

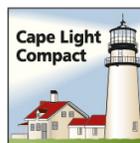


Resumen Ejecutivo del Plan de Eficiencia Energética y Descarbonización

de Massachusetts 2025-2027

31 de octubre de 2024

SOMOS MASS SAVE®:



masssave.com

Introducción



Los Administradores del Programa de Massachusetts (AP)¹ se enorgullecen de presentar el Plan de Eficiencia Energética y Descarbonización 2025-2027 (Plan).² Esta inversión de casi 5000 millones de dólares, incluidos 1900 millones de dólares en inversiones relacionadas con la equidad, representa un paso significativo hacia el logro de los objetivos climáticos de Massachusetts para 2030 en el sector de la construcción y en apoyo de nuestros esfuerzos para garantizar que todos los residentes y las empresas de toda la Mancomunidad se beneficien de los programas Mass Save®.

Para lograr estos resultados, estamos introduciendo un conjunto de soluciones nuevas y audaces diseñadas para mejorar la experiencia del cliente y reducir las barreras que afectan la participación, particularmente para las comunidades y los clientes sin servicios. Las actividades y ofertas desarrolladas en colaboración dentro del Plan representan un compromiso significativo con la equidad y la justicia distributiva y con la mejora continua a través del aprendizaje y la participación. Estamos profundamente agradecidos con el Consejo Asesor de Eficiencia Energética (EEAC), incluido el Grupo de Trabajo sobre Equidad (EWG), el Departamento de Recursos Energéticos (DOER), la Oficina del Fiscal General (AGO), el público, nuestros socios comunitarios y de implementación, y nuestros aliados comerciales por sus comentarios y su apoyo en el desarrollo del Plan y sin los cuales la implementación de los programas Mass Save no sería posible. Esperamos seguir colaborando mientras trabajamos para implementar estos esfuerzos. También agradecemos al Departamento de Servicios Públicos (Departamento)³ por su compromiso con la supervisión y orientación reglamentarias continuas.

¹ Los AP son: The Berkshire Gas Company, Cape Light Compact JPE (Compact), NSTAR Electric Company, NSTAR Gas Company y Eversource Gas Company of Massachusetts, cada una con el nombre comercial Eversource Energy, Liberty Utilities Corp. (New England Natural Gas Company), con el nombre comercial Liberty, Massachusetts Electric Company, Nantucket Electric Company, Boston Gas Company, cada una con el nombre comercial National Grid, y Fitchburg Gas & Electric Light Company, con el nombre comercial Unitil. A lo largo de este documento, se puede hacer referencia a los administradores del programa como los "AP", los "AP de Massachusetts" o los "Administradores del programa".

² El Plan de Eficiencia Energética y Descarbonización de 2025-2027 puede denominarse "Plan 2025-2027", "Plan Trienal" o "Plan" a lo largo de este documento.

³ El Departamento de Servicios Públicos de Massachusetts puede denominarse "Departamento", "DPU" o "D.P.U." a lo largo de este documento.

El Plan 2025-2027 se basa en más de dos décadas de inversión de los clientes en eficiencia energética y electrificación en la Mancomunidad. Estos programas líderes a nivel nacional sirven de apoyo a aproximadamente 76 000 empleos de alta calidad, eficiencia energética y electrificación en Massachusetts.⁴

<h2>Lo que hemos hecho</h2> <p>Desde 2013, hemos:</p>	<h2>Lo que haremos</h2> <p>Con el Plan 2025-2027, apuntamos a:</p>
 <p>Apoyar la instalación de bombas de calor en más de 75 000 hogares y empresas (desde 2019), incluidos 6100 hogares de ingresos bajos.</p>	<p>Apoyar la instalación de bombas de calor en más de 119 000 hogares, incluidos más de 23 000 hogares de ingresos bajos y moderados, y más de 15 000 unidades de alquiler.</p>
 <p>Climatizar aproximadamente 350 000 hogares, incluidos 70 000 hogares de ingresos bajos.</p>	<p>Climatizar más de 184 000 hogares, incluidos más de 75 000 hogares de ingresos bajos y moderados, y más de 51 000 unidades de alquiler.</p>
 <p>Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) por 3,7 millones de toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e), lo mismo que retirar 800 000 automóviles de circulación durante un año.</p>	<p>Reducir las emisiones de GEI por 1 millón de toneladas métricas de CO₂e.</p>
 <p>Proporcionar más de 153 millones de megavatios-hora (MWh) y 4700 millones de termias en ahorro de energía, equivalentes a la producción anual promedio de cinco plantas eléctricas de Brayton Point, así como 31 000 millones de dólares en beneficios totales para los clientes.</p>	<p>Proporcionar 8,3 millones de MWh y 1100 millones de termias en ahorro de energía y 13 700 millones de dólares en beneficios totales para los clientes, lo que incluye más de 4400 millones en beneficios de equidad.</p>
 <p>Invertir 1100 millones de dólares en mejoras que reducen las facturas de energía y mejoran la salud, la seguridad y la comodidad de los hogares de bajos ingresos.</p>	<p>Invertir 1900 millones de dólares en esfuerzos relacionados con la equidad, incluidos 1300 millones de dólares en incentivos pagados para clientes de ingresos bajos y moderados, y más de 615 millones de dólares para inquilinos.</p>
 <p>Proporcionar 6700 millones de dólares en incentivos para los clientes.</p>	<p>Proporcionar más de 3400 millones de dólares en incentivos para los clientes.</p>

⁴ Centro de Energía Limpia de Massachusetts, "Informe de la industria de energía limpia de Massachusetts 2023", pág. 17.



Reducir emisiones de gases de efecto invernadero

1. Impulsar la electrificación de edificios nuevos y existentes, lo que incluye apoyar la instalación de bombas de calor en 119 000 hogares.
2. Climatizar más de 185 000 hogares y pequeñas empresas, incluidas mejoras significativas para ayudar a las pequeñas empresas a acceder a los programas disponibles y beneficiarse de estos.
3. Apoyar la reducción de GEI de los clientes comerciales e industriales (C&I) mediante la planificación de la descarbonización y la puesta en servicio de los edificios existentes.
4. Identificar nuevas medidas y enfoques innovadores diseñados específicamente para reducir las emisiones de GEI en los edificios comerciales.
5. Introducir un enfoque coordinado para la financiación conjunta de la electrificación y la participación del cliente entre los AP de electricidad y gas.
6. Reducir los costos de los programas para los clientes buscando financiamiento externo y otras medidas de control de costos.



Acelerar el acceso al programa para clientes vulnerables y sin servicios.

1. Aumentar la electrificación y continuar ampliando el acceso a la climatización para clientes de bajos ingresos.
2. Aumentar la participación de los clientes de ingresos moderados reduciendo las barreras a la calificación, expandir la oferta a los inquilinos de ingresos moderados (además de a los propietarios), eliminar los costos de bolsillo para la climatización y electrificación, resolver las barreras de salud y seguridad, y mejorar la experiencia del cliente.
3. Aumentar la participación de inquilinos residenciales y propiedades de alquiler, con un enfoque particular en las comunidades de equidad designadas.
4. Ampliar las vías de participación para las pequeñas empresas inquilinas, las propiedades arrendadas y los propietarios.
5. Apoyar las mejoras en la eficiencia energética y la electrificación en las escuelas de toda la Mancomunidad, con especial atención en las comunidades de justicia ambiental.
6. Continuar asociándonos e invirtiendo en las comunidades como estrategia fundamental para llegar a los clientes sin servicios.
7. Mejorar el apoyo para los clientes que prefieren ser atendidos en un idioma distinto al inglés (clientes de LOTE)⁵

⁵ Una persona que prefiere que lo atiendan en un idioma distinto del inglés, o cliente de LOTE, se refiere a cualquier individuo que hable, lea, escriba o comprenda un idioma distinto del inglés y tenga una necesidad de acceso al idioma. El uso del término LOTE está creciendo en la industria del acceso a los idiomas y fue identificado como un término preferido por personas que se autoidentifican como tales. Utilizaremos "cliente de LOTE" en todo el documento de este Plan en lugar de los términos utilizados anteriormente, como "personas que no hablan inglés", "clientes aislados del inglés" y "dominio limitado del inglés".



