Important Information About Electricity Load Shedding and What It Could Mean to You

The Electric Reliability Council of Texas (ERCOT) manages the flow of electric power to more than 26 million Texas customers. ERCOT is responsible for ensuring that the supply of electricity is sufficient to meet customer demand (load) for electricity in most of the state.

When electric supply provided by all available power generation plants, wind farms and other sources becomes insufficient to meet customer demand, ERCOT begins emergency operations. During a power emergency when electric supply cannot meet consumer demand for electricity and all other operational tools have been exhausted, the demand for electricity must be reduced to avoid uncontrolled blackouts. As a last resort, ERCOT will instruct electric utilities to implement controlled customer outages to reduce the customer demand for electricity on the ERCOT grid. This is referred to as load shed and will last until the power emergency is resolved by ERCOT.

Typically, before calling for controlled customer outages, ERCOT takes steps to reduce the demand on the electric grid by asking customers to reduce electric usage. Electric utilities, including CenterPoint Energy, are obligated to immediately implement load shed procedures when ERCOT instructs.

During customer load shed events:

- All customers should assume their power could go out without advanced warning. Efforts will be made, as much as possible, to provide advanced notification of pending outages, but circumstances do not always allow that to happen.
- Customers designated as **Critical Load**, in accordance with PUC §25.497, are not guaranteed an uninterrupted supply of electricity. It is the responsibility of the retail customer to make necessary arrangements for alternative sources of electric power should a localized outage or load shed event occur.
- Residential customers dependent on electric-powered medical equipment, such as those designated as **Critical Care or Chronic Condition**, in accordance with PUC §25.497, are encouraged to have a solid back-up plan in the event they lose electricity. **It is important to note that these customers are not excluded from controlled outages and may lose power during a load shed event. Anyone who depends on electricity for life-sustaining equipment should have a back-up plan in place.**

- The procedure for a customer to apply to be considered a critical care residential customer, a critical load industrial customer, or critical load according to commission rules, can be found on CenterPoint Energy's website at:
    - Critical care residential customer – www.centerpointenergy.com/criticalcare
    - Critical load/industrial customer – www.centerpointenergy.com/criticalload
- Electric utilities will prioritize continuity of service for certain customers whose service is critical to the community during an emergency or those whose service provides major support to the integrity of the electric system during an emergency. Examples include hospitals, major airports, and 911.
- Because a load shed event is an emergency order from ERCOT based on a shortfall of electricity being generated, electric utilities, including CenterPoint Energy, do not have the information to be able to notify individual customers if they may lose power, when they may lose power or how long the load shed event may last.
- In extreme power emergencies, ERCOT may require electric utilities to shed large amounts of load over long periods of time. In these instances, electric utilities like CenterPoint Energy may not have the ability to rotate outages without risking the stability of the entire electric grid. When this happens, some customers may be without power for an extended period of time. These outages are critical for ensuring the integrity of the state's electric grid and preventing a system-wide blackout, which could be long-lasting and have a significant impact on all aspects of life.
- Electric utilities are required to continue to comply with ERCOT controlled customer outage instructions until ERCOT determines that outages are no longer required.
- The Public Utility Commission of Texas website (Hot and Cold Weather and General Energy-Saving Tips) provides examples for customers to reduce electricity use at times when involuntary load shedding events may be implemented.

Regardless of the nature of the load shedding event, CenterPoint Energy is committed to ensuring the safe and reliable delivery of electricity to its customers 24-hours-per-day, 7days-per-week. While the company may not control the issues or conditions that have required ERCOT's order to shed load, we will do everything in our power to restore electricity when we are able to safely do so. In addition, we will work to keep our customers informed about the situation through local media outlets, social media, and direct communications to you.

Información importante sobre la desconexión de carga de electricidad y lo que podría significar para ti

El Electric Reliability Council of Texas (ERCOT) administra el flujo de energía eléctrica a más de 26 millones de consumidores en Texas. ERCOT está a cargo de asegurarse de que el suministro de electricidad baste para cubrir la demanda (carga) de electricidad de los consumidores en gran parte del estado.

Cuando el suministro eléctrico producido por todas las plantas de generación, parques eólicos y otras fuentes disponibles no basta para cubrir la demanda de los consumidores, ERCOT inicia operaciones de emergencia. Durante una emergencia energética en la que la electricidad disponible no puede abastecer la demanda de electricidad y se han agotado todos los demás recursos operacionales, es necesario reducir la demanda de electricidad para evitar interrupciones no controladas. Como último recurso, ERCOT da instrucciones a las compañías de servicios eléctricos de implementar apagones controlados con el fin de reducir la demanda de electricidad de los consumidores en la red eléctrica de ERCOT. Esto se denomina desconexión o relevo de carga (*load shed*) y perdura hasta que ERCOT resuelva la emergencia energética.

