



# Resumen Ejecutivo del Plan de Eficiencia Energética y Descarbonización

de Massachusetts 2025-2027  
Borrador, 1 de abril de 2024

WE ARE MASS SAVE\*:



[masssave.com](https://masssave.com)

# Introducción









Como Administradores del programa (AP) de Massachusetts,<sup>1</sup> estamos orgullosos de presentar nuestro primer borrador del Plan de Descarbonización y Eficiencia Energética de 2025-2027 (Plan 2025-2027) al Consejo Asesor de Eficiencia Energética (EEAC).<sup>2</sup> Esta inversión de 4990 millones de dólares 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 elegibles en toda la Mancomunidad se beneficien de los programas Mass Save®.

Para lograr estos resultados, proponemos continuar con ofertas que contribuyan a estos objetivos, así como introducir un conjunto de soluciones nuevas y audaces diseñadas para mejorar la experiencia del cliente y reducir las barreras a la participación, particularmente para las comunidades y los grupos de clientes que históricamente han participado en los programas en niveles inferiores. Estamos profundamente agradecidos con el EEAC, incluyendo el Grupo de Trabajo sobre Equidad, nuestros socios comunitarios y de implementación, y nuestros aliados comerciales por sus comentarios y su apoyo en el desarrollo del primer borrador del Plan, sin quienes la implementación de los programas Mass Save no sería posible. Esperamos seguir colaborando mientras trabajamos para perfeccionar y finalizar el Plan.

<sup>1</sup> 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".

<sup>2</sup> El Plan de Eficiencia Energética y Descarbonización de 2025-2027 podrá denominarse "Plan 2025-2027", "Plan Trienal" o "Plan" 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.<sup>3</sup>

<b>Lo que hemos hecho</b> Desde 2013, hemos:	<b>Lo que haremos</b> Bajo el Plan 2025-2027, apuntamos a:
 <p>Climatizar aproximadamente 350 000 hogares, incluidos 70 000 hogares de ingresos bajos</p>	<p>Climatizar 174 000 hogares, incluidos aproximadamente 48 000 hogares de ingresos bajos y moderados</p>
 <p>Apoyar la instalación de bombas de calor en más de 75 000 hogares y empresas (desde 2019), incluidos 3600 hogares de ingresos bajos</p>	<p>Apoyar la instalación de bombas de calor en más de 115 000 hogares, incluidos 16 000 hogares de ingresos bajos y moderados</p>
 <p>Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) por 3,7 millones de toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>e), lo mismo que sacar 800 000 automóviles de las carreteras durante un año</p>	<p>Reducir las emisiones de GEI por 1 millón de toneladas métricas de CO<sub>2</sub>e</p>
 <p>Entregar más de 153 millones de megavatio-hora (MWh) y 4700 millones de termias en ahorros de energía, así como 31 000 millones de dólares en beneficios totales para los clientes</p>	<p>Ofrecer 9,8 millones de MWh y 1100 millones de termias en ahorros de energía y 13 800 millones de dólares en beneficios totales para los clientes</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 más de 1000 millones de dólares en incentivos pagados para clientes e inquilinos de ingresos bajos y moderados</p>
 <p>Proporcionar 6700 millones de dólares en incentivos para los clientes</p>	<p>Proporcionar más de 3500 millones de dólares en incentivos para los clientes</p>

<sup>3</sup> 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

Lograr 9,8 millones de MWh y 1100 millones de termias en ahorros de energía, lo que incluye la climatización de más de 175 000 hogares y pequeñas empresas

Impulsar la electrificación de edificios nuevos y existentes, lo que incluye apoyar la instalación de bombas de calor en 115 000 hogares

Apoyar las reducciones de GEI para los clientes comerciales e industriales (C&I) a través de nuevas medidas diseñadas para reducir específicamente las emisiones y la planificación de la descarbonización

Introducir un enfoque coordinado para la financiación y entrega conjunta de electrificación

Reducir los costos de electrificación para los clientes buscándoles financiación externa



## Mejorar el acceso al programa para todos

Aumentar la participación de los clientes de ingresos moderados reduciendo las barreras a la calificación, hacer que la oferta esté disponible para inquilinos de ingresos moderados, eliminar los costos de bolsillo para la climatización y electrificación, y mejorar la experiencia del cliente

Impulsar una mayor climatización y electrificación de unidades de alquiler y viviendas de ingresos bajos y moderados en comunidades de equidad designadas

