las cuentas mensuales entre W3 2024 y W4 2025.

- El impacto del programa en la vida del encuestado es estable con una reducción del estrés, pudiendo mantener el hogar a una temperatura más confortable y pudiendo pagar la factura de electricidad siendo lo más mencionado. El significado del programa para el encuestado y su familia mostró algunos cambios, con menciones de estar contentos con el programa que disminuyeron ligeramente, mientras que los comentarios sobre menos estrés/ansiedad aumentaron ligeramente.

Satisfacción, Impacto e Inscripción

	W3 '24	W4 '25	Diferencia onda 4 – onda 3
Satisfacción con el programa LID <i>n=954</i>			
Totalmente satisfecho (4 a 5)	92%	92%	0%
Muy satisfecho	74%	75%	1%
Algo satisfecho	18%	17%	-1%
Neutral	4%	4%	0%
Total insatisfecho (1 a 2)	3%	3%	0%
DK/REF	1%	0%	-1%
Diferencia que el programa LID ha hecho en la capacidad de pagar las cuentas mensuales <i>n=954</i>			
Una gran diferencia total (4 a 5)	61%	64%	3%
Una diferencia muy grande	30%	36%	6%
Gran diferencia	31%	27%	-4%
Algo de diferencia	28%	26%	-2%
Total no hay mucha o ninguna diferencia (1 a 2)	9%	9%	0%
DK/REF	2%	1%	-1%
Facilidad para inscribirse en LID <i>n=954</i>			
Total fácil (4 a 5)	93%	92%	-1%
Muy fácil	75%	70%	-5%
Algo fácil	18%	21%	3%
Neutral	5%	5%	0%
Total difícil (1 a 2)	1%	3%	2%
DK/REF	1%	1%	0%

Impacto y Significado del Programa LID

¿Cómo ha impactado el programa de Descuento para Clientes de Bajos Ingresos en la vida de los participantes?	W3 '24	W4 '25	Diferencia onda 4 – onda 3
<i>n=954</i>			
Este programa ha reducido su estrés	61%	61%	0%
Ahora puede pagar su factura de electricidad	44%	47%	3%
Ahora puede mantener su hogar a una temperatura más confortable	46%	46%	0%
Ahora se preocupa menos por usar aparatos eléctricos	34%	34%	0%
Ha reducido su necesidad de asistencia financiera o energética de una agencia comunitaria	9%	12%	3%
Ahora puede usar equipos o suministros médicos que requieren electricidad	8%	8%	0%
Antes no compraba medicamentos ni visitaba al médico porque usted no podía pagarlo, pero ahora sí	6%	6%	0%
Alguna otra manera	7%	7%	0%
Ninguna de las anteriores	7%	7%	0%
Lo que la LID ha significado para el participante y su familia <i>n=954</i>			
Menos problemas financieros/factura más baja	20%	21%	1%
Menos estrés/ansiedad	13%	18%	5%
Satisfecho con el programa/asistencia	23%	17%	-6%
Puedo mantener el hogar a una temperatura confortable	11%	13%	2%
Puedo tener dinero para otras necesidades/facturas	6%	9%	3%
Puedo tener dinero para comida/para cocinar	7%	7%	0%
El programa no tiene impacto/las tarifas han aumentado	4%	4%	0%
Ayuda/facilita hacer el presupuesto	1%	4%	3%
Otro	19%	17%	-2%
Nada/DK/REF	26%	27%	1%

Personas en el Hogar y Duración de la Inscripción

Personas en el Hogar y Duración de la Inscripción

- El número de personas en el hogar tiene una relación inversa con la satisfacción del programa LID y la diferencia hecha en la capacidad de pagar las facturas mensuales; a medida que aumenta el número de personas, las calificaciones positivas totales disminuyen.

- La satisfacción total con el programa es alta en todas las duraciones de la inscripción, sin diferencias significativas. Sin embargo, los participantes inscritos por más de dos años proporcionan calificaciones significativamente más bajas de muy satisfecho en comparación con aquellos inscritos por 19 a 24 meses. Además, las personas inscritas recientes (0-6 meses inscritos) proporcionan las calificaciones más altas de facilidad de inscripción.

Satisfacción, Impacto e Inscripción

Personas en el hogar	1 (A)	2 (B)	3 (C)	4 (D)	5+ (E)
Satisfacción con el programa LID n=1,850					
Totalmente satisfecho (4 a 5)	91% E	90%	90%	89%	87%
Muy satisfecho	74% BCDE	70% CE	64%	68% E	60%
Algo satisfecho	18%	20%	27% AB	21%	27% AB
Neutral	4%	4%	5%	6%	6%
Total insatisfecho (1 a 2)	3%	4%	4%	4%	6% A
DK/REF	1%	2% C	<1%	1%	1%
<hr/>					
Diferencia que ha hecho el programa LID en la capacidad de pagar las facturas mensuales n=1,850					
Una gran diferencia total (4 a 5)	64% BE	60%	62% E	60%	55%
Una diferencia muy grande	36% BE	31%	37% BE	35%	28%
Gran diferencia	28%	29%	25%	25%	27%
Algo de diferencia	26%	29%	26%	28%	32% AC
Total no hay mucha o ninguna diferencia (1 a 2)	9%	9%	11%	11%	10%
DK/REF	2%	2%	1%	2%	3%
<hr/>					
Facilidad para inscribirse en LID n=1,850					
Total fácil (4 a 5)	92% CE	91%	88%	91%	88%
Muy fácil	70% BE	65%	67%	67%	62%
Algo fácil	22%	26% A	22%	25%	26% A
Neutral	4%	6%	7% A	4%	7% A
Total difícil (1 a 2)	3%	2%	5% AB	3%	4%
DK/REF	1%	1%	<1%	1%	1% C

