

Acciones Claves de CenterPoint Energy para Mejorar Nuestra Respuesta a Huracanes

A través de nuestra Iniciativa de Resiliencia del Área de Houston, CenterPoint Energy se compromete a construir la red eléctrica costera más resiliente del país y a realizar cambios reales, evaluables y positivos para servir mejor a nuestros clientes y recuperar su confianza. La siguiente es una descripción general de las acciones críticas en las que nos enfocaremos para aumentar la resiliencia de nuestro sistema, mejorar las comunicaciones con nuestros clientes y mejorar nuestro programa de preparación y respuesta ante emergencias. Esto incluye un plazo estimado para la finalización de cada acción relevante.

Plan de Acción de CenterPoint

Mantenimiento de la vegetación

- A fecha del 16 de julio, hay aproximadamente 1,000 trabajadores de mantenimiento de vegetación trabajando para enfocarnos de inmediato en los problemas de vegetación de mayor riesgo hasta el 31 de agosto y posteriormente. **Esta acción de aumento de trabajadores esta completa. Se están completando trabajos de vegetación.**
- A más tardar el 1 de agosto, comenzaremos a utilizar nuevos modelos predictivos y tecnología de inteligencia artificial para identificar la vegetación de mayor riesgo en todo nuestro sistema.¹ **Esta acción está completa.**
- A más tardar el 31 de agosto, eliminaremos el 100% de la vegetación de las 2,000 millas de línea de distribución incremental con vegetación de mayor riesgo en todo nuestro sistema.
- Antes del 15 de agosto, volveremos a reafirmar nuestro programa “*Right Tree – Right Place*” para educar aún más al público y a las comunidades sobre el impacto de los árboles en las líneas eléctricas.

Preparación y Respuesta a Emergencias

- Contrataremos a un líder principal nuevo para la preparación y respuesta a emergencias y buscaremos tener a alguien en esta posición lo más pronto posible.
- Designaremos inmediatamente un comandante de recursos cuya única responsabilidad será desarrollar y ajustar un plan de recursos para tormentas para distribuir recursos de manera eficiente. **Esta acción está completa.**
- A más tardar el 9 de agosto, coordinaremos directamente con oficiales locales, del condado, estatales, y con el personal de manejo de emergencias, para alinear los esfuerzos de respuesta y distribuir de manera más efectiva recursos de generación temporal.
- A más tardar el 31 de agosto, o 5 días antes de que una tormenta tropical llegue a nuestra área de servicio, cual ocurra primero, implementaremos cambios en nuestro proceso de restauración con el motivo de acelerar la distribución de equipos de

¹ Los nuevos modelos predictivos de CenterPoint considerarán variables como la densidad de la vegetación, la proximidad de la vegetación al equipo eléctrico y las consecuencias de los apagones para comprender los impactos de las tormentas y otros sistemas. Se utilizará para optimizar los esfuerzos de resiliencia y ayudar a reducir las interrupciones.

vegetación tan pronto como sea posible y de manera segura, después de la tormenta según los daños modelados.

Inversiones en la Red Eléctrica

- A más tardar el 1 de agosto, completaremos inspecciones visuales en todos los circuitos aéreos de distribución afectados por el huracán Beryl para identificar equipos o problemas causados por la vegetación que podrían generar apagones en un futuro. **Esta acción está completa.**
- A más tardar el 15 de agosto, completaremos imágenes aéreas en todos los circuitos de distribución sobre el terreno impactado por el huracán Beryl para identificar equipos o problemas causadas por vegetación que podrían generar apagones en un futuro.
- A más tardar el 15 de agosto, informados por la finalización y análisis de nuestra inspección, ejecutaremos las reparaciones identificadas basadas en el riesgo de apagones. Este trabajo estará terminado a más tardar el 31 de agosto.
- Diseñaremos todas las estructuras de distribución nuevas y los reemplazos según estándares que aborden condiciones extremas de viento y carga.²
- A más tardar el 31 de diciembre, esperamos fortalecer casi 350 millas de líneas de distribución según el último estándar de viento extremo sobre una base de riesgo de confiabilidad.
- A más tardar el 31 de agosto, distribuiremos estratégicamente al menos 300 dispositivos automatizados para reducir las interrupciones sostenidas en tormentas severas y reducir el tiempo de restauración.
- A más tardar el 31 de agosto, reemplazaremos el 100% de los postes de distribución restantes que planeábamos reemplazar. Estos serán reemplazados con postes de compuesto. (aproximadamente 1,000 postes).