Ofrecer una experiencia de cliente mejorada

1. Proporcionar soporte integral y multilingüe para todos los clientes mediante la creación de un centro de contacto a nivel del estado.
2. Garantizar el procesamiento oportuno de los reembolsos y una mejora continua de la experiencia de procesamiento de reembolsos
3. Mejorar la experiencia del cliente con la electrificación, empezando por los clientes e inquilinos de ingresos bajos y moderados en comunidades de equidad designadas.
4. Estandarizar las herramientas y los requisitos de la ruta del proyecto personalizado de C&I para crear una experiencia de cliente consistente
5. Invertir en mejoras digitales y mejores informes



Fortalecer y diversificar la fuerza laboral

1. Colaborar con el Centro de Energía Limpia de Massachusetts para aumentar la diversidad de la fuerza laboral, duplicando la financiación anual a 24 millones de dólares por año
2. Aumentar la diversidad de los proveedores, incluso mediante la adopción de un punto de referencia que aspira a gastar el 15 % del volumen en dólares de los contratos directos de Mass Save en proveedores diversos.
3. Ampliar y fortalecer una sólida mano de obra de instalación de bombas de calor a través de la red de instaladores de bombas de calor y garantizar la entrega de instalaciones de alta calidad tanto en hogares como en empresas a través de la gestión y capacitación de contratistas.
4. Ampliar las oportunidades de capacitación en C&I, con un enfoque en la integración de controles de edificios y electrificación.

Nuevos aspectos

Entre las principales mejoras para el Plan 2025-2027, se incluyen:

Descarbonización

- Evaluaciones de energía del hogar rediseñadas que brindan a los clientes recomendaciones y oportunidades para lograr la descarbonización de sus hogares.
- Una experiencia de cliente simplificada para impulsar una mayor adopción de la electrificación a través de una opción de entrega gestionada para la instalación de bombas de calor, comenzando primero con los clientes e inquilinos de ingresos moderados en comunidades de equidad designadas.
- Nuevas ofertas de asistencia técnica para clientes comerciales con el fin de respaldar la puesta en servicio de los edificios existentes a corto plazo y la planificación de la descarbonización a largo plazo.
- Incentivos para nuevas medidas que produzcan ahorros significativos de GEI para clientes comerciales medianos y grandes, como la mitigación de fugas de refrigerante y la modernización y la mitigación de las fugas de gas detrás del medidor, e incentivos tanto para los clientes comerciales como para las nuevas construcciones residenciales asociadas con la reducción del carbono incorporado en los materiales de construcción.
- Creación de un enfoque coordinado a nivel estatal para la entrega y financiación conjunta de la electrificación.

Equidad

- Continuación de la ampliación de los criterios de elegibilidad para los clientes de ingresos moderados considerando el ingreso medio estatal y del área y extendiendo las ofertas para personas con ingresos moderados a los inquilinos que cumplan los requisitos de ingresos.
- Mayor mitigación de barreras y apoyo de electrificación para clientes e inquilinos de ingresos moderados en comunidades de equidad designadas, que incluirá un modelo de entrega gestionado para reducir o eliminar los costos de bolsillo y reducir el compromiso de tiempo requerido de los clientes.
- Ampliación significativa de los esfuerzos para impulsar la electrificación para clientes de bajos ingresos. En colaboración con el DOER, aproximadamente 72 millones de dólares en fondos federales de la Ley de Reducción de la Inflación para apoyar la electrificación de los clientes de ingresos bajos y moderados.
- Entrega acelerada de mejoras de climatización y electrificación a clientes de bajos ingresos mediante la ampliación de la lista de proveedores calificados y la provisión de servicios verificación de ingresos independientes.
- Mayor financiación y acceso a los datos para Community First Partners (CFP).
- Apoyo específico para la descarbonización de las escuelas en toda la Mancomunidad con un enfoque en las comunidades de justicia ambiental.
- Soporte mejorado para los clientes de LOTE trabajando para brindar soporte integral de acceso lingüístico durante todo el recorrido del cliente.
- Colaboración con el Centro de Energía Limpia de Massachusetts para aumentar la diversidad de la fuerza laboral, duplicando la financiación anual a 24 millones de dólares por año.
- Mayor apoyo de incentivos para las pequeñas organizaciones sin fines de lucro y las pequeñas empresas inquilinas.
- Esfuerzos para aumentar la diversidad de proveedores, incluido el establecimiento de un punto de referencia que aspira a gastar el 15 % del volumen en dólares de los contratos directos en proveedores diversos.
- Cambios en el préstamo HEAT y la adopción de incentivos decrecientes para reducir los costos de los programas y liberar fondos para abordar las prioridades de equidad.

Experiencia del cliente

- Provisión de atención al cliente integral y multilingüe para todos los clientes residenciales y las pequeñas empresas a través del lanzamiento de un centro de contacto a nivel del estado y la expansión continua de un centro de servicios al cliente en todo el estado para clientes de bajos ingresos.
- Mayor transparencia de datos y presentación de informes reinventados.
- Estandarización del soporte técnico para los clientes comerciales.
- Mayor atención a los proyectos integrales para pequeñas empresas y garantía de que se identifiquen todas las oportunidades durante las evaluaciones energéticas.
- Optimizar la experiencia del cliente de pequeñas empresas garantizando que los proveedores contratados puedan satisfacer las necesidades tanto de electricidad como de gas de un cliente.

Reducir emisiones de gases de efecto invernadero

La Ley de Soluciones para el Calentamiento Global, con sus enmiendas, establece un objetivo a nivel estatal para lograr cero emisiones netas de GEI para 2050 y reducir las emisiones de GEI al menos un 50 por ciento por debajo de los niveles de 1990 para 2030.⁶ Para ayudar a lograr estos objetivos, el Plan de Clima y Energía Limpia de 2030 tiene como objetivo reducir las emisiones de GEI de equipos de calefacción y refrigeración residenciales y comerciales mediante la climatización y electrificación de edificios. El Plan de Clima y Energía Limpia de 2030 reconoce la importancia de los programas Mass Save para lograr esta transición. De acuerdo con los esfuerzos a nivel estatal y los requisitos de la Ley de Soluciones para el Calentamiento Global, el Secretario de Asuntos Energéticos y Ambientales (Secretario de EEA) ha establecido una meta de reducción de GEI para el Plan 2025-2027 de 1 millón de toneladas métricas de CO₂e.⁷

Nuestro objetivo es lograr estas reducciones de GEI mediante seis estrategias clave:

1. Impulsar la electrificación de edificios nuevos y existentes, lo que incluye apoyar la instalación de bombas de calor en 119 000 hogares.

La Ley del Clima de 2022 reforzó nuestros esfuerzos de descarbonización al exigir la eliminación gradual del apoyo y los incentivos para los combustibles fósiles en el marco de los programas Mass Save, excepto en situaciones extremadamente limitadas.⁸

El Plan hace de la electrificación la solución predeterminada para todos los clientes residenciales, cuando sea posible, y una piedra angular para lograr la reducción de GEI planificada. Para apoyar estos esfuerzos, rediseñaremos las evaluaciones de energía del hogar con el fin de brindar a los clientes recomendaciones y oportunidades para lograr la descarbonización de sus hogares. Además de apoyar la electrificación de los sistemas de calefacción y calentamiento de agua y de los electrodomésticos (por ejemplo, estufas de inducción y secadoras de ropa), las evaluaciones también ayudarán a informar a los clientes sobre las actualizaciones eléctricas necesarias para respaldar la electrificación, así como las oportunidades para adoptar la carga de vehículos eléctricos y la energía renovable in situ.

En el período anterior, sentamos las bases para transformar el mercado de la calefacción y refrigeración apoyando el desarrollo de un ecosistema de contratistas, fabricantes y distribuidores de instalación de bombas de calor necesario para respaldar esta labor en la Mancomunidad. En el período 2025-2027, continuaremos construyendo y fortaleciendo este ecosistema con el objetivo de instalar bombas de calor en 119 000 viviendas, incluidos más de 23 000 hogares de ingresos bajos y moderados, y 15 000 unidades de alquiler. Para mejorar la experiencia del cliente y reducir las barreras para la adopción, desarrollaremos una solución administrada (o “llave en mano”) para los clientes residenciales que quieran instalar bombas de calor sin tener que identificar y seleccionar ellos mismos a un contratista. Según este enfoque, los clientes tendrán la opción de trabajar con un único proveedor proporcionado a través de los programas para obtener climatización, mitigación de barreras y mejoras de electrificación de su hogar. El proveedor gestionará cada paso del proceso y los distintos subcontratistas. Inicialmente, tenemos previsto empezar con los clientes e inquilinos de ingresos moderados en comunidades de equidad designadas y luego expandirnos a clientes con tarifa de mercado cerca del final del plazo de tres años. Anticipamos que la creación de esta oferta de llave en mano ayudará a gestionar los costos asociados con la descarbonización de los clientes.

