

## **Emergencia por tiempo invernal – preguntas de importancia , 2/19/21**

Lamentamos mucho los intensos impactos negativos en nuestros clientes que causó el evento meteorológico. Hemos salido del apagón estatal y hemos vuelto a tener a la energía para la mayoría de nuestros clientes de San Antonio. Seguiremos trabajando las 24 horas del día para encender la energía de todos y mantenerla encendida. Le agradecemos de nuevo su paciencia y perseverancia.

Aquí encontrará información sobre las preguntas más frecuentes que hemos recibido. Continuaremos añadiendo a este documento y compartiremos las actualizaciones con usted.

### **P: ¿Cuándo pueden los clientes que han experimentado interrupciones esperar que finalice el evento actual y que la energía se restablezca por completo?**

R: Se ha restablecido la energía a casi todos nuestros clientes. Hay alrededor de 500 clientes que están experimentando problemas relacionados con el equipo y permanecen sin energía. Todo nuestro esfuerzo está dirigido a recuperar la energía de todos los clientes lo antes posible. La mayoría de los clientes fueron completamente restaurados cuando el riesgo de un apagón en todo el estado se volvió menos probable. Si bien eso alivió la necesidad de cortes de emergencia controlados, los equipos que habían fallado en partes de nuestro sistema requerían reparación para restaurar completamente a todos los clientes restantes en toda nuestra comunidad. Las reparaciones de equipos están en marcha.

### **P: ¿Por qué es importante realizar interrupciones?**

A: Las interrupciones de rotación o despliegue son necesarias para evitar un evento catastrófico que involucre a todo el sistema de red eléctrica. Sin interrupciones durante los períodos en los que la demanda de energía es mayor que el suministro de energía, todo el sistema podría colapsar, causando cortes en todo el sistema que duran semanas, si no meses.

El apagón de varios días que muchos de ustedes experimentaron puede haber evitado la pérdida de toda la red eléctrica estatal administrada por el Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (ERCOT), la entidad responsable de gestionar el flujo de energía eléctrica a más de 26 millones de texanos.

### **P: ¿Cómo puede ERCOT decirles a los servicios públicos que apaguen la energía de la gente?**

A: El Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (ERCOT) es el gerente de la red de transmisión estatal, y monitorea las condiciones de la red de energía de Texas. Todas las compañías eléctricas en los EE.UU. y Canadá están interconectadas a través de sistemas de red eléctrica similares. ERCOT tiene una visión integral de toda la generación de energía en el estado y envía la energía que producen los generadores que finalmente se entrega a los clientes.

ERCOT supervisa las condiciones energéticas para mantener la red estatal lo más estable posible. Toman decisiones a nivel estatal sobre cómo equilibrar la demanda de energía y el suministro de energía para asegurar que toda la red no se apague, causando así un problema que podría durar mucho más que unos pocos días.

CPS Energy representa el 7% de la red estatal. Cuando ERCOT determina una cantidad de demanda de energía que necesita ser reducida, nuestra proporción es del 7%. En un momento de esta tormenta invernal, ERCOT solicitó que se sacaran de la red un total de 20.000 MW. Nuestra parte de esa cantidad fue mucho más de lo que se nos ha exigido que reduzcamos antes.

**P: ¿Por qué mis cortes duraron tanto? Pensé que eran cortes "rodantes".**

R: Bajo los procedimientos de emergencia estándar, rotando o implementando, las interrupciones están dirigidas a durar de 10 a 15 minutos para reducir la demanda de energía. Las condiciones durante la emergencia meteorológica invernal no eran típicas.

La red eléctrica de Texas experimentó niveles récord de estrés debido al clima de congelación extremo y persistente. Como resultado, ERCOT exigió a las compañías eléctricas que redujeran urgentemente la cantidad de electricidad que utilizan los clientes de todo el estado. La reducción requerida fue mayor de lo que se había solicitado antes.

El proceso para reducir la demanda de energía en la red eléctrica se llama cobertizo de carga y es necesario proteger la red de fallas si la demanda de electricidad excede el suministro disponible de electricidad. El cobertizo de carga se logra apagando los circuitos eléctricos conectados a la red. Dado que los circuitos conectan a los clientes a la red, el cobertizo de carga desactiva el servicio a los clientes para reducir la demanda de energía y proteger la red.