Continuar ampliando el acceso a la climatización y electrificación para clientes de ingresos bajos

Apoyar mejoras en la eficiencia energética y la electrificación en escuelas de comunidades de equidad

Aumentar la participación de los inquilinos en todo el estado ofreciendo una mejor climatización y eliminación de barreras

Mejorar el acceso lingüístico para los clientes de LOTE (idiomas distintos del inglés)

Ayudar a minimizar las cargas energéticas para los clientes de ingresos bajos y moderados mediante la adopción de energía limpia



## Ofrecer una experiencia de cliente mejorada

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

Garantizar el procesamiento oportuno de los reembolsos y una experiencia de reembolso mejorada

Proporcionar una opción de entrega administrada y simplificada para la instalación de bombas de calor, comenzando con propietarios e inquilinos de ingresos bajos y moderados

Estandarizar la ruta personalizada para los clientes C&I

Invertir en mejoras digitales y mejores informes



## Fortalecer y diversificar la fuerza laboral

Colaborar con el Centro de Energía Limpia de Massachusetts para aumentar la diversidad de la fuerza laboral, duplicando la financiación anual de 12 millones de dólares a 24 millones de dólares por año

Ampliar y fortalecer una fuerza laboral de instalación de bombas de calor sólida a través de la red de instaladores de bombas de calor

Garantizar instalaciones de alta calidad a través de la gestión y capacitación de contratistas

Ampliar las oportunidades de capacitación para clientes C&I

# Nuevos aspectos

Las principales mejoras para el Plan 2025-2027 incluyen:

## Descarbonización:

- Evaluaciones de energía del hogar mejoradas para brindar a los clientes interesados 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 de ingresos moderados.
- Incentivar ahorros significativos de GEI para clientes comerciales medianos y grandes a través de nuevas medidas, como mitigación y modernización de fugas de refrigerante, mitigación de fugas de gas detrás del medidor, captura de carbono de las emisiones in situ y 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

- Criterios de elegibilidad ampliados para clientes de ingresos moderados considerando el ingreso medio estatal y del área y permitiendo que los inquilinos calificados accedan a ofertas para personas con ingresos moderados.
- Mayor apoyo para propietarios de viviendas e inquilinos de ingresos moderados con barreras para la climatización y electrificación, que incluirá un modelo de entrega gestionada para reducir o eliminar los costos de bolsillo y el compromiso de tiempo requerido de los clientes.
- Inversión adicional en comunidades de equidad designadas a través de climatización sin costo para todos los clientes y mayor financiamiento para climatización y electrificación de propiedades de alquiler. En colaboración con el Departamento de Recursos Energéticos (DOER), los AP también aprovecharán la financiación de la Ley de Reducción de la Inflación federal para apoyar la electrificación de clientes de ingresos moderados en estas comunidades.
- Mayor financiación para Community First Partners.
- 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 verificación directa de ingresos.
- Apoyo específico para la climatización y electrificación de escuelas en comunidades de equidad.
- Soporte mejorado para los clientes de LOTE trabajando para brindar soporte integral de acceso lingüístico durante todo el recorrido del cliente.
- Ofertas y programas eléctricos individuales para ayudar a los clientes de ingresos bajos y moderados a descarbonizar sus hogares y negocios mientras minimizan sus costos operativos.
- Colaborar con el Centro de Energía Limpia de Massachusetts para aumentar la diversidad de la fuerza laboral, duplicando la financiación anual de 12 millones de dólares a 24 millones de dólares por año.

## 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.

# 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.<sup>4</sup> 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 identifica los programas Mass Save como un componente importante 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 CO<sub>2</sub>e.<sup>5</sup>

**Nuestro objetivo es lograr estas reducciones de GEI a través de las siguientes cinco estrategias clave:**

## Lograr 9,8 millones de MWh y 1100 millones de termias en ahorros de energía, lo que incluye la climatización de más de 175 000 hogares y pequeñas empresas

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 175 000 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, 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. También ayudaremos a impulsar el ahorro de energía para clientes comerciales e industriales (C&I) medianos y grandes mediante la introducción de soporte para la contratación de obras. Este esfuerzo generará ahorros a corto plazo optimizando el rendimiento de los controles y equipos existentes, al tiempo que se identificarán oportunidades para implementar nuevas medidas de capital, como actualizaciones de control y mejoras en la envolvente de los edificios.