Por lo general, antes de ordenar apagones de electricidad controlados para los consumidores, ERCOT toma medidas para reducir la demanda en la red eléctrica y pide a los consumidores que reduzcan su consumo de electricidad. Las compañías de servicios eléctricos, entre ellos CenterPoint Energy, Inc., tienen la obligación de implementar de inmediato los procedimientos de desconexión de carga cuando ERCOT lo ordena.

Durante casos de desconexión de carga de los consumidores:

- Todos los consumidores deben dar por hecho que es posible que se les corte la electricidad sin previo aviso. Se hará lo posible para notificarles con anticipación de apagones pendientes, pero las circunstancias no siempre lo permiten.
- A los consumidores con la designación de **Carga Crítica**, conforme a la Comisión de Servicios Públicos PUC §25.497, no se les garantiza el suministro ininterrumpido de electricidad. Es responsabilidad del consumidor comercial hacer los arreglos necesarios para tener fuentes alternativas de electricidad en caso de un apagón o desconexión de carga.
- Se les recomienda a los consumidores residenciales que dependen de equipo médico eléctrico, designados como **Carga Crítica** o **Condición Crónica**, conforme a la Comisión de Servicios Públicos PUC §25.497, que tengan un plan alternativo concreto en caso de que su servicio de electricidad sea interrumpido. **Es importante señalar que no se excluye a dichos consumidores de los apagones controlados y es posible que se les corte la electricidad en caso de desconexión de carga. Todos aquellos que dependen de la electricidad para hacer funcionar equipo vital deben tener un plan alternativo.**

- Se puede encontrar el procedimiento para solicitar ser considerado consumidor residencial de cuidado crítico, consumidor industrial de carga crítica o carga crítica conforme a las normas de la comisión, en el sitio web de CenterPoint Energy:
    - Consumidor residencial de cuidado crítico - www.centerpointenergy.com/criticalcare
    - Consumidor industrial de carga crítica o carga crítica – www.centerpointenergy.com/criticalload
- Las compañías de servicios eléctricos le darán prioridad a la continuidad del servicio a ciertos consumidores cuyos servicios son cruciales para la comunidad durante una emergencia o aquellos cuyos servicios son un apoyo importante para la integridad del sistema eléctrico durante una emergencia. Ejemplos de ello son los hospitales, aeropuertos principales y 911.
- Ya que un caso de desconexión de carga es una orden de emergencia basada en la escasez de electricidad generada, las compañías de servicios eléctricos, entre ellos CenterPoint Energy, no cuentan con la información necesaria para poder notificar a los consumidores de manera individual acerca de la posibilidad de una interrupción de servicio, cuándo puede suceder o, en caso de desconexión, cuánto puede durar.
- Durante emergencias energéticas extremas, es posible que ERCOT requiera que las compañías de servicios eléctricos desconecten mucha carga durante periodos largos. En esos casos, las compañías de servicios eléctricos como CenterPoint Energy tal vez no puedan rotar los apagones sin arriesgar la estabilidad de la red eléctrica. Cuando esto sucede, es posible que ciertos consumidores se queden sin electricidad durante un lapso prolongado. Estos apagones son cruciales para asegurar la integridad de la red eléctrica del estado y evitar un apagón en todo el sistema, que podría durar mucho tiempo y tener un impacto considerable en todos los aspectos de la vida diaria.
- Se requiere que las compañías de servicios eléctricos continúen cumpliendo con las instrucciones de apagones controlados de ERCOT a los consumidores hasta que ERCOT determine que ya no son necesarios.
- El sitio web de la Comisión de Servicios Públicos (Clima Caliente y Frío, y Consejos generales para ahorrar energía) ofrece ejemplos para que los consumidores reduzcan su consumo de electricidad cuando se implementen casos involuntarios de desconexión de carga.

Independientemente del tipo del caso de desconexión de carga, CenterPoint Energy está comprometido con la distribución segura y estable de electricidad a los consumidores las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si bien la empresa no puede controlar los problemas o las condiciones que exigieron la orden de ERCOT de desconectar carga, hacemos todo lo posible para restaurar el servicio eléctrico en cuanto podamos hacerlo de manera segura. Además, nos esforzamos por mantener informados a los consumidores acerca de la situación a través de la prensa local, redes sociales y comunicación directa.