Despliegue de Equipos

- Efectivo inmediatamente, debido a los impactos inciertos del clima severo, usaremos el margen de recursos de personal de 25% como parte de nuestro modelo de personal. Esto ayudara a garantizar que estamos solicitando más personal que lo que necesitamos para responder a un apagón después de una tormenta severa. **Esta acción está completa.**
- A más tardar el 31 de agosto, o 5 días antes de que una tormenta tropical llegue a nuestra área de servicio, cual ocurra primero, según el modelo de daños, enviaremos los equipos apropiados tan pronto como sea posible y de manera segura después de la tormenta para acelerar la restauración.
- A más tardar el 31 de agosto, o 5 días antes de que una tormenta tropical llegue a nuestra área de servicio, cual ocurra primero, comenzaremos a utilizar herramientas de modelado predictivo para informar el plan de recursos para prepararnos para una tormenta severa.

Sitios de Preparación

² Adoptamos y comenzamos a implementar las reglas 250C (viento extremo) y 250D (hielo extremo con carga de viento simultánea) del *National Electric Safety Code* (NESC) en todo nuestro sistema en el 2022.

- Inmediatamente, ampliaremos el alojamiento del sitio de preparación en cuatro ubicaciones estratégicas para minimizar el tiempo de viaje. **Esta acción está completa.**
- A más tardar 31 de agosto, o 5 días antes de que la próxima tormenta tropical llegue a nuestra área de servicio, lo que ocurra primero, aprovecharemos los modelos de daños para identificar ubicaciones de sitios de preparación para aumentar la proximidad a las áreas más afectadas para que los trabajadores puedan ser asignados rápidamente.

Priorizando a los Tejanos en Riesgo

- Nuestra estrategia de restauración ya prioriza a los tejanos en riesgo en instalaciones de cuidados críticos, y nuestro enfoque está en la generación incremental para resolver la diferencia entre la interrupción y la restauración.
- A más tardar el 1 de agosto, aumentaremos, mediante arrendamiento a corto plazo, la generación móvil en pequeños incrementos (hasta 1 MW) de 4 a 13 unidades. **Esta acción está completa.**
- Antes del 9 de agosto, informaremos a las asociaciones comerciales de centros de cuidados críticos y confirmaremos la información de contacto de sus miembros en nuestro territorio. También brindaremos información sobre la disponibilidad de recursos proporcionados por FEMA para preparar sus instalaciones para aceptar generación temporal.
- Antes del 9 de agosto, nos comunicaremos con las oficinas de manejo de emergencias locales (o similares) para actualizar nuestra priorización y confirmar la información de contacto y la preparación para emergencias de las instalaciones e infraestructura críticas.
- A más tardar el 31 de agosto, o 5 días antes de que la próxima tormenta tropical llegue a nuestra área de servicio, lo que ocurra primero, evaluaremos la expansión del número de unidades de generación temporales y activos de transporte de generación temporal en nuestra flota, informados por las necesidades de los sectores críticos.
- Donaremos hasta 10 instalaciones de generadores de respaldo en nuestras comunidades en coordinación con las necesidades identificadas por el liderazgo local. Los sitios se seleccionarán antes del 30 de septiembre y los generadores de respaldo estarán instalados y operativos antes del 1 de junio del 2025.

Iniciativas de Comentarios de los Clientes

- Actualmente, estamos llevando a cabo sesiones en la comunidad, que han comenzado a informar elementos de este plan, y organizaremos sesiones de escucha estilo “*open house*” en nuestros condados en agosto y septiembre.
- Continuaremos reuniéndonos con nuestros clientes y escuchando sus comentarios sobre cómo podemos comunicarnos de manera más clara y efectiva, y actuaremos de acuerdo con sus recomendaciones.