<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> En relación con el establecimiento del objetivo de reducción de GEI, el Secretario de EEA también ha solicitado que los Administradores del programa modelen el logro de 2,2 millones de toneladas métricas de reducciones de emisiones de GEI para el 2030 con el fin de informar los esfuerzos para asegurar más recursos para la implementación de la eficiencia energética y los programas de descarbonización en la Mancomunidad. El momento y los pasos para este análisis se describen con más detalle a continuación. 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.

# Reducir emisiones de gases de efecto invernadero



## Impulsar la electrificación de edificios nuevos y existentes, lo que incluye apoyar la instalación de bombas de calor en 115 000 hogares

La Ley Climática de 2022 reforzó nuestros esfuerzos de descarbonización exigiendo 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.<sup>6</sup> El Plan 2025-2027 va más allá de estos requisitos al hacer de la electrificación la solución predeterminada para todos los clientes residenciales, cuando sea posible, y una piedra angular para lograr las reducciones de GEI planificadas. También ampliaremos las evaluaciones de energía del hogar a fin de brindar a los clientes interesados recomendaciones y oportunidades para lograr la descarbonización de sus hogares. Además de apoyar la electrificación sistemas de calefacción y calentamiento de agua, así como de electrodomésticos (por ejemplo, estufas de inducción, lavadoras y secadoras), 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 calefacción y refrigeración apoyando el desarrollo de un ecosistema de contratistas, fabricantes y distribuidores de instalación de bombas de calor y climatización necesario para respaldar este trabajo en la Mancomunidad. En el período 2025-2027, continuaremos construyendo y fortaleciendo este ecosistema con el objetivo de instalar bombas de calor en 115 000 viviendas, incluidas 16 000 para hogares de ingresos bajos y moderados. Para mejorar la experiencia del cliente y reducir las barreras para la adopción, proponemos el desarrollo de una solución administrada (o “llave en mano”) para clientes residenciales que desean instalar bombas de calor sin tener que identificar y seleccionar un contratista ellos mismos. 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, planeamos comenzar con clientes de ingresos moderados y luego expandirnos a clientes con precio 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 ayuda 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 evaluaciones virtuales 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.

<sup>6</sup> 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).



# Reducir emisiones de gases de efecto invernadero

## Apoyar las reducciones de GEI para los clientes comerciales e industriales (C&I) a través de nuevas medidas diseñadas para reducir específicamente las emisiones y la planificación de la descarbonización

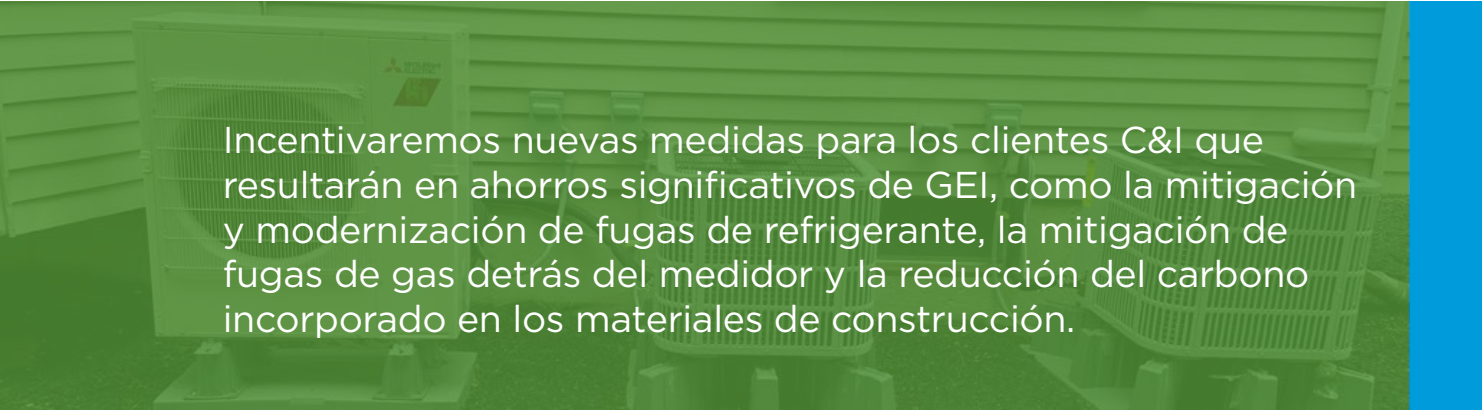
Existen múltiples barreras para electrificar edificios comerciales medianos y grandes, muchas de las cuales tienen un alcance lo suficientemente importante como para no poder abordarse por completo en un plazo de tres años. Si bien la electrificación sigue siendo un desafío en el sector C&I, estamos comprometidos a ayudar a los clientes C&I a descarbonizar. 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. También introduciremos nuevos servicios para apoyar a los clientes a través de evaluaciones de edificios a nivel de cartera y a través de un soporte mejorado para instalaciones que deben cumplir con ordenanzas de reducción de GEI, como BERDO (Ordenanza de divulgación y reducción de emisiones de edificios de Boston), BEUDO (Ordenanza de divulgación del uso de energía en edificios de Cambridge), y nuevos requisitos de informes energéticos de edificios a nivel estatal para todos los demás edificios de más de 20 000 pies cuadrados.