Satisfacción, Impacto e Inscripción

Duración de la Inscripción (meses)	0-6 (A)	7-12 (B)	13-18 (C)	19-24 (D)	25-36 (E)
Satisfacción con el programa LID n=768					
Totalmente satisfecho (4 a 5)	89%	90%	91%	90%	89%
Muy satisfecho	70%	70%	70%	70% E	66%
Algo satisfecho	19%	20%	21%	20%	23%
Neutral	5%	5%	5%	5%	5%
Total insatisfecho (1 a 2)	5% D	4%	4%	3%	5% D
DK/REF	1%	2% C	1%	2% C	1%
<hr/>					
Diferencia que ha hecho el programa LID en la capacidad de pagar las facturas mensuales n=768					
Una gran diferencia total (4 a 5)	62%	62%	59%	61%	59%
Una diferencia muy grande	35% D	35% D	32%	31%	34%
Gran diferencia	27%	27%	26%	31% E	26%
Algo de diferencia	27%	29%	29%	28%	27%
Total no hay mucha o ninguna diferencia (1 a 2)	9%	7%	10%	8%	12% ABD
DK/REF	2%	2%	2%	3% E	1%
<hr/>					
Facilidad para inscribirse en LID n=768					
Total fácil (4 a 5)	92% BE	89%	91%	91%	89%
Muy fácil	70% BE	65%	66%	67%	64%
Algo fácil	22%	24%	24%	24%	25%
Neutral	5%	5%	6%	6%	6%
Total difícil (1 a 2)	2%	4%	3%	3%	4%
DK/REF	<1%	2% ACD	<1%	1%	1%

Niveles de Descuento

Niveles de Descuento

- Los niveles de descuento tienen una correlación positiva con el NPS del programa LID/Pacific Power, la satisfacción con el programa LID y la diferencia que el programa ha hecho en el pago mensual de las facturas: a mayor nivel de descuento, mayores son también los puntajes en estas métricas.
- Cabe destacar que los inscritos más recientes tienen significativamente más probabilidades de estar en el Nivel 3.

Niveles de Descuento	
Nivel de Descuento	Total
	<i>n=4,608</i>
Nivel 1 – 20%	77%
Nivel 2 – 40%	15%
Nivel 3 – 80%	8%

Niveles de descuento por métricas seleccionadas

	Total	Nivel 1 – 20%	Nivel 2 – 40%	Nivel 3 – 80%
		(A)	(B)	(C)
NPS	<i>n=4,608</i>	3,530	714	361
NPS del programa LID	71	69	74A	81A
NPS de Pacific Power	54	51	58A	72AB
Satisfacción con el programa LID	<i>n=4,608</i>	3,530	714	361
Totalmente satisfecho (4 a 5)	90%	89%	92%A	95%A
Muy satisfecho	69%	66%	74%A	87%AB
Algo satisfecho	21%	23%BC	18%C	8%
Neutral	5%	6%BC	4%C	2%
Total insatisfecho (1 a 2)	4%	4%	4%	3%
DK/REF	1%	2%B	0%	-
Diferencia que ha marcado el programa LID en la capacidad de pagar las facturas mensuales	<i>n=4,608</i>	3,530	714	361
Una gran diferencia total (4 a 5)	61%	55%	74%A	88%AB
Una diferencia muy grande	33%	26%	49%A	67%AB
Gran diferencia	27%	29%BC	25%	21%
Algo de diferencia	28%	31%BC	18%C	9%
Total no hay mucha o ninguna diferencia (1 a 2)	10%	11%BC	6%C	3%
DK/REF	2%	2%C	1%	1%
Facilidad para inscribirse en LID	<i>n=4,608</i>	3,530	714	361
Total fácil (4 a 5)	90%	90%	89%	93%B
Muy fácil	66%	65%	68%	72%A
Algo fácil	24%	25%	22%	21%
Neutral	6%	6%	7%	5%
Total difícil (1 a 2)	3%	3%	4%	2%
DK/REF	1%	1%B	0%	0%

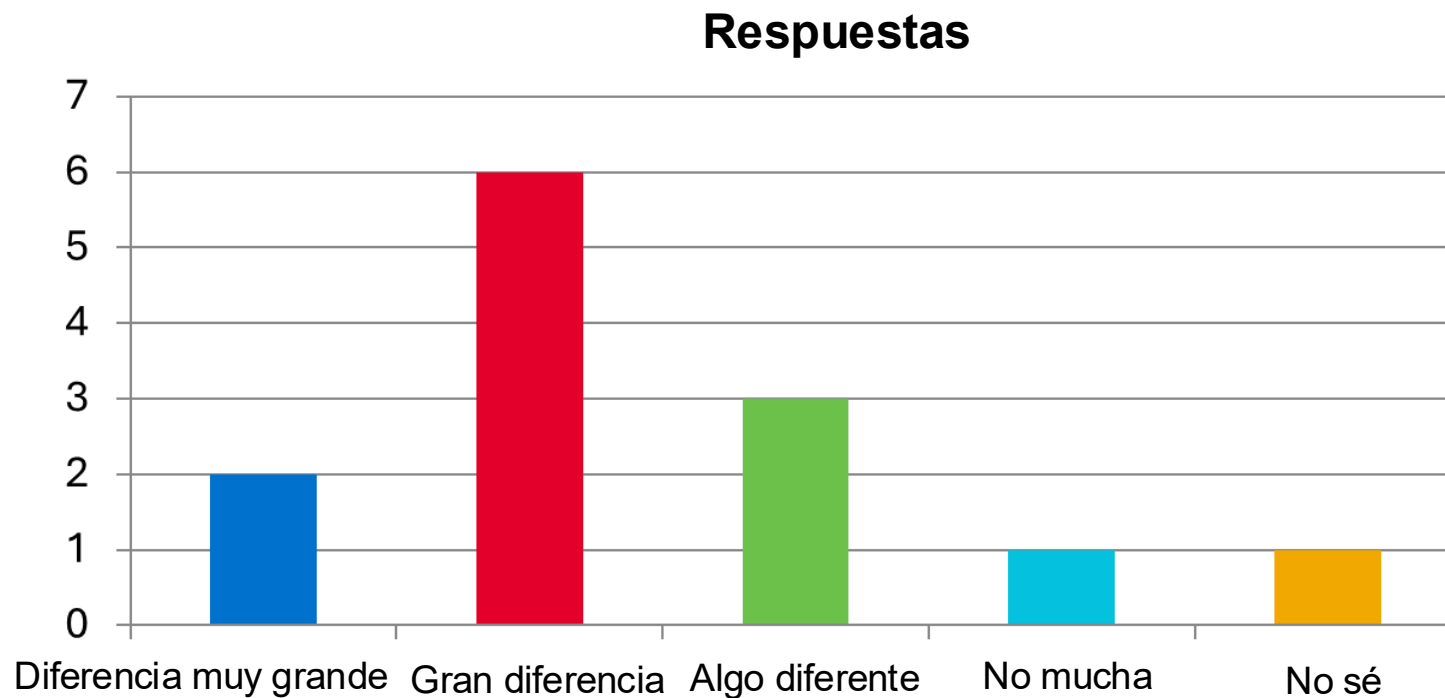
Niveles de Descuento por Meses de Inscripción