Nuevo liderazgo sénior en comunicaciones

- Contrataremos a un nuevo líder con profunda experiencia en comunicaciones para garantizar que ejecutamos la revisión de nuestro enfoque de comunicaciones de manera efectiva y nombraremos a alguien lo antes posible.

Implementar un nuevo *Outage Tracker* basado en la nube

- Implementaremos un nuevo *Outage Tracker* basado en la nube antes del 1 de agosto, que está diseñado para adaptarse al tráfico de usuarios durante una tormenta severa. **Esta acción está completa.**
- El nuevo *Outage Tracker* permitirá a los clientes ver los apagones por condado, ciudad y código postal y será compatible con dispositivos móviles y accesible según la ADA. **Esta acción está completa.**
- A más tardar el 15 de agosto, implementaremos un plan para colaborar con grupos de enfoque de la comunidad para obtener comentarios sobre nuestro *Outage Tracker* y trabajar para incorporar estos comentarios para mejorar la experiencia del cliente.

Acelerar el tiempo para publicar tiempos estimados de restauración

- Usaremos el *Outage Tracker* para actualizar a los clientes sobre su fecha esperada de restauración poco después de que podamos determinar las expectativas de restauración. **Esta acción está completa.**
- Con vigencia inmediata, el 100% de los clientes afectados tendrán un tiempo estimado de restauración para todo el sistema dentro de las 24 horas posteriores a la salida de una tormenta tropical de nuestra área de servicio, y actualizaremos nuestro tiempo estimado de restauración al menos diariamente a partir de entonces. **Esta acción está completa.**

Desarrollar un Manual de Comunicaciones Modernizado de Preparación y Respuesta Ante Emergencias

- Con efecto inmediato, implementaremos comunicaciones públicas iniciales en una etapa más temprana del ciclo de tormentas y estableceremos una cadencia diaria sólida de planificación, evaluación y ejecución de comunicaciones públicas. Esta acción está completa.
- A más el 1 de agosto, adoptaremos una política de realizar conferencias de prensa diarias para comunicar nuestros esfuerzos de preparación si se espera que una tormenta severa azote el área de la Costa del Golfo y proporcionaremos una actualización diaria de la restauración durante estas sesiones informativas después de una tormenta severa. **Esta acción está completa.**
- Hemos contratado expertos en comunicaciones de respuesta a emergencias para desarrollar un manual de comunicaciones de preparación y respuesta ante emergencias antes del 9 de agosto. Este plan se centra en comunicar más temprano, con más frecuencia y de manera más amplia durante todo el ciclo de la tormenta.

Reduzca los tiempos de espera del centro de llamadas

- A más tardar el 15 de agosto, podremos aumentar la capacidad de nuestro centro de llamadas en un 165% para eventos de tormenta con una velocidad promedio estándar de respuesta de 5 minutos o menos. Esta acción está completa.
- A más tardar el 9 de agosto, volveremos a capacitar a nuestros agentes del centro de llamadas para que estén preparados para responder satisfactoriamente las preguntas de los clientes.

Implementar Campañas para Apoyar la Adopción y Aumentar la Capacidad de *Power Alert Service*

- Antes del 9 de agosto, implementaremos campañas para inscribir a nuestros clientes en *Power Alert Service*, nuestro servicio de alerta de texto, para que podamos enviar actualizaciones en tiempo real a sus dispositivos móviles a medida que la información esté disponible.
- A más tardar el 9 de agosto, ampliaremos la capacidad de *Power Alert Service* para que pueda adaptarse al mayor uso esperado durante una tormenta severa.

Implementar Educación Comunitaria

- A partir del 1 de agosto, implementaremos nuestro programa de educación comunitaria para explicar cómo nos estamos preparando para tormentas severas, cómo funciona nuestro proceso de restauración y qué pueden hacer para prepararse. **Esta acción está completa.**