Además, brindaremos a los clientes residenciales que elijan seleccionar su propio proveedor de instalación la opción de aprobar previamente sus proyectos de bombas de calor antes de la instalación. La aprobación previa ayudará a garantizar que los clientes comprendan los requisitos de elegibilidad desde el principio e instalen bombas de calor que posteriormente sean elegibles para recibir incentivos. Por otra parte, ofreceremos consultoría virtual de descarbonización para ayudar a los clientes a tomar decisiones informadas cuando estén considerando instalar una bomba de calor, lo que incluye la ayuda para comparar presupuestos de instalación. Finalmente, rediseñaremos el programa de Viviendas Residenciales Nuevas y Renovaciones para que la construcción totalmente eléctrica sea la opción predeterminada para las viviendas nuevas construidas en la Mancomunidad.

⁶ Consulte las leyes de 2008, c. 298 (Ley de Soluciones para el Calentamiento Global), según se enmendó mediante las leyes de 2012, c. 209; las leyes de 2018, c. 227 § 20; las leyes de 2021, c. 8; y las leyes de 2022, c. 179.

⁷ Consulte la Carta del Secretario de EEA a los administradores del programa, la cual establece un requisito de reducción de emisiones de GEI para los planes de eficiencia energética de Mass Save de 2025-2027, 1 de marzo de 2024.

⁸ Consulte la Ley de Impulso a la Energía Limpia y la Energía Eólica Marina, leyes de 2022, c. 179, artículo 26 (Ley Climática de 2022).

2. Climatizar más de 185 000 hogares y pequeñas empresas, incluidas mejoras significativas para ayudar a las pequeñas empresas a acceder a los programas disponibles y beneficiarse de estos.

La eficiencia energética y la climatización son fundamentales para reducir el uso de energía y las emisiones, mantener el confort y minimizar las facturas de energía de los clientes. La eficiencia energética también proporciona la base para ayudar a gestionar los costos del sistema de electrificación al minimizar el alcance de las inversiones en infraestructura resultantes de la transición a la calefacción y refrigeración eléctricas. De acuerdo con nuestra autoridad habilitadora, continuaremos buscando ahorros de energía rentables y disponibles, con un enfoque principal en la climatización y mejoras en la envolvente de los edificios para más de 185 000 hogares y pequeñas empresas.

Para impulsar la adopción de la climatización en las pequeñas empresas, traeremos más proveedores de climatización a través de nuestra Opción Dirigida por el Cliente y trabajaremos para mejorar las habilidades de la comunidad de proveedores para identificar y entregar proyectos de climatización de alta calidad. Además, agilizaremos el proceso para los proveedores de climatización realizando proyectos más prescriptivos y haciendo que los proyectos personalizados sean más fáciles de calcular, con herramientas expresas personalizadas disponibles para la comunidad de contratistas. Por último, apoyaremos más proyectos de climatización de pequeñas empresas para clientes que arriendan sus instalaciones y para organizaciones sin fines de lucro seleccionadas mediante el aumento de incentivos.



3. Apoyar las reducciones de GEI para clientes C&I a través de la planificación de descarbonización y la puesta en servicio de los edificios existentes

Estamos comprometidos a ayudar a los clientes de C&I a descarbonizarse. Como parte de este Plan, las evaluaciones energéticas cubrirán tanto la eficiencia energética como la electrificación para ayudar a los clientes a desarrollar hojas de ruta de descarbonización para sus edificios. Esta estrategia se centra en la transición de la participación en el programa de un modelo “listo para usar” a un enfoque integral, estratégico y de toda la cartera para optimizar el uso de energía en los sistemas de los edificios.

También ayudaremos a generar ahorros para los clientes medianos y grandes de C&I mediante la introducción de un soporte mejorado para la puesta en servicio de los edificios existentes. Este esfuerzo generará ahorros a corto plazo optimizando el rendimiento de los controles y equipos existentes, al tiempo que se identificarán oportunidades, a través de una variedad de evaluaciones o estudios de ingeniería, para implementar nuevas medidas de capital, como actualizaciones de control y mejoras en la envolvente de los edificios.

Además, introduciremos nuevos servicios para apoyar a los clientes a través de evaluaciones de la cartera de edificios y más apoyo a las instalaciones que deben cumplir las ordenanzas de reducción de GEI, como la Ordenanza de Divulgación y Reducción de Emisiones de Edificios de Boston (BERDO), la Ordenanza de Divulgación del Uso de Energía en Edificios de Cambridge (BEUDO) y los nuevos requisitos estatales de informes energéticos de edificios para todos los demás edificios de más de 20 000 pies cuadrados. Para las ciudades y los pueblos que necesitan ayuda adicional para establecer y cumplir objetivos de descarbonización en edificios municipales, ofreceremos apoyo financiero para que las comunidades contraten un administrador de energía municipal dedicado.

4. Identificar nuevas medidas y enfoques innovadores diseñados específicamente para reducir las emisiones de GEI en los edificios comerciales.

Para ayudar a los clientes de C&I a seguir avanzando por el camino de la descarbonización, también incentivaremos medidas que generen ahorros significativos de GEI. Ejemplos de este tipo de medidas son la mitigación y modernización de fugas de refrigerante, así como la mitigación de fugas de gas detrás del medidor. Además, también incentivaremos nuevas medidas para reducir el carbono incorporado en los materiales de construcción tanto para los clientes de C&I como para las nuevas construcciones residenciales. En ciertos tipos de edificios, estas medidas de reducción de GEI pueden ser muy rentables y pueden tener ciclos de implementación más cortos, lo que ayuda a los clientes a lograr un avance inmediato en la reducción de las emisiones.

5. Introducir un enfoque coordinado para la financiación conjunta de la electrificación y la participación del cliente entre los AP de electricidad y gas.

Implementaremos un nuevo modelo a nivel estatal para financiar y ejecutar conjuntamente proyectos de electrificación prescriptiva para C&I y viviendas residenciales que simplificarán y mejorarán la experiencia del cliente y garantizarán que haya financiación disponible para los clientes de todo tipo de combustible que tengan una cuenta de electricidad o gas con al menos un AP. Según este modelo, tendremos un único proveedor de procesamiento de reembolsos en todo el estado para todos los AP e implementaremos el intercambio de datos entre AP para clientes de múltiples AP. Esto reducirá la confusión de los clientes y mejorará la experiencia del cliente al garantizar que los clientes residenciales lleguen rápidamente a la persona adecuada cuando necesiten orientación o experimenten un problema con su reembolso. Este enfoque conjunto también garantizará que podamos comercializar y educar a nuestros clientes sobre la electrificación de manera más fluida, independientemente del tipo de combustible para la calefacción o de los territorios de servicio superpuestos.

Incentivaremos nuevas medidas que generarán ahorros significativos de GEI para los clientes C&I, como la mitigación y modernización de fugas de refrigerante, la mitigación de fugas de gas detrás del medidor y la reducción del carbono incorporado en los materiales de construcción.

Este nuevo modelo también permitirá compartir y asignar equitativamente costos, ahorros y reducciones de emisiones de GEI entre AP eléctricos y de gas relacionados con proyectos prescriptivos de electrificación. Este intercambio ayudará a mitigar los problemas de rentabilidad relacionados con las conversiones de gas a electricidad. Para los clientes comerciales, los costos del estudio también se compartirán, con informes alojados en una base de datos central accesible tanto para los AP eléctricos como para los de gas.

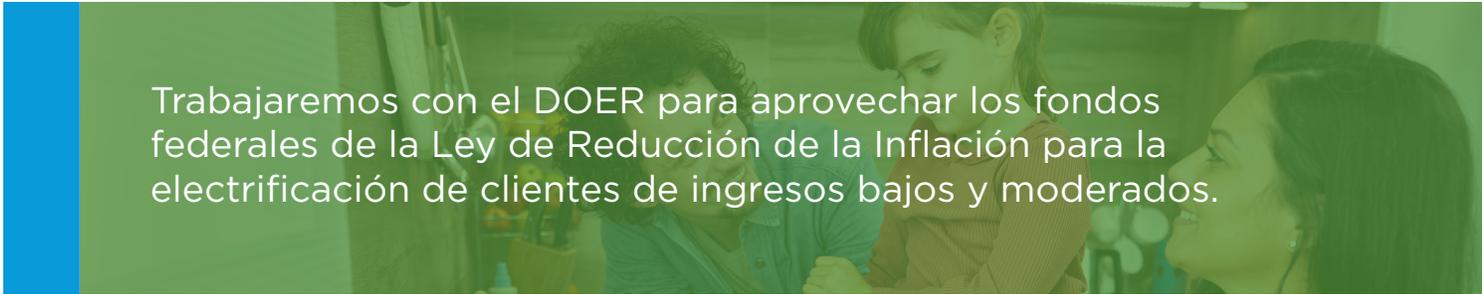
Además, la participación del cliente en los proyectos de electrificación personalizados C&I será liderada por el AP eléctrico, lo que eliminará la posibilidad de tener comunicaciones superpuestas y confusión en los territorios de servicio conjunto. Este enfoque también permitirá compartir y asignar equitativamente costos, ahorros y reducciones de emisiones de GEI entre AP eléctricos y de gas relacionados con proyectos de electrificación personalizados para C&I.