	Total	Nivel 1 – 20%	Nivel 2 – 40%	Nivel 3 – 80%
		(A)	(B)	(C)
Meses de Inscripción	<i>n=4,608</i>	3,530	714	361
De 0 a 6 meses	17%	15%	23%A	20%A
De 7 a 12 meses	17%	16%	16%	23%AB
De 13 a 18 meses	16%	17%B	12%	14%
De 19 a 24 meses	23%	24%B	20%	21%
De 25 a 36 meses	27%	27%C	28%	19%
Promedio	18	18C	18C	16

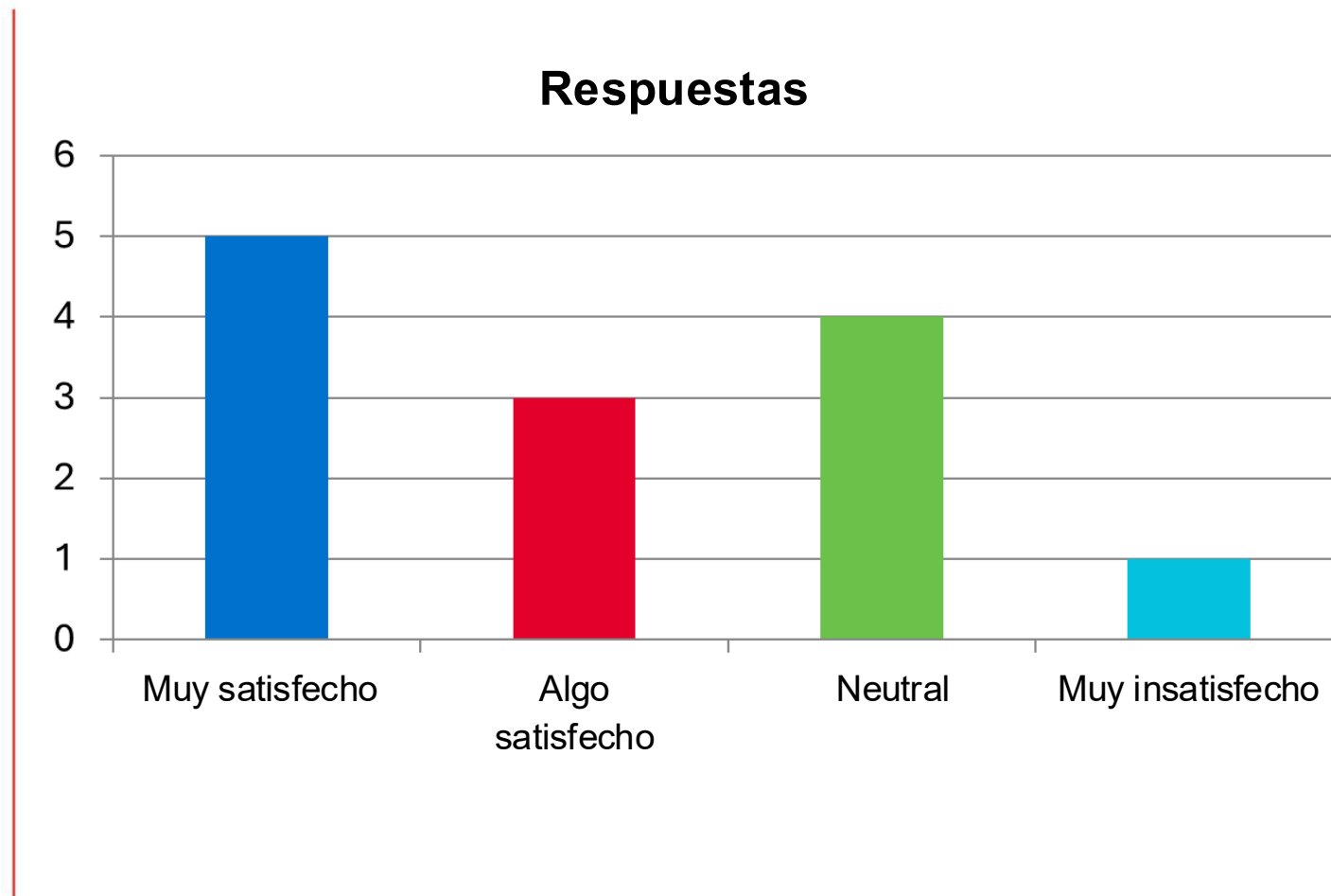
Descuento para
Clientes con
Bajos Ingresos de
Oregón:
Encuesta de la
Agencia de Acción
Comunitaria