También incentivaremos medidas que resulten en ahorros significativos de GEI, pero que puedan tener poco o ningún ahorro directo de energía. Ejemplos de este tipo de medidas incluyen la mitigación y modernización de fugas de refrigerante, la mitigación de fugas de gas detrás del medidor, la captura de carbono de las emisiones in situ y la reducción del carbono incorporado en los materiales de construcción. En ciertos tipos de edificios, estas medidas de reducción de GEI pueden ser muy rentables y pueden tener ciclos de implementación más cortos.

## Introducir un enfoque coordinado para la financiación y entrega conjunta de electrificación

Implementaremos un nuevo modelo a nivel estatal para financiar y ejecutar conjuntamente proyectos de electrificación prescriptiva que simplificarán y mejorarán la experiencia del cliente y garantizarán que haya financiación disponible para los clientes de todo tipo de combustible. 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. 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 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 basados en una fórmula de distribución y una base de clientes. Este intercambio ayudará a marginar las cuestiones de rentabilidad relacionadas con las conversiones totalmente eléctricas.




Incentivaremos nuevas medidas para los clientes C&I que resultarán en ahorros significativos de GEI, 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.

# Reducir emisiones de gases de efecto invernadero

## Reducir los costos de electrificación para los clientes buscándoles financiación externa

Continuaremos buscando agresivamente financiamiento externo para respaldar nuestros esfuerzos de descarbonización y reducir la carga para los clientes. 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 fondos federales de la Ley de Reducción de la Inflación para la electrificación de clientes de ingresos moderados en comunidades de equidad designadas y los fondos de la Ley de Inversión en Infraestructura y Trabajos federal bipartisana para instalar baterías para clientes de ingresos bajos y moderados. También trabajaremos con el Massachusetts Community Climate Bank y otras instituciones para identificar formas de reducir los costos de los pagos de préstamos HEAT a los clientes.

Reconocemos el papel fundamental que la eficiencia energética, la reducción de la demanda activa, los recursos energéticos distribuidos y otras medidas del lado de la demanda pueden desempeñar y han desempeñado a la hora de reducir o aplazar la necesidad de lo que de otro modo serían inversiones necesarias en infraestructura eléctrica y de gas. Estas oportunidades se han vuelto cada vez más destacadas a la luz de los procedimientos recientes del Departamento de Servicios Públicos de Massachusetts (Departamento), incluidos los requisitos de evaluación de alternativas sin tuberías y oportunidades de electrificación dirigidas, como se describe en la reciente orden del Departamento en el expediente DPU 20-80, y las propuestas de inversión de compañías de distribución eléctrica entregadas a través del proceso del Plan de Modernización del Sector Eléctrico.<sup>7</sup> En todos los casos, anticipamos que los programas estatales enumerados en este Plan seguirán siendo la base de las contribuciones del lado del cliente a cualquier alternativa sin tuberías, alternativas sin cables u ofertas de electrificación dirigidas.



Trabajaremos con el DOER para aprovechar los fondos federales de la Ley de Reducción de la Inflación para la electrificación de clientes de ingresos moderados en comunidades de equidad designadas.

<sup>7</sup> El Departamento de Servicios Públicos de Massachusetts puede denominarse "Departamento" o "DPU" a lo largo de este documento.