6. Reducir los costos de los programas para los clientes buscando financiamiento externo y otras medidas de control de costos.

Somos muy conscientes de que el costo de este Plan es considerable, por lo que seguiremos buscando enérgicamente financiamiento externo y contendremos los costos para respaldar nuestros esfuerzos de descarbonización y reducir la carga sobre los clientes. Los AP establecerán un grupo de trabajo de financiamiento externo con el DOER, la AGO y otras partes interesadas clave para identificar y buscar fuentes adicionales de financiamiento para los programas y los participantes del programa. Las fuentes de financiamiento externo para el período 2025-2027 incluyen, entre otras, los ingresos de las subastas de la Iniciativa Regional de Gases de Efecto Invernadero, los ingresos asociados con la participación en el Mercado de Capacidad Avanzada administrado por el Operador del Sistema Independiente en Nueva Inglaterra, el financiamiento federal para la climatización y la sustitución y reparaciones de emergencia de sistemas de calefacción en hogares de bajos ingresos, el financiamiento federal de la Ley de Reducción de la Inflación para la electrificación de clientes de ingresos bajos y moderados, y el financiamiento federal bipartidista de la Ley de Empleo e Inversión en Infraestructura para instalar baterías para clientes de ingresos bajos y moderados. Los AP también esperan trabajar con el DOER y el Centro de Energía Limpia de Massachusetts para explorar oportunidades de suministro conjunto de energía solar con electrificación en coordinación con la Iniciativa Solar for All.

Los aumentos en la tasa de interés, junto con el alto costo de las mejoras de electrificación, han aumentado significativamente los costos de los préstamos HEAT en el período 2022-2024. En un esfuerzo por reducir los costos de los préstamos HEAT, hemos reducido el límite del préstamo a 25 000 dólares por préstamo, y hemos creado plazos de préstamo nuevos y más cortos para clientes con ingresos más altos. A través de pruebas de medios, los AP garantizarán que los hogares de menores ingresos puedan continuar accediendo al préstamo HEAT a una tasa de interés del 0 % durante 7 años.⁹ También trabajaremos para promover otras oportunidades de financiamiento con el Massachusetts Climate Bank para reducir el número de préstamos HEAT y explorar oportunidades para negociar una reducción de la tasa de interés con los prestamistas en relación con los niveles actuales y considerar el potencial para establecer mecanismos de mitigación de riesgos (que incluyen, entre otros, una reserva para pérdidas crediticias) para ayudar a respaldar dichas reducciones. Además, también estableceremos un grupo de trabajo de partes interesadas, que incluye a la AGO, el DOER y el equipo consultor del consejo, para explorar opciones para reducir los costos de los préstamos HEAT, incluido el potencial para acceder a capital externo.

Además, hemos adoptado una estructura de incentivos decrecientes para los incentivos de bombas de calor residenciales a lo largo del plazo con el objetivo de reducir los precios pagados por los clientes. A medida que las bombas de calor alcancen una mayor escala, anticipamos que el costo de suministrar bombas de calor disminuirá. Estas reducciones ayudarán a controlar los costos y liberar presupuesto para otras prioridades del Plan relacionadas con la equidad. Al mismo tiempo, también brindaremos apoyo para una mayor transparencia de precios para los trabajos de instalación de bombas de calor mediante la creación de una calculadora de bombas de calor mejorada, que debería permitir a los clientes elegir las ofertas de menor costo que satisfagan sus necesidades. También utilizaremos precios administrados para ayudar a minimizar los costos asociados con la nueva bomba de calor llave en mano, el modelo de entrega de remediación de barreras y la expansión de ofertas sin costo para clientes e inquilinos de ingresos moderados en comunidades de equidad designadas. Finalmente, continuaremos nuestros esfuerzos actuales para minimizar costos, incluida la colaboración y el intercambio de recursos, el uso de adquisiciones competitivas y los esfuerzos rigurosos de inspección y control de calidad.



Trabajaremos con el DOER para aprovechar los fondos federales de la Ley de Reducción de la Inflación para la electrificación de clientes de ingresos bajos y moderados.

⁹ Los AP seguirán ofreciendo un plazo de pago de 7 años con un interés del 0 % para los hogares que ganen entre el 81 % y el 135 % del ingreso medio estatal ("SMI"). Los hogares de clientes que ganen entre el 135 % y el 300 % del SMI y aquellos que ganen más del 300 % del SMI serán elegibles para préstamos con plazos de 5 y 3 años, respectivamente, con una tasa de interés del 0 %.

Acelerar el acceso al programa para clientes vulnerables y sin servicios.



En este Plan, ampliamos nuestro compromiso con la equidad e incorporamos la justicia distributiva como un elemento clave en el diseño y la implementación del programa. Reconociendo que puede haber múltiples definiciones y usos de estos términos, en el contexto de los servicios de descarbonización y eficiencia energética proporcionados a través de los programas Mass Save, definimos “justicia distributiva” como un compromiso para promover la distribución justa y equitativa de beneficios y cargas entre todos los clientes, defendiendo y priorizando las necesidades de los clientes históricamente sin servicios y agobiados por desafíos económicos, desigualdad racial, impactos ambientales negativos y disparidades en la justicia. Para el plan 2025-2027, proponemos invertir 1900 millones de dólares para mejoras de eficiencia energética y electrificación para clientes de bajos ingresos¹⁰ y comunidades y grupos de clientes sin servicios, incluidos clientes, inquilinos, clientes de LOTE y pequeñas empresas de ingresos moderados y aportar más de 4400 millones de dólares en beneficios relacionados con la equidad. Si bien reconocemos que la justicia distributiva es un trabajo en progreso, creemos que las actividades y ofertas propuestas dentro de este Plan representan un compromiso fuerte y significativo con la equidad y la mejora continua. Estamos profundamente agradecidos con todas las partes interesadas, incluido el EWG, por su tiempo, esfuerzos y compromiso durante el proceso de desarrollo del Plan. Esperamos seguir comprometidos con ellos durante el próximo mandato para cumplir los objetivos que hemos establecido e identificar mejoras adicionales en la promoción de la distribución justa y equitativa de los beneficios de la eficiencia energética.

Para el período 2025-2027, nuestro objetivo es acelerar el acceso al programa para clientes vulnerables y sin servicios a través de siete estrategias clave:

1. Aumentar la electrificación y continuar ampliando el acceso a la climatización para clientes de bajos ingresos.

A medida que la Mancomunidad hace la transición hacia la calefacción eléctrica de alta eficiencia, es fundamental que los clientes de bajos ingresos, especialmente aquellos que calientan con combustibles entregados, tengan la oportunidad de electrificar sus viviendas. En asociación con la red de agencias del Programa de Acción Comunitaria (CAP), continuaremos brindando programas sin costo para clientes de ingresos bajos. También nos aseguraremos de que la electrificación sea la solución de calefacción predeterminada para los clientes de bajos ingresos que calientan con resistencia eléctrica y combustibles entregados, porque estas son las situaciones en las que la electrificación no generará mayores cargas energéticas. Además, trabajaremos con la Oficina Ejecutiva de Vivienda y Comunidades Habitables (EOHLC) para apoyar las conversiones de gas a electricidad para clientes de bajos ingresos que viven en viviendas subsidiadas donde los subsidios de servicios públicos se están ajustando para abordar los costos diferenciales entre la calefacción de gas y eléctrica, y para eliminar las preocupaciones sobre la carga energética para estos clientes.

¹⁰ Los clientes de bajos ingresos se definen como aquellos que ganan hasta el 60 por ciento del ingreso medio estatal y viven en hogares de 1 a 4 familias, y aquellos que ganan hasta el 60 por ciento del ingreso medio del área y viven en edificios multifamiliares de más de 5 unidades. En los documentos del programa Mass Save también se suele hacer referencia a los clientes de bajos ingresos como “clientes elegibles según ingresos”, porque califican para cierta asistencia financiera adicional. Los términos “bajos ingresos” y “elegibles según ingresos” se utilizan indistintamente en este documento para referirse a estos clientes.