Percepción General del Programa LID

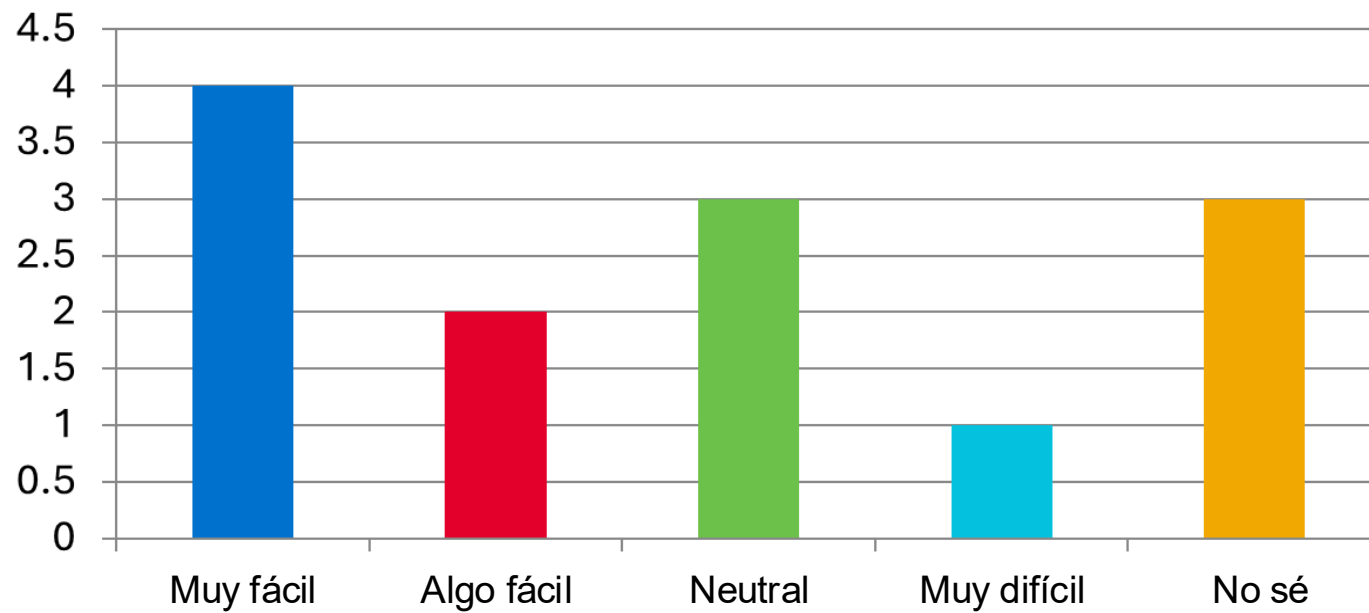


Satisfacción con el programa LID

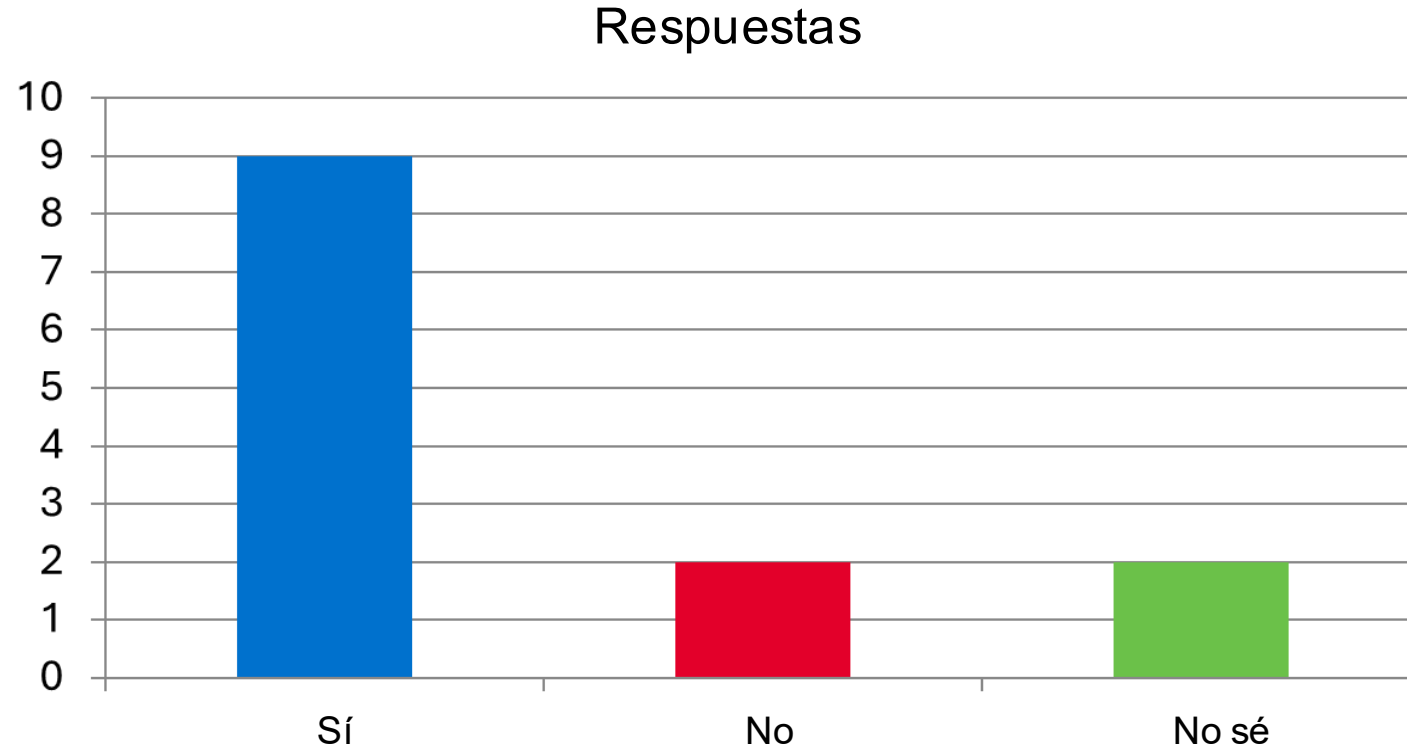


Facilidad de Autoinscripción del Cliente

Respuestas



Conocimiento del Programa a través de Terceros



Cada mes, Pacific Power recibe de Oregon Housing and Community Services (OHCS, por sus siglas en inglés) una lista de los participantes de LIHEAP (Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos) y/o del OEAP (Programa de Asistencia Energética de Oregón) Esta información se utiliza para asignar a los clientes al nivel correspondiente del programa LID según la cantidad de personas que viven en el hogar y de los ingresos familiares.

Experiencia del
Cliente y Actividades
de Divulgación del
Programa de
Descuento para
Personas de Bajos
Ingresos
de Oregón



Programa de Descuento para Personas con Bajos Ingresos de Oregón: Actividades de Divulgación

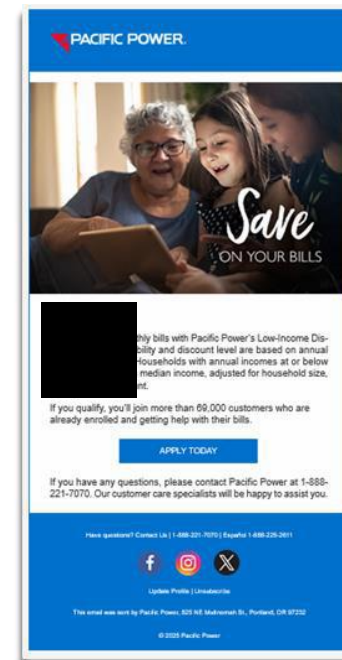
Según los resultados de la encuesta, los participantes del LID están muy satisfechos y recomiendan informar a más clientes sobre el descuento

Correo electrónico: usando datos del censo, identificamos a 6.644 clientes que no estaban inscritos en el programa LID, pero que podrían calificar. Se enviaron correos electrónicos en inglés o español, según la preferencia de idioma del cliente, a una lista objetivo

Fecha	Correos electrónicos enviados	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%

Postal: se envió por correo una postal sencilla bilingüe a 1.627 clientes sin correo electrónico en enero de 2026, de los cuales 28 se inscribieron