Para satisfacer nuestra parte requerida de la reducción de la demanda del cobertizo de carga, la duración de los circuitos de tiempo estaba fuera de línea tuvo que aumentar a un punto donde los clientes experimentaron períodos de interrupción prolongados y sólo breves períodos de energía. Ajustamos nuestros procesos a lo largo de este evento para responder a los niveles sin precedentes de la carga requerida. Queríamos proporcionar alivio a los clientes que habían estado sin energía, pero se produjeron limitaciones y fallas en el equipo, lo que resultó en los largos períodos de interrupción experimentados por muchos.

Para los clientes que podrían ser restaurados, implementamos ciclos más largos para maximizar la cantidad de tiempo que dimos a los clientes para calentar sus hogares, cocinar una comida, cargar dispositivos electrónicos, etc. Algunos clientes no pudieron ser restaurados debido a problemas con el equipo, lo que resultó en una pérdida continua de energía.

**P: ¿Por qué las comunidades más pobres se ven afectadas desproporcionadamente?**

No creemos que esto haya sucedido. La ubicación de las instalaciones críticas, no la demografía del vecindario, es el único factor que usamos para tomar decisiones sobre cortes controlados.

**P: ¿Por qué no hay una forma de distribuir los cortes de energía para que no sea una dificultad tan extrema para los que han estado sin energía más tiempo?**

R: Un apagón de la red eléctrica en todo el estado sería catastrófico. Para ayudar a estabilizar la red estatal en tiempos de extrema demanda de electricidad a veces es necesario apagar algunos circuitos eléctricos que transportan energía a nuestros clientes. No todos los circuitos eléctricos están apagados porque algunos circuitos proporcionan energía a instalaciones críticas en toda nuestra comunidad. Las instalaciones críticas incluyen hospitales, comisarías de policía y estaciones de bomberos. Los residentes en los mismos circuitos que las instalaciones críticas pueden no haber experimentado inicialmente interrupciones. Debido al estrés extremo en la red, algunas de estas instalaciones críticas y las casas en los mismos circuitos eventualmente experimentaron interrupciones.

**P: ¿Qué es un circuito crítico? ¿Por qué no estoy en un circuito crítico?**

R: Se han identificado circuitos críticos para proporcionar energía a instalaciones esenciales como hospitales, estaciones de bomberos o comisarías de policía. Debido a que necesitamos estos servicios esenciales en todas las condiciones climáticas, hacemos todo lo posible para evitar interrupciones en estos circuitos. Si su casa está cerca de una de estas instalaciones esenciales, puede estar en un circuito crítico.

**P: ¿Por qué mi vecino tenía electricidad y yo no?**

R: Un vecino al otro lado de la calle podría estar en un circuito diferente de usted. Si ese circuito está "encendido", la energía fluirá a través de la calle mientras que el circuito en el que se encuentra su casa puede estar experimentando un apagón. Además, debido a problemas de equipo dentro de un circuito, partes del circuito podrían tener energía mientras que otra área del circuito no lo hace. Si un vecino de al lado tiene energía cuando no lo hace, por favor revise sus interruptores.

**P: ¿Por qué recibí notificación de CPS Energy indicando incorrectamente que mi energía fue restaurada?**

R: Nuestro sistema de notificación de interrupción, que envía automáticamente mensajes de corte de energía y restauración a los clientes que se inscribieron para recibir mensajes, no funcionó correctamente con el alto volumen de interrupciones necesarias para reducir urgentemente la demanda de energía. Apagamos temporalmente el sistema de notificación de interrupción y realizamos mantenimiento para que los clientes no recibieran mensajes. Nos disculpamos de antemano por la confusión y frustración que estas comunicaciones causaron a nuestros clientes.

**P: ¿CPS Energy me reembolsará por daños como por mi electrónica, bomba de piscina y pérdida de alimentos perecederos?**

R: Sabemos que es inconveniente y a veces costoso experimentar un apagón. Sin embargo, como empresa de servicios públicos, trabajamos para mantener la energía encendida para nuestros clientes, pero no podemos controlar las condiciones climáticas adversas o fallas en el equipo que pueden resultar en cortes de energía. Por lo general, no reembolsamos los daños causados por interrupciones relacionadas con el clima. Aconsejamos a los clientes que consulten sus pólizas de seguro sobre qué pérdidas pueden ser cubiertas.