Durante el Plan 2025-2027, los AP y sus agencias de PAC asociadas tienen como objetivo climatizar más de 42 000 hogares de bajos ingresos e instalar bombas de calor en más de 16 000 unidades de vivienda de bajos ingresos. Este objetivo representa aproximadamente un 50 por ciento de crecimiento año tras año en instalaciones de bombas de calor para personas de bajos ingresos durante el período y requerirá una inversión adicional significativa en climatización y mitigación de barreras para que estos hogares estén listos para la electrificación. Para mejorar la experiencia del cliente y reducir el tiempo requerido para brindar servicios a este grupo demográfico de clientes, continuaremos apoyando la operación de Action for Boston Community Development (ABCD) de su Centro Estatal de Servicios al Cliente LEAN y pondremos a disposición una calificación de ingresos durante todo el año que sea independiente del proceso de solicitud de asistencia con el combustible. Además, trabajaremos con la EOHLC para ampliar el intercambio automatizado de datos sobre elegibilidad categórica, lo que ayudará a aumentar la inscripción en la tasa de descuento y ampliar la cantidad de clientes elegibles para servicios bajo los programas de bajos ingresos.

Para garantizar que haya suficiente mano de obra para impulsar estos aumentos en el servicio, la ABCD y Action, Inc. continuarán aprovechando las capacidades y recursos de los contratistas y proveedores del programa de tarifas de mercado en los territorios de Eversource y National Grid para brindar servicios en los programas de bajos ingresos. Las agencias locales del CAP también aumentarán su capacidad mediante personal adicional. Los AP, la ABCD y Action, Inc. también revisarán y optimizarán los procesos de flujo de trabajo, incluso con estos nuevos proveedores, para garantizar que los proyectos se gestionen de la forma más eficiente posible y, al mismo tiempo, garantizarán instalaciones de calidad para este grupo de clientes vulnerable.

2. Aumentar la participación de clientes de ingresos moderados

Ampliamos la definición de “ingresos moderados” para considerar el ingreso medio estatal y del área y pusimos ofertas para ingresos moderados a disposición de los propietarios cuyos inquilinos cumplan con estos requisitos de ingresos. Estos cambios aumentarán la cantidad de clientes elegibles para nuestras ofertas para ingresos moderados y reducirán las barreras para la calificación del programa al alinearse con los criterios utilizados para muchos programas federales y estatales, como la asistencia para el alquiler.

Para reducir los costos de bolsillo y eliminar las barreras para la participación, ofreceremos climatización, eliminación de barreras y electrificación sin costo a clientes de ingresos moderados. Estas medidas se implementarán a través de una solución de llave en mano, optimizando la experiencia del cliente, garantizando instalaciones de calidad y gestionando los costos. Para reducir aún más las barreras para la calificación, también proponemos seguir permitiendo que los clientes de ingresos moderados califiquen para la climatización sin costo mediante la autocertificación de los ingresos y el tamaño del hogar.¹¹ A través de estos esfuerzos, nuestro objetivo es climatizar aproximadamente 33 000 unidades de vivienda para personas de ingresos moderados y apoyar la electrificación de casi 7000 unidades de vivienda de personas de ingresos moderados en todo el estado. Para protegernos contra las crecientes cargas energéticas de los clientes de ingresos moderados, nuestros esfuerzos de electrificación se centrarán en los clientes que calefaccionan o calientan agua con dispositivos de resistencia eléctrica, aceite y propano.

3. Aumentar la participación de inquilinos residenciales y propiedades de alquiler, con un enfoque particular en las comunidades de equidad designadas.

Para brindar un servicio más completo a inquilinos residenciales y propiedades de alquiler, proporcionaremos climatización, eliminación de barreras y electrificación sin costo para propiedades de alquiler en comunidades de equidad designadas donde la electrificación no aumentará la carga energética de los inquilinos y calificaremos automáticamente todas las propiedades con más del 50 % de unidades de alquiler dentro de estas comunidades para la oferta. Esto incluirá la coordinación de la prestación de servicios (o servicios “llave en mano”) para abordar las limitaciones de tiempo, gestionar los costos y mejorar la experiencia del cliente, así como la comunicación con los propietarios. Para protegerse contra el aumento de las cargas energéticas, los propietarios deberán firmar un formulario, similar al que se requiere actualmente en el programa para personas de bajos ingresos, en el que se comprometen a no aumentar el alquiler ni

¹¹ Los clientes de ingresos moderados aún deberán verificar sus ingresos para poder acceder a la mitigación de barreras y a la electrificación sin costo.

desalojar a los inquilinos durante un periodo posterior a la recepción de los incentivos del programa. Trabajamos en colaboración con el DOER y el EWG para establecer los criterios y seleccionar comunidades de equidad designadas para el Plan 2025-2027. Seleccionamos comunidades en las cuales: (1) más del 35 por ciento de la población son inquilinos; (2) hay más de 8000 inquilinos; y (3) más del 50 por ciento de la población tiene ingresos bajos o moderados. El proceso dio como resultado la selección de 21 comunidades, incluidas: Boston, Brockton, Chelsea, Everett, Fall River, Framingham, Fitchburg, Lawrence, Lowell, Lynn, Malden, New Bedford, Oak Bluffs, Pittsfield, Quincy, Revere, Salem, Springfield, Tisbury, Woburn y Worcester.¹²

Fuera de estas comunidades, continuaremos brindando a las unidades de alquiler climatización sin costo e incentivos mejorados para mitigar las barreras previas a la climatización. En total, el Plan incluye una inversión récord de más de 615 millones de dólares dedicados a atender a los inquilinos.

4. Ampliar las vías de participación para las pequeñas empresas inquilinas, las propiedades arrendadas y los propietarios.

Estamos diseñando nuevas vías para facilitar que las pequeñas empresas inquilinas y los propietarios trabajen juntos en proyectos de ahorro de energía. Dado que las inversiones a más largo plazo, como las bombas de calor y la climatización, implican compromisos tanto de los inquilinos como de los propietarios, crearemos nuevos incentivos y procesos simplificados para beneficiar a ambas partes. Para los propietarios, lanzaremos una estrategia de participación específica para que más edificios arrendados participen en nuestro programa y se agilizará el proceso de participación, incluidas opciones para administrar múltiples cuentas en un mismo edificio. Los inquilinos también tendrán acceso a recursos en una nueva página web de Mass Save Renters, que los ayudará a comunicarse con los propietarios sobre mejoras de eficiencia energética y a comprender los incentivos disponibles. Estos esfuerzos, que incluyen un enfoque en los clientes de LOTE, están diseñados para hacer que los beneficios de eficiencia energética sean accesibles y atractivos tanto para los inquilinos como para los propietarios de los edificios.

5. Apoyar las mejoras en la eficiencia energética y la electrificación en las escuelas de toda la Mancomunidad, con especial atención en las comunidades de justicia ambiental.

Trabajaremos con el DOER y otras partes interesadas para apoyar mejoras en la eficiencia energética y la descarbonización en las escuelas de comunidades de justicia ambiental a través de dos ofertas. Primero, junto con el apoyo de otras agencias estatales, ayudaremos a descarbonizar completamente cinco escuelas en comunidades de justicia ambiental que servirán como modelos para apoyar una transición limpia y equitativa para nuestras escuelas públicas. Apoyaremos el liderazgo del DOER en la selección de las cinco escuelas y ayudaremos a las comunidades a buscar otros fondos, como el programa de bombas de calor de la Autoridad de Edificios Escolares de Massachusetts (MSBA) y la subvención el Massachusetts Clean Energy Center Green School Works. En segundo lugar, los AP lanzarán una oferta para ayudar a todas las escuelas de jardín de infantes a 12.º grado participantes en su camino hacia la descarbonización. Estos esfuerzos incluirán apoyo a nuevos administradores de energía municipales, apoyo para la redacción de subvenciones y mejores incentivos y asistencia técnica. Además, los AP brindarán capacitación al personal y a los maestros de jardín de infantes a 12.º grado de Mass Save, así como talleres para que los estudiantes integren la energía limpia en los resultados del aprendizaje mientras participan en mejoras de los edificios. El enfoque de los AP para la descarbonización de las escuelas reconoce la variedad, a veces superpuesta, de fondos disponibles para las escuelas provenientes de diferentes entidades y fuentes estatales. Además de los esfuerzos de liderazgo del DOER, los AP están colaborando con un grupo de trabajo interinstitucional que incluye la Oficina del Clima, la MSBA y el Massachusetts Clean Energy Center, para alinear las prioridades y ofertas, los requisitos de participación, los procesos de solicitud y otros aspectos logísticos del programa con el fin de garantizar una experiencia optimizada para acceder a este apoyo tan necesario para la descarbonización.

¹² Unitil, Berkshire Gas y Liberty pueden limitar aún más la elegibilidad dentro de estas comunidades en sus territorios de servicio al centrarse en ciertos bloques censales de justicia ambiental.