Dic. de 2025, inscripción en 71,118



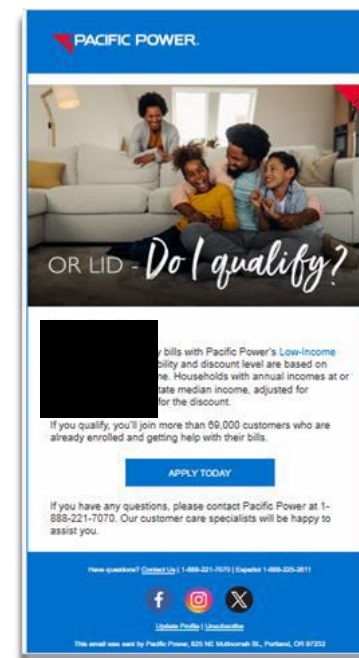
Promoción LID de febrero

Dirigido a hogares de 4 personas

Usando datos del censo de Ingresos Medianos Estatales filtrados por ingresos de hogares de 4 personas y el 20% superior de usuarios de energía; excluyendo a los inscritos actuales

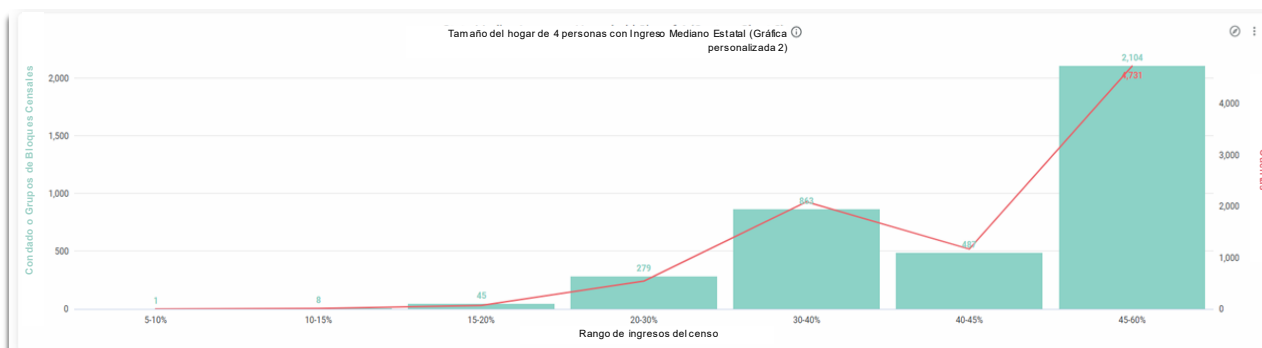
- ~14,000 clientes no inscritos, pero que podrían calificar
- Se usaron códigos de seguimiento del correo electrónico al sitio web; se descubrió que muchos volvieron a revisar el correo electrónico hasta 10 días después para enviar la solicitud
- Como la participación fue alta, se envió un “recordatorio” dos semanas después

Fecha	Correos electrónicos enviados	Tasa de Apertura Única	Tasa de clics	Postales enviadas	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%



Solicitudes enviadas: inglés
206 + español 7 = 213

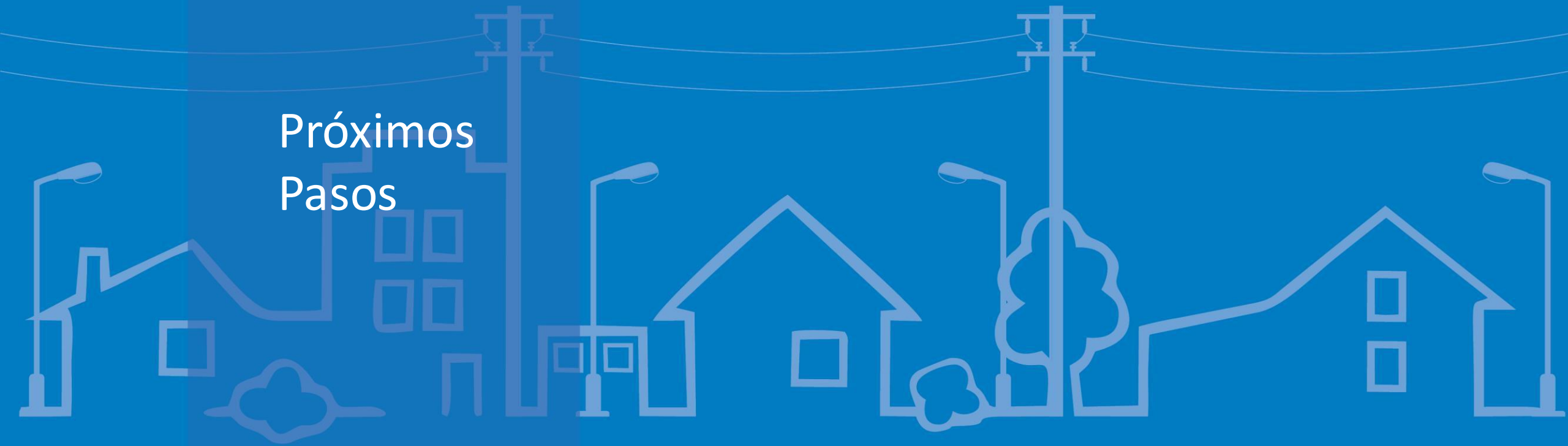
Inscripción al final de marzo en
74,267. Crecimiento de la inscripción
~3,150 en 2026



