



## 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, including those served by Austin Energy. ERCOT is responsible for making sure that the supply of electricity is enough to meet customer demand (load) in most of the state.

When electric supply provided by all available power generation is not enough to meet customer demand for power, ERCOT begins emergency operations. During an ERCOT Energy Emergency, when there is not enough generation to meet customer demand for power, and all other operational tools have been exhausted, power demand must be lowered to avoid uncontrolled blackouts. Typically, before calling for controlled customer outages, ERCOT may ask customers to voluntarily reduce electric usage. As a last resort, once the highest level of Energy Emergency is met, ERCOT will direct electric utilities to cut power to customers in order to reduce the customer demand for electricity on the ERCOT grid. This is also called “directed load shed” and will last until ERCOT is able to end the Energy Emergency.

Electric utilities, including Austin Energy, are obligated to immediately implement load shed procedures as directed by ERCOT

### During ERCOT-directed load shed:

- All customers must be prepared for a possible power outage without advanced warning. Efforts will be made, as much as possible, to provide advanced notification of ERCOT directed load shed, but circumstances do not always allow that to happen.
- Non-residential customers who are designated in Austin Energy’s Critical Load Registry, in accordance with program policy and guidelines, are not guaranteed an uninterrupted supply of electricity. It is the responsibility of the customer to arrange for alternative sources of electric power in the event of a local outage or ERCOT directed load shed event.
- Residential customers dependent on electric-powered medical equipment, such as those designated in Austin Energy’s Medically Vulnerable Registry, 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 exempt from load shed and may lose power during the highest level of an ERCOT Energy Emergency. Anyone who depends on electricity for life-sustaining equipment should have a back-up plan in place.**
- Eligibility requirements and procedures for inclusion in Austin Energy’s Medically Vulnerable Registry for residential customers, or Austin Energy’s Critical Load Registry for non-residential customers, can be found at:
  - » Medically Vulnerable (residential): [coautilities.com/go/medicallyvulnerable](https://coautilities.com/go/medicallyvulnerable)
  - » Critical Load (non-residential): [austinenergy.com/criticalload](https://austinenergy.com/criticalload)
- Austin Energy will prioritize power delivery to 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.
- Load shed is a mandatory emergency order from ERCOT based on a shortfall of power generation. Therefore, Austin Energy may not have the information to notify individual customers if they may lose power, when they may lose power, or how long the load shed event may last.
- In an extreme Energy Emergency, ERCOT may require electric utilities to shed large amounts of load over long periods of time. In these instances, electric utilities like Austin Energy may not have the ability to rotate outages without risking the stability of the entire electric grid. When this happens, some customers may not have power for an extended period of time. These outages are critical for ensuring the integrity of the state’s electric grid and preventing an uncontrolled system-wide blackout, which could be long-lasting and have a significant impact on all aspects of life.
- Austin Energy, like all electric utilities in ERCOT, is required to comply with all ERCOT directions for cutting power until ERCOT ends the Energy Emergency.
- The Austin Energy website has tips at [austinenergy.com/tips](https://austinenergy.com/tips) to help customers reduce electricity use and stay safe at times when load shedding events may be implemented.

Austin Energy is committed to ensuring the safe and reliable delivery of electricity to its community. While Austin Energy may not control the issues or conditions that require ERCOT’s order to shed load, we will do everything in our power to restore electricity when we are able to safely do so. We will also 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 ELÉCTRICA Y LO QUE PODRÍA SIGNIFICAR PARA USTED

El Electric Reliability Council of Texas (ERCOT) administra el flujo de energía eléctrica a más de 26 millones de clientes en Texas, incluidos aquellos que reciben servicios de Austin Energy. ERCOT es responsable de garantizar que el suministro de electricidad sea suficiente para satisfacer la demanda de los clientes (carga) en la mayor parte del estado.

Cuando el suministro de electricidad provisto por toda la generación de poder disponible no es suficiente para satisfacer la demanda de electricidad, ERCOT comienza operaciones de emergencia. Durante una Emergencia de Energía de ERCOT, cuando no hay suficiente generación para satisfacer la demanda de electricidad de los clientes, y se han agotado otras herramientas operativas, se debe reducir la demanda de electricidad para evitar apagones no controlados. Por lo general, antes de pedir apagones controlados, ERCOT puede pedirles a los clientes que reduzcan voluntariamente su consumo de electricidad. Como último recurso, una vez se alcance el nivel más alto de Emergencia de Energía, ERCOT pedirá a las compañías de servicios públicos que desconecten la electricidad a los clientes con el fin de reducir la demanda de electricidad de los clientes en la red de ERCOT. A esto también se le conoce como “desconexión de carga eléctrica” y durará hasta que ERCOT pueda finalizar la Emergencia de Energía.