6. Continuar asociándonos e invirtiendo en las comunidades como estrategia fundamental para llegar a los clientes sin servicios.

El Plan 2025-2027 fortalece significativamente nuestro compromiso de trabajar con socios comunitarios al profundizar nuestros esfuerzos para brindar comunicaciones y participación multilingües y culturalmente sensibles. Este enfoque es crucial para crear conciencia y participación en programas de eficiencia energética, especialmente en las comunidades de equidad designadas con poblaciones sustanciales de clientes, inquilinos y clientes LOTE de ingresos bajos y moderados. En respuesta a las recomendaciones del EWG, estamos aumentando tanto el presupuesto como la flexibilidad de Community First Partners (CFP). Esto permitirá a CFP adaptar sus estrategias de divulgación de manera más efectiva, retener al personal capacitado y diseñar iniciativas de marketing que resuenen profundamente entre los residentes y los propietarios de pequeñas empresas. También brindaremos apoyo y capacitación al proveedor principal de CFP y a los defensores de la energía sobre incentivos y oportunidades para pequeñas empresas para impulsar más evaluaciones de pequeñas empresas.

Reconocemos el conocimiento único que poseen estas organizaciones comunitarias y municipios y estamos comprometidos a empoderarlos aún más mejorando el intercambio de datos entre proveedores y comunidades, apoyando un alcance más específico e impulsando un aumento significativo en la participación entre los grupos sin servicios. Estas iniciativas refuerzan el apoyo a los CFP y son parte integral de nuestro compromiso con la justicia distributiva, asegurando que todas las comunidades tengan la oportunidad de participar plenamente en el futuro energéticamente eficiente que estamos cocreando. Este modelo de asociación mejorado no solo reconoce la importancia de la experiencia local, sino que es fundamental para cumplir los principios más amplios de la justicia distributiva al garantizar que los beneficios de la eficiencia energética se distribuyan de manera más equitativa, particularmente entre aquellos que históricamente han estado sin servicios. Además, a través de nuestra Subvención para la Educación Comunitaria de Mass Save, continuaremos aumentando nuestra participación comunitaria, centrándonos en las comunidades de justicia ambiental, a través de programas de alfabetización y educación sobre eficiencia energética combinados con apoyo de marketing y capacitación. Las iniciativas de equidad del Plan 2025-2027, informadas por el EWG, representan un esfuerzo concertado para abordar tanto los nuevos desafíos como las necesidades actuales.

7. Mejorar el apoyo a los clientes de LOTE

El Plan brinda más apoyo para los clientes de LOTE al mejorar el acceso al idioma durante todo el recorrido del cliente, incluidos los servicios de interpretación, la traducción del material y el personal multilingüe. Trabajamos con proveedores para desarrollar estrategias de acceso lingüístico para programas de viviendas residenciales y pequeñas empresas, comenzando con los cinco idiomas más hablados en Massachusetts además del inglés, como el español, el portugués, el mandarín, el cantonés y el criollo haitiano. Estos idiomas fueron identificados según los resultados del estudio como el área de mayor necesidad y más inmediata para mejorar el apoyo al acceso al idioma. El estudio y las recomendaciones se publicaron como borrador en junio. Nos hemos comprometido a implementar las recomendaciones y estamos trabajando para ponerlas en práctica dentro de los programas. Los CFP también brindarán apoyo lingüístico adicional en comunidades donde se hablan otros idiomas. Como parte de estos esfuerzos, el Centro Estatal de Servicios al Cliente LEAN y el Centro de Contacto Estatal Mass Save estarán posicionados para brindar servicios integrales a los clientes de LOTE.



Ofrecer una experiencia de cliente mejorada



Actualmente, los clientes tienen desafíos para acceder a los recursos de atención adecuados que los ayuden a comprender las diversas opciones para descarbonizar sus hogares o pequeñas empresas, los pasos necesarios para implementarlas de manera efectiva y cómo acceder de manera eficiente a los apoyos y los incentivos financieros del programa. Estos desafíos pueden plantear barreras para la participación y, en última instancia, limitar la adopción por parte de los clientes de las soluciones de descarbonización de edificios, que son fundamentales para cumplir con los objetivos climáticos y de energía limpia de la Mancomunidad.

Para impulsar los ambiciosos niveles de adopción por parte de los clientes necesarios para cumplir con los objetivos de descarbonización de la Mancomunidad, planeamos implementar nuevas mejoras para optimizar la experiencia del cliente y conducir a una mayor participación en el programa. Nuestro objetivo es ofrecer una mejor experiencia al cliente a través de cinco estrategias clave:

1. Proporcionar soporte integral y multilingüe para todos los clientes mediante la creación de un centro de contacto a nivel del estado.

Para complementar el Centro Estatal de Servicios al Cliente LEAN de ABCD para clientes de bajos ingresos descrito anteriormente, lanzaremos un nuevo centro de contacto a nivel estatal para brindar apoyo integral y multilingüe a clientes residenciales y de pequeñas empresas en todo el estado con respecto a todas las ofertas de electrificación y eficiencia energética.¹³ Este apoyo incluirá orientación para los clientes que se encuentran al comienzo de su recorrido hacia la descarbonización y que quieran información sobre dónde y cómo comenzar, y la gama de posibles soluciones disponibles para su hogar o pequeña empresa. Nuestro centro de contacto a nivel estatal también apoyará a aquellos clientes que ya tengan un objetivo específico en mente, como la electrificación de su hogar, y deseen saber cómo pueden acceder a los programas Mass Save para respaldar sus planes.

Nuestro centro de contacto estatal contará con especialistas en programas que conocen todas las ofertas de Mass Save y que pueden ayudar con temas como la orientación sobre programas, las evaluaciones de energía del hogar, los préstamos HEAT, los préstamos de ahorro de energía de Massachusetts Climate Bank, las consultas sobre descarbonización, los créditos fiscales o incentivos federales relevantes y el estado de un reembolso. El personal del centro también estará capacitado y equipado para ayudar a los clientes a acceder a incentivos fuera de los programas Mass Save, como incentivos para vehículos eléctricos e instalaciones solares distribuidas. Los clientes podrán acceder a estos recursos integrales por teléfono, chat y correo electrónico.

¹³ El actual centro de llamadas de servicio al cliente de Compact ofrecerá estos servicios y coordinará esfuerzos con el Centro de Contacto Estatal para garantizar una atención al cliente sin problemas.

2. Garantizar el procesamiento oportuno de los reembolsos y una mejora continua de la experiencia de procesamiento de reembolsos

Procesamos aproximadamente 300 000 reembolsos al año. Para respaldar esta demanda y crear un proceso de reembolso más rápido, contratamos a un nuevo proveedor de procesamiento de reembolsos a partir del 1 de julio de 2023 y trabajamos muy de cerca con este para mejorar el proceso para los clientes. Entendemos los importantes desafíos que significaron para los clientes las demoras en el procesamiento de reembolsos el último trimestre y hemos trabajado activamente para eliminar estos problemas y mejorar la experiencia del cliente. De aquí en adelante, seguiremos mejorando la experiencia de procesamiento de reembolsos. Este esfuerzo incluirá un aumento de la calidad y la completitud de las solicitudes enviadas mediante la creación de un paso de aprobación previa opcional para los clientes que buscan electrificación, para ayudar a garantizar que comprendan y cumplan con cada uno de los componentes requeridos para obtener con éxito un reembolso antes de enviar un formulario de solicitud.

Además, continuaremos trabajando con nuestro proveedor de servicios de procesamiento de reembolsos para reducir aún más la cantidad de solicitudes a las que les falta información mediante mejoras en el proceso de envío en línea y comunicación proactiva con los clientes afectados. Estas comunicaciones se suman a las notificaciones automáticas que los clientes ya reciben. También estamos trabajando para optimizar y reducir el tiempo necesario para las inspecciones y garantizar al mismo tiempo los niveles adecuados de revisión posterior a la instalación. Finalmente, también estamos trabajando con nuestro proveedor de procesamiento de reembolsos para respaldar los pagos digitales, como el pago ACH y los “cheques digitales”. Juntos, esperamos que estos esfuerzos sigan mejorando la experiencia de reembolso y al mismo tiempo garanticen que las bombas de calor instaladas logren los ahorros de energía y las reducciones de GEI que se esperan, y que el dinero de los clientes se utilice de manera prudente.

3. Mejorar la experiencia del cliente con la electrificación, empezando por los clientes e inquilinos de ingresos bajos y moderados en comunidades de equidad designadas.