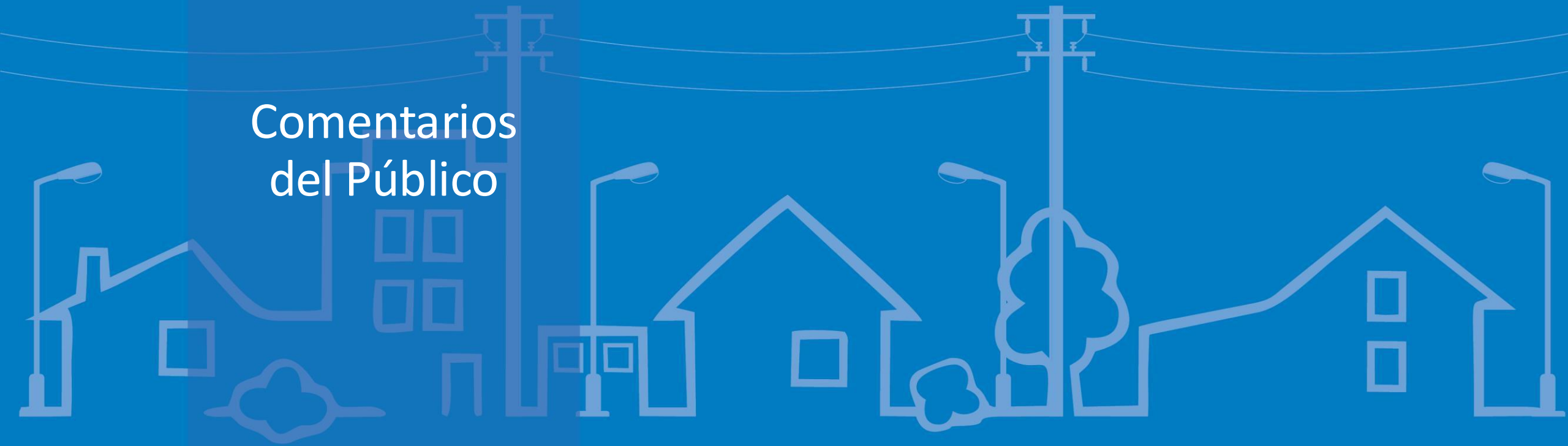
Discusión Abierta

¿Cómo podemos involucrar mejor a sus comunidades para aumentar la inscripción en el programa de Descuento para Personas de Bajos Ingresos entre los clientes que cumplen con los requisitos de ingresos?

Próximos Pasos



Comentarios del Público



Presentaciones Regulatorias

CEP

Adaptaciones

Organizacionales del Informe

Bienal

Distribución Equitativa de los Beneficios

Divulgación a comunidades Indígenas

Energy Trust of Oregon

TE/DR/CBRE

Marcos de Datos

del CBI

Marco de Justicia Energética

Gestión de emergencias por incendios forestales
Gestión de emergencias Acceso y necesidades funcionales.

Recordatorio | Temas centrales de la sesión conjunta de mayo

MAY		
MAR	MIÉ	JUE
19	20 <i>Reunión Conjunta del CBIAG</i>	21

Calendario de reuniones 2026 del Grupo Asesor de Beneficios e Impactos Comunitarios de Oregón

[Enlace de la reunión de Zoom de CBIAG 2026 ID de la reunión: 83670154272](#)

Código de Acceso: 262518

Fechas de reunión propuestas:

15 de enero de 2026

19 de febrero de 2026 (Sin Sesión)

19 de marzo de 2026 (Sin Sesión)

16 de abril de 2026

20 de mayo de 2026 (Sesión conjunta) Nuevo

código de Zoom 18 de junio de 2026

16 de julio de 2026

Agosto de 2026 (Sesión conjunta) Nuevo código

de Zoom 17 de septiembre de 2026

15 de octubre de 2026

Noviembre de 2026 (Sin

sesión) 17 de diciembre de

2026

Recursos para las Partes Interesadas de Pacific Power

Para más información:

[Plan de Energía Limpia de Oregón – Estrategia de Participación Actualizada](#)

Enviar comentarios por correo electrónico a:

ORCBIAG@pacificorp.com

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

Anexos



Protecciones Temporales

- Ofrecer a los clientes residenciales la opción de inscribirse en un plan de pagos de 24 meses hasta el 1 de mayo de 2026.
- Ofrecer a los clientes residenciales que certifiquen por sí mismos una dificultad económica una extensión de 30 días en la desconexión por falta de pago hasta el 1 de marzo de 2026.
- Implementar una moratoria de desconexión por falta de pago para clientes con elegibilidad de ingresos y certificado médico hasta el 1 de marzo de 2026.
- Otorgar un crédito único de condonación de saldos vencidos de hasta \$500 a los clientes residenciales con un SMI (Ingreso Medio Estatal) del 0% al 15%.

Protecciones Permanentes

Definiciones

- Se cambió la definición de "bajo ingreso" a "elegibilidad de ingresos"
- Se crearon definiciones para eventos relacionados con el clima:
 - Calidad del aire severa: pronóstico del AQI en 100 o más
 - Evento de calor severo: advertencia de calor, vigilancia de calor y aviso de calor
 - Evento severo en temporada: 32°F o menos del 1 de noviembre al 30 de abril
 - Evento severo fuera de temporada: 32°F o menos y máxima de 60°F del 1 de mayo al 30 de octubre

Protecciones Permanentes

Establecimiento del Servicio

- Se puede usar un pasaporte o una tarjeta de identificación consular para establecer el servicio en lugar del número de Seguro Social o de la licencia de conducir de Oregón.

Tasas de Reconexión

- No se podrá cobrar una tasa de reconexión si la empresa puede reconectar el servicio de forma remota
- No se podrá cobrar una tasa de reconexión a clientes LID
- No se podrá cobrar una tasa de reconexión a clientes con certificado médico
- No se podrá exigir el pago por adelantado de la tasa de reconexión para restablecer el servicio cuando la reconexión se deba al clima (tampoco se puede exigir el saldo vencido)

Protecciones Permanentes

Establecimiento del Servicio

- Se puede usar un pasaporte o una tarjeta de identificación consular para establecer el servicio en lugar del número de Seguro Social o de la licencia de conducir de Oregón.
- Tasas de Reconexión
- No se podrá cobrar una tasa de reconexión si la empresa puede reconectar el servicio de forma remota
- No se podrá cobrar una tasa de reconexión a clientes LID
- No se podrá cobrar una tasa de reconexión a clientes con certificado médico
- No se podrá exigir que la tarifa de reconexión se pague por adelantado para reconectar el servicio cuando la reconexión se deba al clima (tampoco se puede exigir un saldo vencido)

Protecciones Permanentes

Protección contra el Desplazamiento por Incendios Forestales

- Moratoria sobre la desconexión del servicio por falta de pago para clientes residenciales y comerciales afectados por un aviso u orden de evacuación por incendio forestal de nivel 2 o 3.
- Moratoria de 24 horas después de que se levante el aviso u orden para clientes comerciales
- Moratoria de 48 horas después de que se levante el aviso u orden para clientes residenciales

Moratorias por Clima Severo

- No se desconecta el servicio cuando ocurre un evento de clima severo, lo que incluye: AQI, calor, evento de temporada o de fuera de temporada
- No se desconecta el servicio 24 horas antes de un evento de calor o de un evento de frío en temporada
- No se desconecta el servicio 48 horas después de un evento de clima severo para clientes residenciales
- Si el pronóstico se emite con menos de 24 horas de aviso antes del evento, la empresa de servicios públicos hará todo lo posible para evitar la desconexión por falta de pago.