# Mejorar el acceso al programa para todos



Estamos comprometidos a garantizar que todos los residentes y las empresas elegibles en toda la Mancomunidad puedan acceder, participar y beneficiarse de los programas Mass Save. Para el Plan 2025-2027, proponemos invertir más de 1000 millones de dólares en incentivos para mejoras en la eficiencia energética y la electrificación para clientes e inquilinos de ingresos bajos y moderados. Esta es la inversión más grande en estos grupos de clientes jamás presentada en un plan de eficiencia energética y descarbonización en la Mancomunidad, y posiblemente, en la nación. Estamos particularmente enfocados en servir a grupos de clientes que históricamente han participado a tarifas más bajas, incluidos clientes en comunidades de equidad, clientes de ingresos moderados, inquilinos, clientes que hablan idiomas distintos al inglés (clientes LOTE)<sup>8</sup> y pequeñas empresas, y hacerlo sin aumentar la carga energética de estos clientes. Esperamos trabajar con el Departamento en su expediente recientemente abierto centrado en la asequibilidad de la energía, DPU 24-15, para garantizar que las medidas de electrificación sean asequibles para los clientes de ingresos bajos y moderados.

**Para el período 2025-2027, nuestro objetivo es mejorar el acceso al programa para todos a través de las siguientes cinco estrategias clave:**

## **Aumentar la participación de los clientes de ingresos moderados reduciendo las barreras a la calificación, hacer que la oferta esté disponible para inquilinos de ingresos moderados, eliminar los costos de bolsillo para la climatización y electrificación, y mejorar la experiencia del cliente**

Ampliaremos la definición de “ingresos moderados” para considerar el ingreso medio estatal y del área y pondremos 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, proponemos ofrecer climatización, eliminación de barreras y electrificación sin costo a clientes de ingresos moderados. Estas medidas se implementarían a través de una solución llave en mano que simplificaría la experiencia del cliente y ayudaría a gestionar los costos del cliente. Para reducir aún más las barreras para la calificación, también proponemos permitir que los clientes de ingresos moderados califiquen para la climatización sin costo mediante la autocertificación de los ingresos y el tamaño del hogar. A través de estos esfuerzos, nuestro objetivo es climatizar aproximadamente 13 000 unidades de vivienda con ingresos moderados, así como apoyar la electrificación de aproximadamente 5800 unidades de vivienda con 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.

<sup>8</sup> El término “persona que habla 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 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”.

# Mejorar el acceso al programa para todos

## Impulsar la climatización y electrificación de unidades de alquiler y viviendas para clientes de ingresos bajos y moderados en comunidades de equidad designadas

Para aumentar la participación entre los clientes que históricamente han participado a tarifas más bajas, continuaremos trabajando con socios de Community First Partnership y socios de organizaciones sin fines de lucro para brindar mensajes y comunicaciones multilingües dirigidos con un enfoque en las comunidades de equidad. Desarrollaremos estos esfuerzos aumentando la financiación y la flexibilidad de esa financiación para que Community First Partners ayude a retener personal calificado. En las comunidades de equidad designadas, ofreceremos climatización sin costo a todos los clientes elegibles y brindaremos financiamiento adicional a través de nuestra oferta multifamiliar personalizada para respaldar la climatización y electrificación de propiedades de alquiler con una gran proporción de clientes de ingresos bajos y moderados. Trabajaremos estrechamente con las partes interesadas de la comunidad, Community First Partners, el Centro de Energía Limpia de Massachusetts y otros para identificar edificios de estas comunidades con poblaciones mayoritariamente de inquilinos y de ingresos moderados, en los que la electrificación no resultará en una mayor carga energética para estos inquilinos. Además, a través de nuestra Subvención para Educación Comunitaria de Mass Save, continuaremos aumentando nuestra participación comunitaria, con un enfoque en comunidades de equidad, a través de programas de alfabetización y educación sobre eficiencia energética combinados con apoyo de marketing y capacitación.

## Continuar ampliando el acceso a la climatización y electrificación para clientes de ingresos bajos<sup>9</sup>

En asociación con la red de agencias del Programa de Acción Comunitaria, continuaremos brindando programas sin costo para clientes de ingresos bajos. Durante el Plan 2025-2027, nuestro objetivo es climatizar 35 000 e instalar bombas de calor en más de 10 000 unidades de vivienda para personas de ingresos bajos. La electrificación seguirá siendo la solución predeterminada para los clientes que usan dispositivos con combustibles entregados y resistencia eléctrica, porque estas son las situaciones en las que la electrificación no generará mayores cargas energéticas. 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 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, ABCD y Action Inc. continuarán manteniendo la capacidad de los contratistas en los territorios de Eversource y National Grid mediante el uso de empresas calificadas para brindar servicios de energía a clientes de ingresos bajos en comunidades con una mayor demanda de servicios donde el tiempo de respuesta de la agencia local del Programa de Acción Comunitaria exceda las seis a ocho semanas y para expandirnos a otros territorios de servicio según sea necesario.