Como ya se señaló, proponemos mejorar la experiencia del cliente y eliminar los costos de bolsillo ofreciendo a los clientes y a los inquilinos de ingresos moderados en comunidades de equidad designadas climatización, eliminación de barreras y electrificación sin costo, a través de un enfoque de llave en mano. Este enfoque se basará en nuestro método actual para la climatización y en nuestro modelo de prestación integral para clientes de bajos ingresos, lo que permite que los programas brinden una experiencia de gestión de proyectos facilitada a los clientes para una gama más amplia de ofertas dentro de la descarbonización. Al ampliar la gama de ofertas de llave en mano, las viviendas de 2 a 4 unidades que incluyan una combinación de clientes con precio de mercado y de ingresos bajos y moderados podrán participar de manera más efectiva.

Basándonos en nuestra experiencia inicial en la implementación de un enfoque de llave en mano para clientes e inquilinos de ingresos moderados de comunidades de equidad designada, ampliaremos la oferta de electrificación de llave en mano a clientes con precio de mercado antes de que finalice el plazo 2025-2027. A través de nuestra asociación con la red de agencias del CAP y con socios de implementación, también continuaremos reduciendo el tiempo para atender a los clientes de ingresos bajos mediante el despliegue de proveedores calificados en áreas donde el tiempo de servicio de la agencia local del CAP excede las seis a ocho semanas.

Para impulsar los ambiciosos niveles de adopción por parte de los clientes necesarios para cumplir con los objetivos de descarbonización de la Mancomunidad, planeamos implementar nuevas mejoras para optimizar la experiencia del cliente y aumentar la participación en el programa.

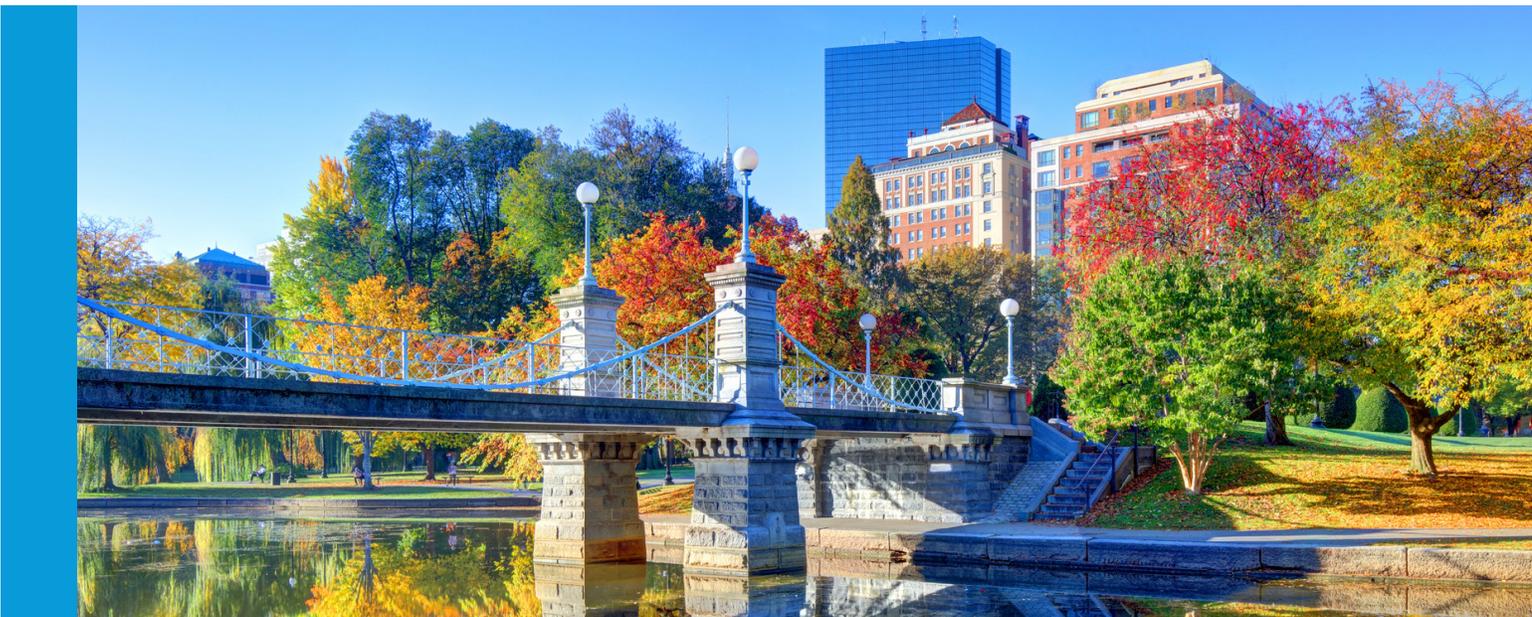
4. Estandarizar las herramientas y los requisitos de la ruta del proyecto personalizado de C&I para crear una experiencia de cliente consistente

Ofreceremos varias mejoras para mejorar la experiencia de los clientes y proveedores de C&I que participan en la ruta personalizada. Esto incluye la estandarización de herramientas de cálculo de ahorros, requisitos de ingeniería, documentación de proyectos, inspecciones previas y posteriores a la instalación y procesos de validación de ahorros en todos los AP. Estos recursos estarán disponibles en un sitio web compartido disponible para todos los ingenieros y proveedores de servicios técnicos de los AP. Un grupo de trabajo central supervisará este esfuerzo de alineación con el fin de crear una experiencia consistente para los clientes de C&I que desarrollen proyectos personalizados, de manera continua. Una convocatoria a nivel estatal para proveedores de servicios técnicos que se realizará en 2024 también ayudará a garantizar que adoptemos un enfoque coherente para supervisar a los proveedores técnicos y permitir aún más prácticas compartidas. Nuevas iniciativas para evaluaciones de energía integrales, puesta en servicio de edificios existentes y escuelas en comunidades de equidad ofrecerán soporte adicional al cliente en el desarrollo de proyectos más integrales. Finalmente, los AP están explorando formas de facilitar la información sobre los proyectos a los clientes de C&I.

5. Invertir en mejoras digitales y mejores informes

Continuaremos mejorando MassSave.com para ampliar el contenido relacionado con la electrificación, mejorar el acceso a idiomas y fomentar una experiencia de usuario óptima. Esto incluirá mejoras de personalización para nutrir a los clientes residenciales y C&I a lo largo de sus recorridos de descarbonización brindándoles el contenido y la información más relevantes y útiles. El efecto neto de las estrategias mencionadas anteriormente conducirá a una mayor satisfacción del cliente, una mayor velocidad y precisión en el procesamiento de reembolsos, una mejor atención al cliente y, en última instancia, una mayor participación en el programa.

Los AP están trabajando en colaboración con el DOER para brindarles al Consejo, al público y a las partes interesadas información valiosa y fácil de entender sobre los programas que ayudan a medir el progreso hacia las metas de nuestro Plan. Esta información incluirá detalles sobre medidas clave, como trabajos de climatización y bombas de calor instaladas en diferentes tipos de clientes y comunidades; inversiones en clientes de ingresos bajos y moderados y en comunidades de equidad designadas; e información sobre proyectos comerciales, como electrificación personalizada y proyectos existentes de contratación de obras. Se incluye más información en la Sección 5.4: Métricas operativas e indicadores clave de rendimiento.



Fortalecer y diversificar la fuerza laboral



El éxito del Plan 2025-2027 y, en última instancia, la capacidad de la Mancomunidad para cumplir con sus compromisos de cero neto dependen de tener una fuerza laboral capaz de brindar servicios de eficiencia energética, descarbonización y servicios de respuesta a demanda. Durante la última década, la fuerza laboral de eficiencia energética en Massachusetts ha crecido más del 86 por ciento y ahora respalda en forma directa aproximadamente 76 000 empleos de economía sostenible. A pesar de este rápido crecimiento, reconocemos las brechas en el apoyo y el desarrollo de una mano de obra diversa y equitativa. Para esto, reconocemos que un grupo de trabajo estable, capacitado, diverso y adaptable es esencial para el crecimiento continuo y el éxito de nuestros programas.

