



Massachusetts 2025-2027 Plano de Eficiência Energética e Descarbonização

Resumo executivo
Rascunho, 1 de abril de 2024

WE ARE MASS SAVE*:



masssave.com

Introdução



Na qualidade de Administradores do Programa do Massachusetts,¹ é com satisfação que apresentamos o nosso primeiro rascunho do Plano de Eficiência Energética e Descarbonização de 2025-2027 (Plano 2025-2027) ao Conselho Consultivo de Eficiência Energética (EEAC).² Este investimento de 4,99 mil milhões de dólares representa um passo significativo para alcançar os objetivos climáticos de Massachusetts 2030 no setor da construção e apoiar o nosso esforço para garantir que todos os residentes e empresas elegíveis da Comunidade beneficiam dos programas Mass Save®.







Para obter estes resultados, pretendemos continuar a fazer propostas que contribuam para estes objetivos, bem como introduzir um conjunto de soluções novas e arrojadas, criadas para melhorar a experiência do cliente e reduzir as barreiras à participação, em particular nas comunidades e nos grupos de clientes que historicamente têm níveis de participação nos programas inferiores. Estamos profundamente gratos à EEAC, incluindo o Grupo de Trabalho de Equidade, aos nossos parceiros de execução e parceiros na comunidade e aos nossos aliados comerciais pelo seu feedback e apoio no desenvolvimento do primeiro rascunho do Plano e sem os quais a execução dos programas Mass Save® não seria possível. Esperamos prosseguir a colaboração enquanto trabalhamos para aperfeiçoar e finalizar o Plano.

¹ Os PA são: The Berkshire Gas Company, Cape Light Compact JPE (Compact), NSTAR Electric Company, NSTAR Gas Company e Eversource Gas Company of Massachusetts, a operar sob a denominação Eversource Energy respetivamente, Liberty Utilities Corp. (New England Natural Gas Company) a operar sob a denominação Liberty, Massachusetts Electric Company, Nantucket Electric Company, Boston Gas Company, a operar sob a denominação National Grid e Fitchburg Gas respetivamente e Electric Light Company a operar sob a denominação Unitil. Os Administradores do Programa podem ser designados como «PA», «PA do Massachusetts» ou «Administradores do Programa» neste documento

² O Plano de Eficiência Energética e Descarbonização de 2025-2027 pode ser referido como o «Plano 2025-2027», o «Plano Triannual» ou o «Plano» neste documento.

De acordo com os números

O Plano 2025-2027 assenta em mais de duas décadas de investimento do cliente em eficiência energética e eletrificação na Comunidade. Estes programas líderes nacionais prestam apoio a aproximadamente 76 000 empregos de elevada qualidade, à eficiência energética e à eletrificação no Massachusetts.

O que fizemos Desde 2013,	O que vamos fazer No âmbito do Plano 2025-2027, pretendemos:
 <p>Protegemos contra a intempérie aproximadamente 350 000 casas, incluindo de 70 000 famílias de baixos rendimentos.</p>	Proteger contra a intempérie 174 000 casas, incluindo de cerca de 48 000 famílias de rendimentos baixos e moderados.
 <p>Apoiamos a instalação de bombas de calor em mais de 75 000 casas e empresas (desde 2019), incluindo em 3600 famílias de baixos rendimentos.</p>	Apoiar a instalação de bombas de calor em mais de 115 000 famílias, incluindo em 16 000 famílias de rendimentos baixos e moderados.
 <p>Reduzimos as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) em 3,7 milhões de toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e), o que equivale a retirar 800 000 veículos da estrada durante um ano.</p>	Reduzir as emissões de GEE em 1,0 milhões de toneladas métricas de CO ₂ e.
 <p>Fornecemos mais de 153 milhões de megawatts-hora (MWh) e 4,7 mil milhões de termias em poupança energética, bem como 31 mil milhões de dólares em benefícios totais para os clientes.</p>	Fornecer 9,8 milhões de MWh e 1,1 mil milhões de termias em poupança energética e 13,8 mil milhões de dólares em benefícios totais para os clientes.
 <p>Investiu 1,1 mil milhões de dólares em melhorias que reduzem as faturas de eletricidade e melhoram a saúde, a segurança e o conforto das famílias de baixos rendimentos.</p>	Investir mais de 1 mil milhões de dólares em incentivos pagos a clientes e arrendatários de rendimentos baixos e moderados.
 <p>Proporcionaram 6,7 mil milhões de dólares em incentivos aos clientes.</p>	Proporcionar mais de 3,5 mil milhões de dólares em incentivos aos clientes.