Protecciones Permanentes

Reconexión del servicio

- Incendio forestal: A solicitud, la empresa de servicios públicos debe hacer todo lo posible para reconectar el servicio cuando se emita un aviso u orden de evacuación de nivel 2 o 3 para un cliente residencial o comercial que haya sido desconectado dentro de los 7 días calendario anteriores. La solicitud de reconexión debe hacerse dentro de los siete días calendario posteriores a que se haya levantado el aviso u orden.
- Clima severo: A solicitud, la empresa de servicios públicos debe hacer todo lo posible para reconectar el servicio a clientes residenciales y a clientes comerciales pequeños siempre que la solicitud de reconexión se realice dentro de los siete días calendario posteriores a una moratoria por clima severo para:
 - Clientes residenciales cuyo servicio fue desconectado dentro de los siete días calendario anteriores a un evento de clima severo; y
 - Clientes pequeños comerciales cuyo servicio fue desconectado dentro de las 72 horas anteriores de un evento de clima severo

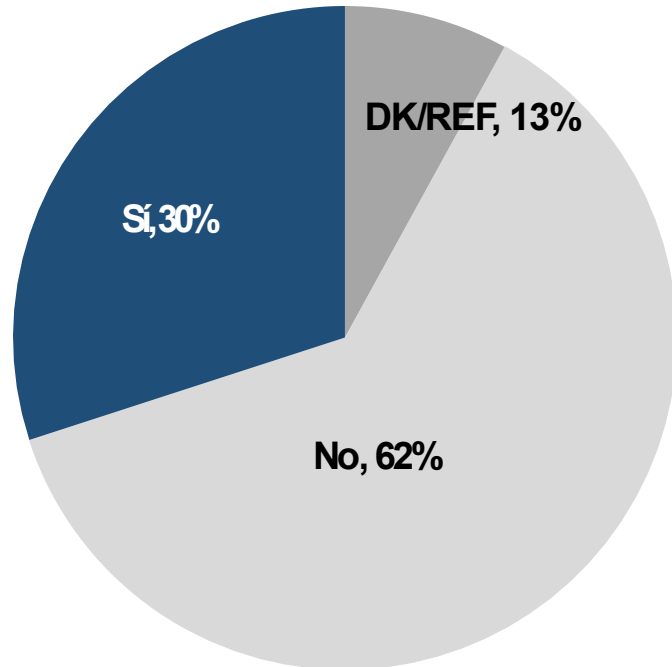
Apéndice – Inscripción Anterior

Inscripción Anterior

- Entre los encuestados que indicaron que no estaban inscritos en el programa y que no reunían las condiciones para realizar la encuesta, el 30% mencionó que anteriormente se habían inscrito.
- Entre quienes habían estado inscritos anteriormente y ya no estaban inscritos, con mayor frecuencia mencionaron que ya no reunían los requisitos (28%), no volvieron a inscribirse a tiempo (17%) y que era demasiado difícil volver a inscribirse (6%).

Inscrito Anteriormente

(entre quienes no son participantes actuales; n=437)



Inscrito Anteriormente

(entre quienes estuvieron inscritos anteriormente; n=129)



Perfil del Encuestado

Perfil del Participante Residencial

Diferencia que ha hecho LID

Grande/
Muy Grande
(A) (B) (C)

	Total				Grande/ Muy Grande (A)	Algo (B)	No/poco (C)
	W1 '23 n=1,536	W2 '23 n=2,135	W3 '24 n=3,345	W4 '25 n=4,608			
Propiedad del hogar							
Propio/ en proceso de comprar	46% ↓	45% ↓	52% ↓	57%	54%	63% A	60% A
Inquilino	53% ↑	54% ↑	48% ↑	42%	46% BC	36%	40%
Prefiero no decir	<1%	<1%	<1%	<1%	<1%	<1%	<1%
Tipo de Hogar							
Una casa unifamiliar	46% ↓	44% ↓	49% ↓	53%	51%	57% A	54%
Un dúplex o triplex	8% ↑	8% ↑	8% ↑	6%	7% B	5%	6%
Un apartamento	24%	26%	22%	18%	20% BC	15%	15%
Un condominio o casa adosada	2%	2%	3%	3%	3%	2%	2%
Una casa prefabricada o móvil	18%	18%	16%	18%	17%	19%	20%
Algun otro tipo de vivienda	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Fuente de Calor Primaria							
Eléctrico	74% ↓	74% ↓	70%	68%	70% B	65%	67%
Gas Natural	18%	18%	21%	22%	21%	25% AC	20%
Madera	4%	4%	5%	5%	4%	6% A	7% A
Tipos de Calefacción Eléctrica							
Zócalo	12%	13% ↑	11%	10%	10%	10%	9%
Calentadores de espacio	12%	13% ↑	11%	11%	11%	11%	13%
Calentadores de pared	27% ↑	25% ↑	27% ↑	22%	23%	20%	19%
Horno	14%	16%	14%	15%	14%	16%	15%
Bomba de calor	27% ↓	26% ↓	31% ↓	36%	34%	38%	38%
Aire Acondicionado	64% ↓	65%	65%	67%	68%	67%	64%
Climatizado							
Sí	14%	13%	13%	13%	13%	13%	11%
Edades en el Hogar							
Niños (menores de 18 años)	28% ↑	26% ↑	24%	24%	23%	24%	27%
Personas mayores (edad 65+)	45% ↓	47% ↓	52%	54%	54%	56% C	51%
Veteranos	9%	9% ↓	10%	11%	11%	12%	10%
Personas que viven con discapacidad	42% ↑	43% ↑	39%	38%	39% B	36%	40%
Ninguna de las anteriores	11%	9%	10%	11%	11%	10%	9%

Diferencia que ha hecho LID

Grande/
Muy Grande
(A) (B) (C)