## Apoyar mejoras en la eficiencia energética y la electrificación en escuelas de comunidades de equidad

Esperamos trabajar con el DOER y otras partes interesadas en iniciativas colaborativas para apoyar la descarbonización de las escuelas en comunidades de equidad. Actualmente, anticipamos que ofreceremos servicios dirigidos a escuelas y otros edificios públicos, con énfasis en comunidades de equidad, para apoyar la descarbonización y electrificación de los edificios, con un enfoque de eficiencia energética. Trabajaremos en colaboración con agencias estatales involucradas en la financiación de escuelas, especialmente el DOER, la Autoridad de Edificios Escolares de Massachusetts, el Centro de Energía Limpia de Massachusetts y el Departamento de Educación Primaria y Secundaria de Massachusetts, para crear un canal para la descarbonización de las escuelas existentes y una experiencia optimizada en el distrito escolar y la municipalidad. Llevar a estas escuelas hacia la descarbonización podría significar ayudar a las comunidades a identificar fuentes de financiamiento para las reparaciones necesarias resultantes de años de postergación del mantenimiento. También será importante estratificar o combinar financiamiento de varias agencias y recursos de subvención,

<sup>9</sup> Los clientes de bajos ingresos se definen como aquellos que ganan hasta el 60 por ciento del ingreso medio estatal, según lo exige el Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP). 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.

# Mejorar el acceso al programa para todos

y hacerlo de una manera que lleve los proyectos hacia la descarbonización. El apoyo de los AP específicos a las escuelas en coordinación con estas agencias estatales podría incluir apoyo a los administradores municipales de energía, incluidos los recursos compartidos entre las comunidades según corresponda, apoyo para la hoja de ruta de descarbonización, otra asistencia técnica, incentivos mejorados, asistencia para las comunidades en la solicitud de fondos y equipos federales y estatales y capacitación sobre equipamiento para el personal de las instalaciones en escuelas y otras agencias públicas.

## **Aumentar la participación de los inquilinos en todo el estado ofreciendo una mejor climatización y eliminación de barreras**

Para brindar un servicio más integral a inquilinos y propiedades de alquiler en todo el estado, continuaremos con la comunicación dirigida a grupos de propietarios e inquilinos, y también continuaremos ofreciendo climatización sin costo e incentivos para la remediación de barreras previa a la climatización para unidades ocupadas por inquilinos con precio de mercado. La climatización y la remediación de barreras brindan beneficios tanto al inquilino como al propietario al mejorar la comodidad, aumentar el valor de la propiedad y reducir las facturas de energía.

## **Mejorar el acceso lingüístico para los clientes de LOTE (idiomas distintos del inglés)**

Estamos abordando la necesidad de atender a nuestros clientes en su idioma preferido y a través de comunicaciones culturalmente relevantes informadas por recomendaciones clave de acceso lingüístico encargadas por los AP en 2022-2024. Mediante la implementación de las recomendaciones de acceso lingüístico, ofreceremos servicios lingüísticos en los cinco idiomas más hablados, además del inglés, en Massachusetts, que son español, portugués, criollo haitiano, mandarín y cantonés. Los servicios lingüísticos incluyen traducción de materiales, servicios de interpretación y uso de personal multilingüe, según esté disponible. También continuaremos trabajando con Community First Partnership y otros socios comunitarios para respaldar el acceso lingüístico para todos los clientes.

## **Ayudar a minimizar las cargas energéticas para los clientes de ingresos bajos y moderados mediante la adopción de energía limpia**