3 Centro de Energia Limpa do Massachusetts, «Relatório da Indústria da Energia Limpa do Massachusetts de 2023», na página 17.

Como vamos fazer isto



Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa

Alcançar 9,8 milhões de MWh e 1,1 mil milhões de termias em poupança energética, incluindo a proteção contra a intempérie de mais de 175 000 casas e pequenas empresas

Promover a eletrificação dos edifícios novos e existentes, incluindo o apoio à instalação de bombas de calor em 115 000 casas

Apoiar a redução de GEE para clientes comerciais e industriais (C+I) através de novas medidas destinadas a reduzir especificamente as emissões e do planeamento da descarbonização

Introduzir uma abordagem coordenada ao financiamento e fornecimento conjunto da eletrificação

Reduzir os custos da eletrificação para os clientes através do financiamento externo



Melhorar o acesso ao programa para todos

Aumentar a participação dos clientes de rendimentos moderados, reduzindo as barreiras à elegibilidade, disponibilizando a oferta aos arrendatários de rendimentos moderados, eliminando os custos não comparticipados para a eletrificação e a proteção contra a intempérie e melhorando a experiência do cliente

Impulsionar o crescimento da proteção contra a intempérie e a eletrificação de unidades de arrendamento e de habitação de rendimentos baixos e moderados em comunidades que promovem a equidade específicas

Continuar a alargar o acesso à proteção contra a intempérie e à eletrificação para os clientes de baixos rendimentos

Apoiar as melhorias de eficiência energética e de eletrificação nas escolas de comunidades que promovem a equidade

Aumentar a participação dos arrendatários em todo o estado, oferecendo uma melhor proteção contra a intempérie e correção das barreiras

Melhorar o acesso linguístico para os clientes LOTE (idiomas diferentes do inglês)

Ajudar a minimizar os encargos energéticos para os clientes de rendimentos baixos e moderados através da adoção de energia limpa



Proporcionar uma experiência de cliente melhorada

Fornecer um apoio global e multilíngue a todos os clientes através da criação de um centro de contacto estadual

Garantir um processamento atempado dos reembolsos e uma experiência de reembolso melhorada

Proporcionar uma opção de distribuição simplificada e gerida para instalar bombas de calor, começando pelos proprietários e arrendatários de rendimentos baixos e moderados

Normalizar a via personalizada para clientes comerciais e industriais

Investir em aperfeiçoamentos digitais e relatórios melhorados



Fortalecer e diversificar a força de trabalho

Colaborar com o Centro de Energia Limpa do Massachusetts para aumentar a diversidade da força de trabalho, duplicando o financiamento anual de 12 milhões de dólares para 24 milhões de dólares por ano.

Expandir e consolidar uma força de trabalho sólida para a instalação de bombas de calor através da Rede de Instalação de Bombas de Calor

Assegurar o fornecimento de instalações de elevada qualidade através da gestão e formação dos empreiteiros

Expandir as oportunidades de formação C+I

Quais são novidades?

As principais melhorias para o Plano 2025-2027 incluem:

Descarbonização

- Avaliações Energéticas da Casa Melhoradas para proporcionar aos clientes interessados as recomendações e as oportunidades de descarbonização das suas casas.
- Uma experiência do cliente simplificada para promover a eletrificação mediante uma opção de fornecimento gerido para instalar as bombas de calor, começando pelos clientes de rendimentos moderados.
- Incentivar uma poupança significativa de GEE para clientes comerciais de média e grande dimensão através de novas medidas, como a mitigação e a correção de fugas de refrigerante, mitigação de fugas de gás a jusante do contador, captura do carbono das emissões no local e redução do carbono incorporado em materiais de construção.
- Criar uma abordagem coordenada estadual para o fornecimento e o financiamento conjunto da eletrificação.