	Total				Grande/ Muy Grande (A)	Algo (B)	No/poco (C)
	W1 '23 n=1,536	W2 '23 n=2,135	W3 '24 n=3,345	W4 '25 n=4,608			
Recibir beneficios federales							
Sí	73% ↑	73% ↑	62% ↑	56%	58% B	52%	56%
Etnia							
Blanco o Caucásico	81%	86% ↓	82%	82%	82%	83%	82%
Latino o Hispano	6%	7% ↑	7%	6%	6%	5%	4%
Nativo Americano o Nativo de Alaska	4%	4%	3%	3%	2%	3%	4%
Negra o Afroamericano	3%	2%	2%	2%	2%	1%	1%
Asiático	2%	2%	2%	2%	2%	2%	1%
Nativo hawaiano o del Pacífico	1%	<1%	<1%	<1%	<1%	1%	1%
isleño							
Africano	1%	1%	<1%	<1%	<1%	<1%	<1%
Eslavo	<1% ↓	<1% ↓	<1% ↓	<1%	<1%	<1%	<1%
Medio Oriente	<1% ↓	<1% ↓	<1% ↓	<1%	<1%	-	<1%
Mestizo	1%	1%	1%	-	-	-	-
Otros	<1%	<1%	<1%	5%	4%	5%	5%
Prefiero no decirlo	2%	3%	2%	<1%	<1%	1%	1%
Idioma preferido							
Inglés	98%	97%	97%	98%	97%	98%	99%
Español	1%	2%	2%	2%	2%	2%	1%
Vietnamita	<1%	<1%	<1%	<1%	<1%	<1%	-
Swahili	-	-	-	<1%	<1%	-	-
Tagalog	-	<1%	-	<1%	<1%	-	-
Burmese	-	<1%	-	<1%	-	-	<1%
Chino - Chino	<1%	-	<1%	<1%	-	<1%	-
Cantonés - Mandarín	-	<1%	<1%	<1%	-	<1%	-
Farsi	-	<1%	<1%	<1%	-	<1%	-
Otros idiomas	-	-	-	<1%	-	<1%	-
Número de personas en el hogar							
1	No se aplica	43%	44%	40%	42% BC	38%	36%
2	-	26%	26%	27%	26%	28%	26%
3	-	11%	10% ↓	11%	11%	10%	12%
4	-	7%	8%	8%	8%	8%	9%
5+	-	9%	8%	9%	9%	11% A	9%

ENERGIZANDO SU GRANDEZA

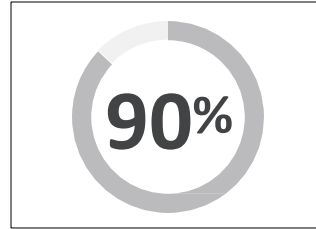
Resumen

Hallazgos Principales del Programa de Descuentos para Clientes de Bajos Ingresos

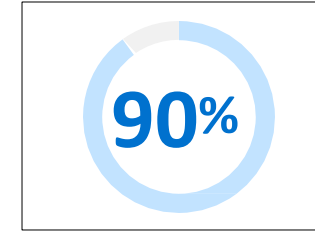


La divulgación directa de Pacific Power son las 2 principales fuentes de conocimiento del programa en W4. La divulgación directa disminuyó significativamente desde W3.

La inscripción suele realizarse a través del sitio web.



fácil (aumentó significativamente desde W2, sin cambios desde W3) y más de la mitad siguió diciendo que no se necesitaba nada para mejorarlo.



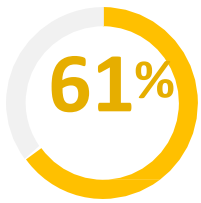
Programa de Descuentos, estable con W1, W2 y W3 (89% a 90%). Los hogares con personas mayores siguen mostrando los niveles más altos de calificaciones de muy satisfecho (72% frente a 63% a 70%).

Los datos demográficos muestran un puñado de cambios significativos con respecto a oleadas anteriores. La propiedad de vivienda, la residencia en una casa unifamiliar y el uso de bomba de calor aumentaron ligeramente en W4 '25 en comparación con W1 '23, W2 '23 y W3 '24. Las personas inscritas que viven en un dúplex/tríplex/departamento y los que usan calefactores de pared como fuente principal de calefacción disminuyeron significativamente en W4 '25 en comparación con W1 '23, W2 '23 y W3 '24.

Es más probable que las personas inscritas tengan Personas Mayores (54%) o persona(s) con una discapacidad (38%) en su hogar, y más de la mitad recibe beneficios federales (56%, una disminución significativa desde W1 '23, W2 '23 y W4 '25). Más de cuatro de cada cinco (82%) son blancos o caucásicos, seguidos de 6% latinos o hispanos, 3% nativos americanos o de Alaska, 2% negros o afroamericanos y 2% asiáticos.



Hallazgos Claves del Programa de Descuentos para Personas de Bajos Ingresos (cont.)



61%

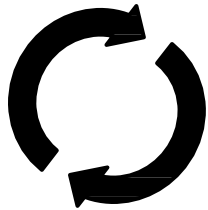
de las personas inscritas considera que el LID ha hecho una gran a muy gran diferencia en su capacidad para pagar las facturas mensuales, sin cambios desde W3 '24 pero con una disminución significativa desde W2 '23 (65%).



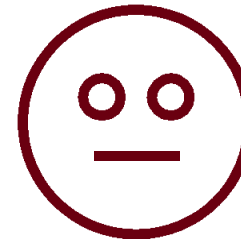
Además de reducir el estrés y la ansiedad, y de disminuir los problemas financieros o bajar la factura, las personas inscritas siguen informando que el programa les permite mantener su hogar a una temperatura más cómoda.



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 la encuesta proporcionan respuestas similares entre oleadas 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 es significativamente mayor entre los inscritos recientes (en los últimos 0-6 meses) en comparación con aquellos inscritos anteriormente.

Recomendaciones

- 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 fines 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 principales códigos postales cubrirían al 32% de los clientes 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 el 32% de los clientes LID con transporte** a centros de enfriamiento/calefacción: 97220, 97501, **97526**, **97504**, **97603**, 97322, 97470, 97527.
 - Los códigos postales en **negrita** arriba son las principales ubicaciones que no cuentan con centros de enfriamiento/calefacción ni con transporte hacia un centro de enfriamiento/calefacción.

Recomendaciones

- PacifiCorp debería considerar reevaluar a los clientes que han estado en el programa por más tiempo (más de 2 años), ya que es probable que más de ellos califiquen para el Nivel 3 que aquellos que actualmente están asignados a ese nivel.
- 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 deberían considerar mejoras para simplificar el proceso de reinscripción, ya que una parte notable de los participantes que anteriormente estaban inscritos, pero que ya no lo están, indicó que no volvió a presentar la solicitud a tiempo o que el proceso de reinscripción era demasiado complicado.