Las compañías de servicios eléctricos, incluida Austin Energy, están obligadas a ejecutar inmediatamente los procedimientos de desconexión de carga eléctrica tal y como lo solicite ERCOT.

### Durante una desconexión de carga eléctrica solicitada por ERCOT:

- Todos los clientes deben estar preparados para un posible apagón sin aviso previo. Se realizarán todos los esfuerzos posibles para notificar con anticipación una desconexión de carga eléctrica solicitada por ERCOT, pero las circunstancias no siempre permiten que esto suceda.
- No se garantiza que los clientes no residenciales que están designados en el Registro de Carga Crítica de Austin Energy, de conformidad con las políticas y guías del programa, reciban un suministro ininterrumpido de electricidad. Es responsabilidad del cliente hacer arreglos de fuentes alternativas de electricidad en caso de un apagón local o un evento de desconexión de carga eléctrica solicitada por ERCOT.
- Se recomienda a los clientes residenciales que dependen de equipos médicos eléctricos, como aquellos designados en el Registro para Personas con Vulnerabilidad Médica de Austin Energy, que tenga un plan de emergencia sólido en caso de que pierdan electricidad. **Es importante resaltar que estos clientes no están exentos de desconexión de carga eléctrica y pueden perder electricidad durante el nivel más alto de una Emergencia de Energía de ERCOT. Toda persona que dependa de electricidad para activar equipos de soporte vital debe tener un plan de emergencia listo.**
- Los requisitos y procedimientos para calificar para el Registro para Personas con Vulnerabilidad Médica para los clientes residenciales, o el Registro de Carga Crítica de Austin Energy para los clientes no residenciales, se pueden encontrar en:
  - » Vulnerabilidad Médica (residencial): [coutilities.com/go/medicallyvulnerable](http://coutilities.com/go/medicallyvulnerable)
  - » Carga Crítica (no residencial): [austinenenergy.com/criticalload](http://austinenenergy.com/criticalload)
- Austin Energy dará prioridad al suministro de electricidad para los clientes cuyo servicio es crítico para la comunidad durante una emergencia o para aquellos cuyos servicios proveen un apoyo importante para la integridad del sistema eléctrico durante una emergencia. Entre los ejemplos se encuentran hospitales, aeropuertos importantes y el servicio de 911.
- La desconexión de carga eléctrica es una orden de emergencia obligatoria de ERCOT que se basa en el déficit de generación de electricidad. Por lo tanto, es posible que Austin Energy no tenga la información para notificar a los clientes individuales si pueden perder servicio eléctrico, cuándo lo pueden perder ni cuánto tiempo durará el evento de desconexión de carga eléctrica.
- En una Emergencia de Energía extrema, ERCOT puede solicitar a las compañías de servicios públicos que desconecten cantidades grandes de carga por periodos de tiempo largos. En estos casos, quizás las compañías de servicios públicos como Austin Energy no tengan la capacidad de rotar los apagones sin poner en riesgo la estabilidad de toda la red eléctrica. Cuando esto sucede, tal vez algunos clientes no tengan electricidad por un periodo de tiempo extenso. Estos apagones son críticos para garantizar la integridad de la red eléctrica del estado y evitar un apagón no controlado de todo el sistema, lo que podría durar mucho tiempo y tener un impacto significativo en todos los aspectos de la vida.
- Austin Energy, como todas las compañías de servicios públicos en ERCOT, tiene que cumplir con todas las solicitudes de ERCOT para desconectar la electricidad hasta que ERCOT ponga fin a la Emergencia de Energía.
- El sitio web de Austin Energy tiene consejos en [austinenenergy.com/tips](http://austinenenergy.com/tips) para ayudar a los clientes a reducir el uso de electricidad y mantenerse seguros en momentos en los que se puedan ejecutar desconexiones de carga eléctrica.

Austin Energy está comprometida a garantizar el suministro seguro y confiable de electricidad a su comunidad. Si bien Austin Energy no puede controlar los problemas o condiciones que requieren una orden de desconexión de carga eléctrica de ERCOT, haremos todo lo posible para restaurar la electricidad cuando podamos hacerlo de manera segura. También trabajaremos para mantener a nuestros clientes informados sobre la situación a través de los medios de comunicación locales, las redes sociales y las comunicaciones directas con ustedes.