Equidade

- Critérios de elegibilidade alargados para clientes de rendimentos moderados, considerando o rendimento médio estadual e da área e permitindo que os arrendatários elegíveis acedam a ofertas de rendimentos moderados.
- Aumento do apoio a proprietários de rendimentos moderados e arrendatários com barreiras à eletrificação e à proteção contra a intempérie, que inclui um modelo de fornecimento gerido para reduzir ou eliminar os custos não compartilhados e o compromisso temporal exigido aos clientes.
- Investimento adicional em comunidades que promovem a igualdade específicas através da proteção contra a intempérie sem custos para todos os clientes e o aumento do financiamento para a proteção contra a intempérie e a eletrificação de propriedades em arrendamento. Em colaboração com o Departamento de Recursos Energéticos (DOER), os PA irão também potenciar o financiamento da redução da Lei Federal da Inflação para apoiar a eletrificação de clientes de rendimentos moderados nestas comunidades.
- Aumento do financiamento para os parceiros Comunidade Primeiro.
- Fornecimento acelerado das melhorias de proteção contra a intempérie e eletrificação aos clientes de baixos rendimentos, alargando a lista de prestadores qualificados e proporcionando uma verificação direta do rendimento.
- Apoio direcionado à proteção contra a intempérie e eletrificação das escolas em comunidades que promovem a equidade.
- Apoio melhorado aos clientes LOTE, trabalhando para prestar uma assistência abrangente no acesso linguístico durante toda a experiência do cliente.
- Ofertas de PA elétricos individuais e programas para ajudar os clientes de rendimentos baixos e moderados a descarbonizarem as suas casas e empresas, minimizando os custos operacionais.
- Colaborar com o Centro de Energia Limpa do Massachusetts para aumentar a diversidade da força de trabalho, duplicando o financiamento anual de 12 milhões de dólares para 24 milhões de dólares por ano.

Experiência do cliente

- Prestação de apoio ao cliente, multilíngue e global para todos os clientes residenciais e pequenas empresas através do lançamento de um centro de contacto estadual e expansão contínua de um centro de atendimento ao cliente estadual para clientes de baixos rendimentos.
- Maior transparência dos dados e relato reformulado.

Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa

A Lei de Soluções para o Aquecimento Global, conforme a sua redação atual, estabelece um objetivo estadual de alcançar as emissões de GEE líquidas nulas até 2050 e reduzir as emissões de GEE, pelo menos, 50 % abaixo dos níveis de 1990 até 2030.⁴ Para atingir estes objetivos, o Plano de Energia Limpa e Clima de 2030 procura reduzir as emissões de GEE provenientes de equipamentos de aquecimento e arrefecimento residenciais e comerciais, mediante a proteção contra a intempérie e a eletrificação dos edifícios.

O Plano de Energia Limpa e Clima de 2030 identifica os programas Mass Save como um componente importante para esta transição. Em linha com os esforços estaduais e com os requisitos da Lei de Soluções para o Aquecimento Global, a Secretária de Energia e Assuntos Ambientais (Secretária EAA) estabeleceu uma meta de redução de GEE para o Plano de 2025-2027 de 1,0 milhão de toneladas métricas de CO₂e.⁵

Pretendemos reduzir estas emissões de GEE através das seguintes cinco estratégias-chave:

Alcançar 9,8 milhões de MWh e 1,1 mil milhões de termias em poupança energética, incluindo a proteção contra a intempérie de mais de 175 000 casas e pequenas empresas

A eficiência energética e a proteção contra a intempérie são fundamentais para reduzir o consumo de energia e as emissões, manter o conforto e minimizar as faturas de eletricidade dos clientes. A eficiência energética também proporciona a base para gerir os custos sistémicos da eletrificação, minimizando os investimentos em infraestruturas que resultam da transição para o aquecimento e o arrefecimento elétrico. De acordo com a nossa autoridade competente, iremos continuar a procurar toda a poupança de energia disponível e boa relação custo-benefício, com um foco primário na proteção contra a intempérie e nas melhorias da envolvente do edifício em mais de 175 000 casas e pequenas empresas.