**P: Si no estuviéramos conectados con ERCOT, ¿habríamos tenido interrupciones?**

R: Sí: Estar conectado a ERCOT es una red de seguridad. Si una o más de nuestras plantas de generación de energía se vuelven incapaces de funcionar, confiamos en ERCOT para proporcionar la energía que necesitamos para complementar la producción perdida para satisfacer la demanda de energía de nuestra comunidad. Cuando tenemos energía extra, vendemos electricidad a ERCOT para complementar otros servicios públicos según sea necesario.

**P: ¿Cuál fue el problema principal? ¿Fue generación? ¿No fue unas unidades que se están haciendo para mal tiempo?**

R: No había suficiente energía generada por las fuentes de energía que apoyaban la red ERCOT. Múltiples factores, incluyendo el clima extremo, hicieron que las plantas estuvieran fuera de línea. Algunas centrales estaban experimentando un mantenimiento planificado en preparación para la temporada de verano de alta demanda. Se llevará a cabo un análisis exhaustivo.

**P: ¿Por qué no estábamos preparados para que algo así sucediera? ¿Estaremos preparados en el futuro?**

R: Si bien prestamos mucha atención a los pronósticos meteorológicos y comenzamos a circular la semana pasada pidiendo la conservación de la energía, este sistema meteorológico tuvo un impacto sin precedentes no sólo en el Gran San Antonio, sino en todo el estado de Texas. Enviamos un mensaje telefónico inglés/español a todos los clientes para los que teníamos números de teléfono el domingo informando del posible clima y pidiendo conservación de energía.

A partir del 19 de febrero, San Antonio experimentó 6 días consecutivos de temperaturas gélidas junto con hielo y varias pulgadas de nieve. Eso es inaudito en nuestra área. Normalmente vemos chasquidos fríos que pueden durar la noche a la mañana, o incluso durante uno o dos días, no más. Gestionamos nuestras temporadas de verano calientes, con la ayuda de la comunidad para reducir voluntariamente el consumo de energía entre las 3:00 p.m. y las 7:00 p.m. cuando la demanda está en su punto más alto. Las centrales eléctricas en nuestro estado no están diseñadas para funcionar en condiciones sostenidas de frío amargo.

Una vez que salgamos de la crisis, analizaremos cuidadosamente los procedimientos operativos para mejorar nuestra preparación para futuros eventos de invierno.

**P: ¿Por qué no nos hizo saber lo que estaba pasando y lo malo que sería mientras teníamos tiempo para hacer planes y salir a algún lugar con poder?**

R: Comenzamos a comunicarnos la semana pasada que era importante que todos se mantuvieran seguros y conservaran energía debido al pronóstico de una tormenta invernal. Enviamos un mensaje telefónico inglés/español a todos los clientes para los que teníamos números de teléfono el domingo informando del clima potencial y pidiendo la conservación de la energía. No pudimos predecir la gravedad del impacto de la tormenta en la red hasta que ERCOT aumentó el estado de la red para cargar los niveles de los cobertizos durante la madrugada del lunes.

Síguenos en Facebook y Twitter. Regístrese para administrar mi cuenta en nuestro sitio web y proporcione su correo electrónico y preferencias para recibir alertas. Manténgase informado sobre las noticias de CPS Energy visitando y suscribiéndose a nuestra Newsroom.

**P: ¿Tener más energía renovable habría impedido que esto sucediera?**

R: Más energía renovable no habría evitado la crisis actual. La energía solar y eólica son intermitentes y a menudo experimentan un menor rendimiento durante los momentos de congelación de las precipitaciones. Los aerogeneradores congelados provocaron una pérdida significativa de generación de energía en todo el estado y los paneles solares recibieron poco o ningún sol. Nuestra congelación actual ha sido tan grave que todo tipo de tecnología energética se vio muy afectada por este sistema meteorológico, incluyendo carbón, gas natural, energía eólica, solar y nuclear. Las compañías eléctricas de todo el estado fueron duramente golpeadas por esta tormenta, independientemente de sus carteras de generación de energía.