Para satisfacer esta necesidad, estamos siguiendo varias estrategias a fin de expandir y diversificar una fuerza laboral sólida. Estos esfuerzos están diseñados para ayudarnos a cumplir objetivos ambiciosos de eficiencia de edificios, ahorro de energía y descarbonización con una fuerza laboral que refleje la diversidad de las comunidades y los clientes a los que servimos. Nuestras cuatro estrategias clave para fortalecer y diversificar la fuerza laboral se describen a continuación:

1. Colaborar con el Centro de Energía Limpia de Massachusetts para aumentar la diversidad de la fuerza laboral, duplicando la financiación anual a 24 millones de dólares por año

Trabajaremos en colaboración con el Centro de Energía Limpia de Massachusetts durante el período 2025-2027 para aumentar la diversidad de la fuerza laboral, duplicando la financiación anual a 24 millones de dólares por año. Las áreas de enfoque incluirán capacitación para contratistas y solicitantes de empleo que prefieren recibir servicios en un idioma distinto al inglés y la creación de una “vía de desarrollo de contratistas” para brindar a las empresas propiedad de mujeres y minorías (MWBE) desarrollo comercial y otro apoyo esencial. Los AP y el Centro de Energía Limpia de Massachusetts esperan que esta “vía de desarrollo de contratistas” les permita a las MWBE participar con más éxito en el ecosistema de proveedores de eficiencia energética y electrificación. El Centro de Energía Limpia de Massachusetts también proporcionará informes periódicos al EEAC y al Departamento sobre sus esfuerzos, incluidos indicadores clave de rendimiento. Esto ayudará a garantizar que la transferencia de los 72 millones de dólares en fondos para clientes de los programas Mass Save al Centro de Energía Limpia de Massachusetts esté diseñada para respaldar las necesidades de fuerza laboral relacionadas con la equidad de los programas, que diversos aprendices y empresas reciban oportunidades, según estén disponibles, dentro de la red de contratistas y proveedores de Mass Save al finalizar su capacitación y que, en última instancia, logremos crear una fuerza laboral más diversa que represente mejor a las comunidades en las que presta servicios.

Además de colaborar con el Centro de Energía Limpia de Massachusetts, también continuaremos apoyando varios esfuerzos complementarios. Estos incluyen: (1) ofrecer la subvención de capacitación de la fuerza laboral de Mass Save, que busca aumentar la sostenibilidad de la fuerza laboral de eficiencia energética mediante la mejora de las habilidades y la transición de nuevos trabajadores a la fuerza laboral a través del desarrollo de asociaciones y el financiamiento de subvenciones; y (2) específicamente para Eversource y National Grid, capacitar a candidatos nuevos y diversos de comunidades de equidad a través del programa Clean Energy Pathways.

2. Aumentar la diversidad de los proveedores, incluso mediante la adopción de un punto de referencia que aspira a gastar el 15 % del volumen en dólares de los contratos directos de Mass Save en proveedores diversos.

También trabajaremos para aumentar la diversidad de proveedores dentro de los programas Mass Save. Como un nuevo esfuerzo, e informado por las recomendaciones del Consejo, los AP establecerán un punto de referencia que aspira¹⁴ a gastar el 15 % del volumen en dólares de los contratos directos de Mass Save en proveedores diversos para el período 2025-2027. Para lograr una mayor diversidad de proveedores, trabajaremos diligentemente con el fin de crear una cartera de proveedores diversos, ayudarlos a responder a las solicitudes de propuestas (RFP) y establecer nuevas métricas, que se informarán anualmente, para que podamos medir el progreso hacia este punto de referencia. Por otra parte, los AP invitarán a nuestra comunidad de contratistas a indicar su estado de empresa diversa a través de encuestas periódicas y pondrán datos relevantes a disposición de las comunidades y los clientes interesados, incluido en MassSave.com.

Además, nos comprometemos a aumentar la participación de proveedores diversos mediante: (1) publicación de avisos de oportunidades y comunicación de manera proactiva para invitar directamente a proveedores diversos a responder a RFP específicas; (2) comunicaciones a proveedores diversos sobre oportunidades para trabajar con los AP a través de Cumbres de Diversidad de Proveedores anuales; (3) facilitación de oportunidades de emparejamiento trimestrales y específicas de RFP para conectar a los proveedores diversos con proveedores líderes; (4) en algunos casos, los AP individuales pedirán a los proveedores que proporcionen voluntariamente un porcentaje que pueden comprometerse a gastar en subcontratistas diversos (cuando se seleccionen esos proveedores, esos compromisos voluntarios pasarán a formar parte de los términos y condiciones del contrato con ese proveedor que el AP podrá comparar); y (5) creación y financiación de una red diversa de proveedores para ayudar a coordinar las próximas oportunidades de RFP y compartir las mejores prácticas entre los proveedores diversos.

3. Ampliar y fortalecer una sólida mano de obra de instalación de bombas de calor a través de la red de instaladores de bombas de calor y garantizar la entrega de instalaciones de alta calidad tanto en hogares como en empresas a través de la gestión y capacitación de contratistas.

Continuaremos desarrollando una extensa red de instaladores de bombas de calor que pasan por un proceso de calificación para poder participar en los programas Mass Save. Los requisitos de formación para los instaladores de bombas de calor garantizan que los clientes reciban una instalación de calidad. Durante el período 2025-2027, continuaremos ampliando nuestra red de instaladores de bombas de calor y fortaleciendo los requisitos de capacitación. Nuestra red de instaladores de bombas de calor proporcionará la base para el desarrollo de una ruta de electrificación de llave en mano para clientes de ingresos moderados y con precio de mercado. También se aprovechará para ampliar la electrificación en nuestros edificios comerciales pequeños. A medida que las pequeñas empresas de toda la Mancomunidad buscan recursos para respaldar sus objetivos de descarbonización, los AP continuarán ampliando la participación de los instaladores comerciales en la Red de instaladores de bombas de calor.

Finalmente, estamos evaluando constantemente a los contratistas que participan en los programas Mass Save, y los contratistas que no cumplan con los requisitos del programa pueden ser excluidos de participar. Para garantizar la excelencia en la ejecución del programa y ayudar a los contratistas a tener éxito, brindaremos oportunidades de capacitación, incluidas capacitaciones virtuales sin costo disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de nuestro Centro de Aprendizaje sobre Calefacción y Refrigeración de Mass Save. Estas capacitaciones se han creado para abordar el diseño y la instalación de sistemas de bombas de calor en edificios residenciales y comerciales.

¹⁴ Los AP no utilizarán el punto de referencia como un medio para dar preferencia o poner en desventaja a ciertos proveedores por motivos de raza, género ni sexualidad en nuestras decisiones de adquisiciones individuales. El punto de referencia es una aspiración y no requiere expresamente que un determinado porcentaje del gasto o de la cuota se destine a proveedores diversos.

4. Ampliar las oportunidades de capacitación en C&I, con un enfoque en la integración de controles de edificios y electrificación.

Ampliaremos la cantidad y variedad de cursos de capacitación disponibles, con personal dedicado para apoyar estos esfuerzos. Nuestras áreas de enfoque para capacitaciones de C&I adicionales incluirán electrificación, climatización, recuperación de calor, controles de edificios, auditoría energética y contratación de obras. Si bien la mayoría de estas capacitaciones estarán dirigidas a diseñadores e instaladores de sistemas, muchas también beneficiarán a los administradores y al personal de las instalaciones. También colaboraremos con el DOER para actualizar y ampliar las capacitaciones sobre códigos de energía para arquitectos, ingenieros y constructores en respuesta a cambios recientes en los códigos de construcción y códigos adicionales de Massachusetts, así como prácticas de diseño de vanguardia. Diseñaremos estas oportunidades de capacitación, enfocadas en la integración de controles de edificios y electrificación, para ayudar a equipar a nuestra mano de obra local con las habilidades necesarias para atender a los clientes de C&I y cumplir sus objetivos de descarbonización.

Finalmente, hemos establecido relaciones con instituciones locales y organizaciones industriales para fomentar el desarrollo de la fuerza laboral en el sector de C&I. Estas relaciones darán como resultado una capacitación estructurada para presentar las últimas tecnologías y dotar a los participantes de la capacitación de una comprensión de cómo identificar oportunidades para implementar las tecnologías, enumerar sus beneficios y aprovechar fondos y recursos relevantes de los AP. También nos asociamos con el Consejo de Eficiencia Energética del Noroeste para ofrecer la Certificación de Operador de Edificios, que eleva las capacidades de los operadores de edificios a través de capacitación en eficiencia energética y tecnologías de edificios inteligentes, educación continua y certificación.

A photograph showing two workers in safety gear (hard hats and high-visibility jackets) reviewing documents on a construction site. The image is overlaid with a semi-transparent green filter. The text is positioned in the lower-left quadrant of the image.

Para garantizar la excelencia en la ejecución del programa y ayudar a los contratistas a tener éxito, brindaremos oportunidades de capacitación, incluidas capacitaciones virtuales sin costo disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de nuestro Centro de Aprendizaje sobre Calefacción y Refrigeración de Mass Save.



SOMOS MASS SAVE[®]:



EVERSOURCE



nationalgrid



Obtenga más información en masssave.com