Para promover a adoção da proteção contra a intempérie nas pequenas empresas, iremos captar mais fornecedores através da nossa Opção Direcionada ao Cliente e trabalhar para melhorar as competências da comunidade de fornecedores para identificar e entregar projetos de elevada qualidade de proteção contra a intempérie. Além disso, iremos apoiar mais projetos de pequenas empresas para os clientes que arrendam as suas instalações e para organizações sem fins lucrativos selecionadas, aumentando os incentivos. Também ajudaremos a promover a poupança de energia nos clientes comerciais e industriais (C+I) de média e grande dimensão, introduzindo o apoio para a entrada em funcionamento dos edifícios. Este esforço irá produzir poupanças no curto prazo, otimizando o desempenho dos controlos e dos equipamentos existentes, ao mesmo tempo que identifica as oportunidades para implementar novas medidas de capital, tais como as atualizações de controlo e as melhorias na envolvente do edifício.



4 Consultar Leis de 2008, c. 298 (lei de soluções para o aquecimento global) reformuladas pela legislação de 2012, c. 209; legislação de 2018, c. 227 § 20; legislação de 2021, c. 8; legislação de 2022, c. 179.

5 Quanto à definição da meta de redução de GEE, o Secretário da EAA também solicitou aos Administradores do Programa que formulassem a obtenção de 2,2 milhões de toneladas métricas de reduções de emissões de GEE até 2030, de modo a informar os esforços para assegurar mais recursos na implementação de programas de eficiência energética e de descarbonização na Comunidade. O prazo e as etapas desta análise são descritos mais detalhadamente abaixo. Consultar Carta do Secretário da EAA aos Administradores do Programa, estabelecendo um requisito de redução de emissões de GEE para os Planos de Eficiência Energética Mass Save 2025-2027, em 1 de março de 2024.

Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa



Promover a eletrificação dos edifícios novos e existentes, incluindo o apoio à instalação de bombas de calor em 115 000 casas

A Lei do Clima de 2022 consolidou os nossos esforços de descarbonização, exigindo a eliminação gradual do apoio e dos incentivos aos combustíveis fósseis no âmbito dos programas Mass Save, exceto em situações muito limitadas.⁶ O Plano 2025-2027 vai além destes requisitos, tornando a eletrificação a solução padrão para todos os clientes residenciais, sempre que possível, e uma pedra angular para alcançar as reduções dos GEE previstas. Também iremos expandir as avaliações energéticas da casa para proporcionar aos clientes interessados as recomendações e as oportunidades de descarbonização das suas casas. Além de apoiar a eletrificação do aquecimento de água quente e do espaço interior, bem como dos eletrodomésticos (p. ex., placas de indução, máquina de lavar e secar roupa), as avaliações também irão ajudar a informar os clientes sobre as atualizações elétricas necessárias para a eletrificação, bem como as oportunidades para adotar o carregamento de veículos elétricos e a energia renovável no local.

No período anterior, lançámos as bases para transformar o mercado do aquecimento e arrefecimento, apoiando o desenvolvimento de um ecossistema de empreiteiros, fabricantes e distribuidores para a instalação de bombas de calor e a proteção contra a intempérie necessários para impulsionar este trabalho na Comunidade. No período de 2025-2027, iremos continuar a construir e fortalecer este ecossistema com o objetivo de instalar bombas de calor em 115 000 unidades habitacionais, incluindo 16 000 de famílias de rendimentos baixos e médios. Para melhorar a experiência do cliente e reduzir as barreiras para a adoção, propomos o desenvolvimento de uma solução gerida (ou «chave na mão») para clientes residenciais que querem instalar bombas de calor sem terem de identificar e selecionar um empreiteiro. Nesta abordagem, os clientes terão a opção de trabalhar com um único prestador disponibilizado através dos programas para a proteção contra a intempérie, a mitigação de barreiras e as atualizações de eletrificação na sua casa. O prestador irá gerir cada passo do processo e os vários subempreiteiros. Inicialmente, prevemos começar com os clientes de rendimento moderado e depois expandir para clientes com capacidade para pagar os preços de mercado próximo do fim do período de três anos. Prevemos que a criação desta oferta chave na mão irá ajudar a gerir os custos associados à descarbonização dos clientes.

Além disso, iremos proporcionar aos clientes residenciais a opção de escolha do seu próprio prestador de instalação para a aprovação prévia dos seus projetos de bombas de calor antes da instalação. A aprovação prévia ajuda a garantir que os clientes compreendem os requisitos de elegibilidade desde o início e que instalam bombas de calor que são subsequentemente elegíveis para os incentivos. De forma separada, iremos oferecer avaliações virtuais de descarbonização para ajudar os clientes a tomar decisões informadas quando pensarem em instalar uma bomba de calor, incluindo ajuda para comparar os orçamentos de instalação. Por fim, iremos redesenhar o programa de Casas Novas Residenciais e Renovações para tornar a construção totalmente elétrica como a opção predefinida nas casas novas construídas na Comunidade.