**P: ¿Deberíamos cambiar la forma en que se configura la cuadrícula para que esto no vuelva a suceder?**

R: Texas tiene un robusto sistema de rejilla que normalmente funciona muy bien durante todo el año. Este es un evento meteorológico histórico sin precedentes. Las lecciones seguramente se aprenderán y aplicarán a eventos y procesos futuros, pero no es posible probar completamente la intemperie los servicios de generación y suministro de energía a un costo razonable. CPS Energy aprovechará esta experiencia y buscará oportunidades para mejorar nuestra respuesta a estos eventos en el futuro. Siempre estamos buscando mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros clientes y comunidad. Ya hemos mejorado los procesos durante la duración de este evento y lo seguiremos haciendo.

**P: ¿Tendrá ERCOT que responder a la comunidad por ponernos en esta situación?**

R: CPS Energy es una empresa de servicios públicos de propiedad municipal que toma la dirección de ERCOT, ya que relaciona a la red eléctrica. ERCOT está sujeto a la supervisión de la comisión de Servicios Públicos de Texas (PUC) y la Legislatura de Texas.

**P: Mi llama de gas natural en mi chimenea era baja. ¿Se cerró el servicio de gas natural?**

A: Todo tipo de tecnología energética se ha visto muy afectada por esta tormenta, incluido el servicio de gas natural. La baja presión de gas fue una experiencia común. No desactivamos los servicios de gas.

**P: ¿Cuál es la respuesta de CPS Energy a los líderes electos que dicen que si no puede proporcionar electricidad, proporcione información?**

R: A pesar de los desafíos a los que se enfrentaban nuestros empleados, hicimos lo mejor que pudimos durante toda la emergencia energética. Trabajamos para proporcionar a nuestros clientes y líderes de la ciudad tanta información como sea posible a través de tantos canales como sea posible, incluyendo sesiones informativas regulares con medios de comunicación, actualizaciones de sitios web, declaraciones publicadas en nuestra sala de redacción y todos los canales de redes sociales, así como alcance directo a los clientes y oficinas del gobierno local. Muchos de nuestros empleados estuvieron sin electricidad durante muchas horas y días, al igual que nuestros clientes. Entendemos la frustración con la situación.

**P: ¿Cómo va a afectar este evento a mi factura?**

R: El impacto financiero de la emergencia meteorológica invernal aún no se ha calculado completamente, pero puede ser sustancial. Nuestro objetivo sigue siendo mantener las facturas de nuestros clientes asequibles.

**P: ¿Por qué se apagaba la alimentación de algunas estaciones de bombeo SAWS?**

R: La mayoría de las estaciones de bombeo SAWS están en circuitos críticos y, como tal, fueron excluidas inicialmente de los cortes controlados. A medida que ERCOT seguía requiriendo desprendimientos de carga adicionales, SAWS y CPS Energy evaluaron conjuntamente los desafíos y tomaron la decisión de incluir algunas estaciones de bombas SAWS en los cortes rotativos con el fin de salvar otros sitios críticos, como hospitales, estaciones de policía y estaciones de bomberos.

**P: ¿Han permanecido encendidas las luces del edificio de la sede de CPS Energy y qué mensaje envía eso al público?**

R: Tenemos algunas operaciones las 24 horas en nuestro edificio de oficinas del centro de la ciudad, y debido a razones de seguridad, mantuvimos esas luces encendidas en esa área de trabajo en particular y el estacionamiento por razones de seguridad. Sin embargo, redujéramos nuestro uso de energía en el edificio del centro de la ciudad a niveles mínimos.

**P: ¿Por qué se excluyeron las luces del centro de la ciudad de los cortes controlados?**

R: El área del centro de San Antonio es suministrada por un diseño de red eléctrica que ha construido en redundancia que no es raro para áreas densas del centro de la ciudad con múltiples edificios de gran altura. La naturaleza de este diseño de cuadrícula crea desafíos significativos en la realización de operaciones de cobertizo de carga en estos circuitos. La mejor opción para esta parte de nuestro sistema fueron las medidas de conservación del cliente durante el evento.