Varios AP eléctricos están desarrollando ofertas y programas adicionales y específicos para ayudar a los clientes de ingresos bajos y moderados a descarbonizar sus hogares y negocios a la vez que minimizan sus costos operativos. Por ejemplo, National Grid está desarrollando una oferta para ofrecer un reembolso por kW de energía fotovoltaica a los clientes elegibles que calefaccionen o calienten agua con gas e instalen sistemas de energía fotovoltaica junto con una bomba de calor, con el fin de ayudar a reducir los costos operativos de esa bomba de calor. La elegibilidad para esta oferta se limitará a clientes residenciales que ganen entre el 61 % y el 150 % del ingreso medio del área, escuelas, edificios públicos y organizaciones sin fines de lucro ubicadas en comunidades de equidad, con un presupuesto de entre 35 y 45 millones de dólares para el período de tres años. Eversource también está desarrollando ofertas que se dirigirán a comunidades afectadas por mejoras de infraestructura, incluidos proyectos cubiertos bajo el Enfoque de Planificación Integrada descrito en el Plan de Modernización del Sector Eléctrico de Eversource, y clientes de ingresos bajos y moderados para quienes los costos operativos de la tecnología eléctrica pueden ser una barrera para la adopción. Este financiamiento puede incluir incentivos adicionales para la adopción de tecnología de electrificación o la eliminación de barreras, nuevos incentivos para la adopción de energía solar o el almacenamiento, y apoyo para la prestación de medidas de “llave en mano”, entre otras cosas. Eversource está asignando hasta 70 millones de dólares para este trabajo. De manera similar, Compact propone completar su Oferta de Electrificación de Cape y Vineyard (CVEO) durante el período 2025-2027, que apoya la electrificación y la instalación fotovoltaica para clientes de ingresos bajos y moderados en Cape, dentro del presupuesto aprobado originalmente por el Departamento. Los AP están trabajando en los detalles, colaborando con el DOER y la Oficina del Fiscal General (AGO) en estos esfuerzos, y desarrollando un enfoque regulatorio que aborde el precedente del Departamento, incluido el DPU 22-137.

# Ofrecer una experiencia de cliente mejorada



Actualmente, los clientes carecen de una ubicación centralizada y de recursos adecuados de atención al cliente 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 las siguientes cinco estrategias clave:**

## **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 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.<sup>10</sup> Este apoyo incluirá orientación para clientes que se encuentran al comienzo de su recorrido hacia la descarbonización y que desean 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 que incluyen orientación sobre programas, evaluaciones de energía del hogar, préstamos HEAT, consultas sobre descarbonización, 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.

<sup>10</sup> Compact cuenta con un centro de llamadas para apoyar estos esfuerzos.

# Ofrecer una experiencia de cliente mejorada

## Garantizar el procesamiento oportuno de los reembolsos y una experiencia de reembolso mejorada

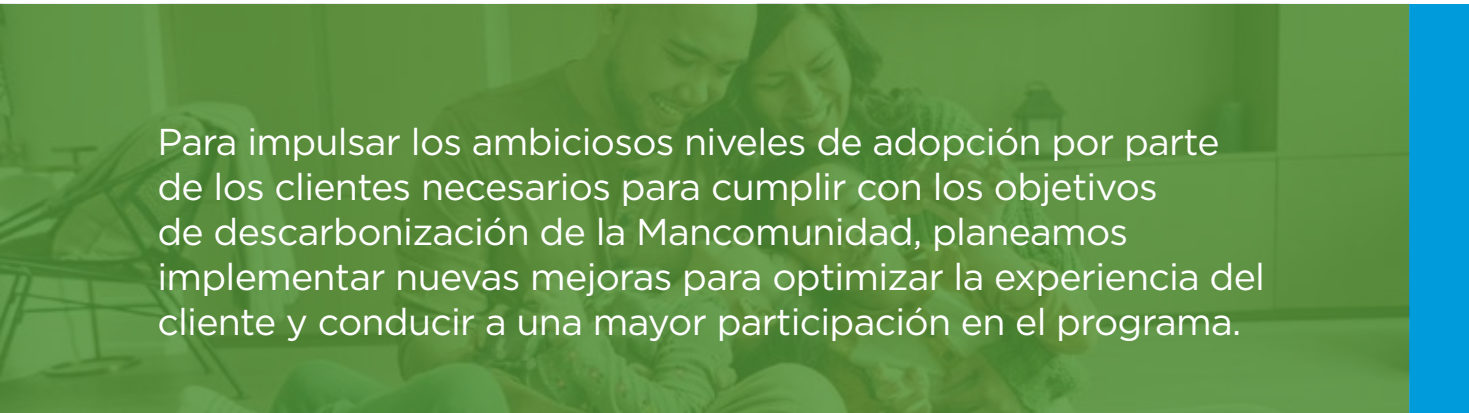
Procesamos aproximadamente 300 000 reembolsos al año. Para respaldar esta demanda y crear un proceso de reembolso más rápido, contratamos a un nuevo proveedor de procesamiento de reembolsos a partir del 1 de julio de 2023 y trabajamos muy de cerca con este para mejorar el proceso para los clientes. Entendemos 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. Continuaremos mejorando 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. Por último, también estamos trabajando para optimizar y reducir el tiempo necesario para las inspecciones, garantizando al mismo tiempo niveles adecuados de revisión posterior a la instalación. Juntos, esperamos que estos esfuerzos mejoren 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.