⁶ Consultar Uma Lei para Impulsionar a Energia Limpa e Eólica Offshore, legislação de 2022, c. 179, § 26 (Lei do Clima 2022).

Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa

Apoiar a redução de GEE para clientes comerciais e industriais através de novas medidas destinadas a reduzir especificamente as emissões e do planeamento da descarbonização

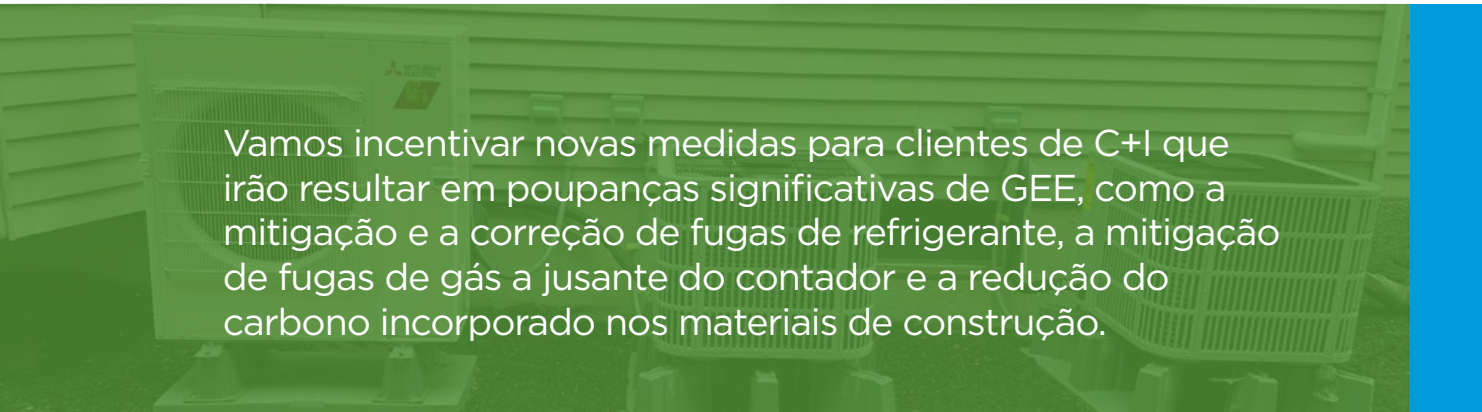
Existem várias barreiras à eletrificação de edifícios comerciais de média e grande dimensão, muitos dos quais são suficientemente importantes para não poderem ser resolvidos integralmente no período de três anos. Embora a eletrificação continue a ser um desafio no setor C+I, estamos empenhados em ajudar estes clientes a descarbonizar. Como parte deste Plano, as avaliações energética irão abranger a eficiência energética e a eletrificação para que os clientes desenvolvam roteiros de descarbonização nos seus edifícios. Também iremos lançar novos serviços para apoiar os clientes mediante avaliações ao nível do portefólio de edifícios e mediante uma assistência melhorada em instalações que devem cumprir as normas de redução de emissões de GEE, como o BERDO (Regulamento de Divulgação e Redução das Emissões de Edifícios de Boston), o BEUDO (Regulamento de Divulgação da Utilização de Energia de Edifícios de Cambridge), e os novos requisitos estaduais de relato energético dos edifícios para todos os outros edifícios com mais de 6000 m².

Iremos incentivar medidas que resultem em poupanças significativas de GEE, mas que possam ter pouca ou nenhuma poupança direta de energia. Os exemplos destas medidas incluem a mitigação e a correção de fuga de refrigerante, a mitigação de fugas de gás a jusante do contador, a captura de carbono de emissões no local e a redução do carbono incorporado nos materiais de construção. Em determinados edifícios, estas medidas de redução de GEE podem ser altamente rentáveis e podem ter ciclos de implementação mais curtos.