## Mejorar la experiencia del cliente en materia de electrificación, empezando por los propietarios e inquilinos de ingresos bajos y moderados

Como ya se señaló, proponemos mejorar la experiencia del cliente y reducir los costos de bolsillo ofreciendo a los inquilinos y propietarios de ingresos moderados climatización, eliminación de barreras y electrificación sin costo, a través de un enfoque de llave en mano. Este enfoque se basará en nuestro marco existente para la climatización, 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 de ingresos moderados, 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 Programa de Acción Comunitaria 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 Programa de Acción Comunitaria 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 conducir a una mayor participación en el programa.

# Ofrecer una experiencia de cliente mejorada

## Estandarizar la ruta personalizada para los clientes C&I

Ofreceremos varias mejoras para mejorar la experiencia de los clientes y proveedores 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 estandarización 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 la contratación de obras 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 hacer que la información del proyecto esté más fácilmente disponible para los clientes.

## 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, electrificación y descarbonización. 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. 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:

## **Colaborar con el Centro de Energía Limpia de Massachusetts para aumentar la diversidad de la fuerza laboral, duplicando la financiación anual de 12 millones de dólares 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 de 12 millones de dólares a 24 millones de dólares por año. Las áreas de enfoque incluirán capacitación para contratistas que hablan un idioma distinto del inglés y la conexión de estos contratistas con clientes de LOTE, apoyo al desarrollo comercial para empresas comerciales de mujeres y minorías, y apoyo de transporte para empleados, entre otras. 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 brindando varios esfuerzos complementarios. Estos incluyen: (1) celebrar Cumbres sobre Diversidad de Proveedores y establecer un proceso para conectar a las empresas comerciales de mujeres y minorías con proveedores con quienes puedan asociarse para solicitar oportunidades de adquisición específicas de Mass Save; (2) 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 (3) específicamente para Eversource y National Grid, capacitar a candidatos nuevos y diversos de comunidades de equidad a través del programa Clean Energy Pathways.

# Fortalecer y diversificar la fuerza laboral

## Ampliar y fortalecer una fuerza laboral de instalación de bombas de calor sólida a través de la red de instaladores de bombas de calor

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.

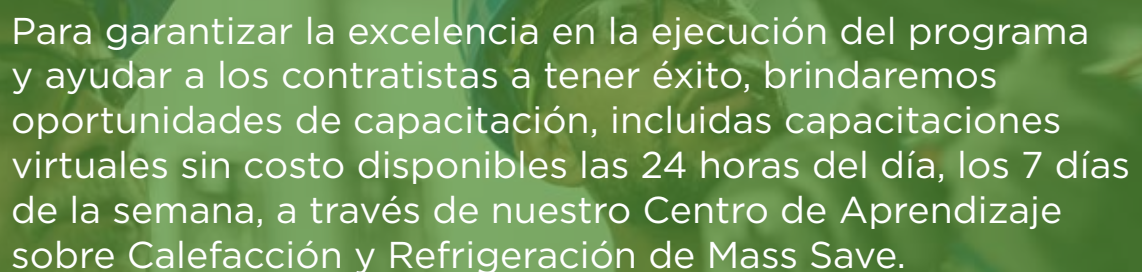
## Garantizar instalaciones de alta calidad a través de la gestión y capacitación de contratistas

Estamos evaluando constantemente a los contratistas que participan en los programas Mass Save, y los contratistas que no cumplan con las expectativas 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.

## Ampliar las oportunidades de capacitación para clientes C&I

Ampliaremos la cantidad y variedad de cursos de capacitación disponibles, con personal dedicado para apoyar estos esfuerzos. Nuestras áreas de enfoque para capacitaciones 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.

Finalmente, hemos establecido relaciones con instituciones locales y organizaciones industriales para fomentar el crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral en el sector C&I. Estas relaciones darán como resultado una capacitación para el desarrollo de la fuerza laboral que incluye una introducción a las últimas tecnologías, la identificación de oportunidades para implementar las tecnologías, herramientas para comprender los beneficios de implementar mejoras y oportunidades para hacer uso de los recursos 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 credenciales de los operadores de edificios a través de capacitación en eficiencia energética y tecnologías de edificios inteligentes, educación continua y certificación.



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.



WE ARE MASS SAVE®:



Obtenga más información en [masssave.com](http://masssave.com)