Introduzir uma abordagem coordenada ao financiamento e fornecimento conjunto da eletrificação

Vamos implementar um novo modelo estadual para financiar e fornecer em conjunto projetos de eletrificação prescritivos que simplifiquem e melhorem a experiência do cliente e assegurem que o financiamento está disponível para os clientes de todos os tipos de combustível. Neste modelo, iremos dispor de um único prestador estadual do processamento dos reembolsos para todos os PA e implementar a partilha de dados entre os PA para os clientes de vários PA. Isto vai reduzir a confusão do cliente e melhorar a sua experiência, garantindo que os clientes residenciais se dirigem rapidamente à pessoa certa quando precisam de orientação ou experimentam um problema no seu reembolso.

Esta abordagem conjunta também irá garantir que podemos comercializar e educar os nossos clientes na eletrificação, independentemente do tipo de combustível de aquecimento ou de territórios de serviço sobrepostos. Além disso, o envolvimento do cliente nos projetos de eletrificação de C+I personalizados será liderado pelo PA elétrico, eliminando o potencial de sobreposição do alcance e de confusão em territórios de serviços conjuntos. Este novo modelo também irá permitir uma partilha e alocação equitativa dos custos, poupanças e reduções de emissões de GEE entre os PA elétricos e de gás relacionados com os projetos de eletrificação prescritivos que assentam numa fórmula de distribuição e numa base de clientes. Esta partilha irá marginalizar questões da relação custo-eficácia referentes às conversões elétricas completas.



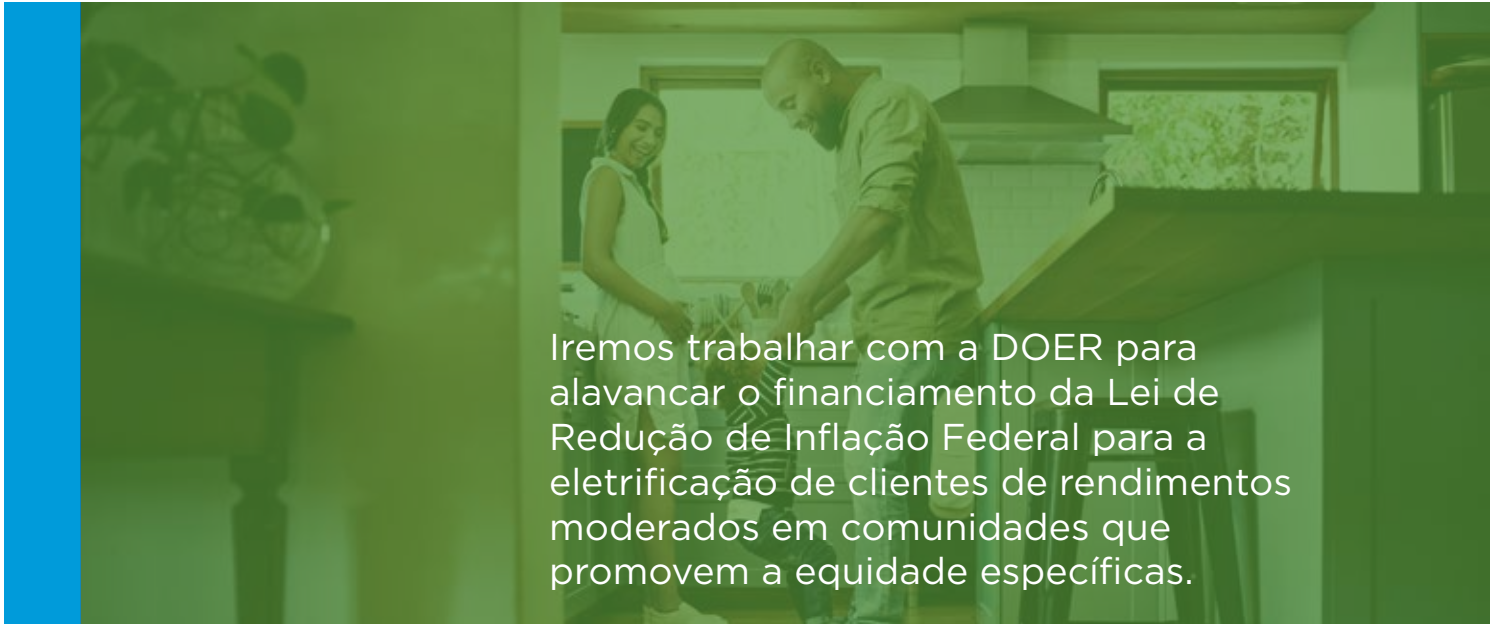
Vamos incentivar novas medidas para clientes de C+I que irão resultar em poupanças significativas de GEE, como a mitigação e a correção de fugas de refrigerante, a mitigação de fugas de gás a jusante do contador e a redução do carbono incorporado nos materiais de construção.

Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa

Reduzir os custos da eletrificação para os clientes através do financiamento externo

Iremos continuar a procurar agressivamente fundos externos para apoiar os nossos esforços de descarbonização e reduzir os encargos para os clientes. As fontes de financiamento externo para o período de 2025-2027 incluem, mas não estão limitadas aos resultados dos leilões da Iniciativa Regional de Gases de Efeito de Estufa, o financiamento da Lei de Redução da Inflação federal para a eletrificação de clientes de rendimentos moderados em comunidades que promovem a equidade específicas e o financiamento bipartidário federal da Lei de Investimento em Infraestruturas e Emprego para instalar baterias em clientes de rendimentos baixos e moderados. Também iremos trabalhar com o Banco Climático da Comunidade do Massachusetts e outras instituições para identificar formas de reduzir os custos do pagamento de empréstimos HEAT aos clientes.

Reconhecemos o papel essencial que a eficiência energética, a redução ativa da procura, os recursos energéticos distribuídos e outras medidas do lado da procura podem desempenhar e que desempenharam na redução e/ou no adiamento dos investimentos necessários na infraestrutura elétrica e de gás. Estas oportunidades têm-se tornado cada vez mais relevantes, segundo os recentes procedimentos do Departamento de Serviços Públicos do Massachusetts, incluindo os requisitos de avaliação de alternativas não pipeline e as oportunidades de eletrificação direcionadas, conforme descrito na recente diretriz do Departamento em Docket D.P.U. 20-80 e as propostas de investimento da companhia elétrica apresentadas no processo do Plano de Modernização do Setor Elétrico.⁷ Em todos os casos, prevemos que os programas estaduais mencionados neste Plano continuem a ser a base para as contribuições do lado do cliente para qualquer ofertas em alternativas não pipeline, alternativas não linha elétrica ou de eletrificação direcionada.



Iremos trabalhar com a DOER para alavancar o financiamento da Lei de Redução de Inflação Federal para a eletrificação de clientes de rendimentos moderados em comunidades que promovem a equidade específicas.

⁷ O Departamento de Serviços Públicos do Massachusetts pode ser referido como o «Departamento», «DPU» ou «D.P.U.» neste documento.

Melhorar o acesso ao programa para todos



Estamos empenhados em garantir que todos os residentes e empresas elegíveis em toda a Comunidade podem aceder, participar e beneficiar dos programas Mass Save. No plano de 2025-2027, propomos investir mais de mil milhões de dólares em incentivos à eficiência energética e em melhorias na eletrificação para clientes e arrendatários de rendimentos baixos e moderados. Este é o maior investimento nestes grupos de clientes alguma vez apresentado num plano de eficiência energética e descarbonização na Comunidade e nós acreditamos na nossa nação. Estamos particularmente focados em servir grupos de clientes com taxas de participação historicamente mais baixas, incluindo clientes em comunidades que promovem a igualdade, clientes de rendimentos moderados, arrendatários, clientes que falam línguas diferentes do inglês (clientes LOTE),⁸ e pequenas empresas, e em fazer isto sem aumentar os encargos energéticos destes clientes. Queremos trabalhar com o Departamento no seu registo iniciado recentemente, focado na acessibilidade energética, D.P.U. 24-15, para garantir que as medidas de eletrificação são acessíveis aos clientes de rendimentos baixos e moderados.

Para o pretendemos de 2025-2027, pretendemos melhorar o acesso ao programa para todos através das seguintes cinco estratégias-chave:

Aumentar a participação dos clientes de rendimentos moderados, reduzindo as barreiras à elegibilidade, disponibilizando a oferta aos arrendatários de rendimentos moderados, eliminando os custos não comparticipados para a eletrificação e a proteção contra a intempérie e melhorando a experiência do cliente

Iremos alargar a definição de «rendimento moderado» para considerar tanto o rendimento médio estadual como regional e disponibilizar ofertas de rendimento moderado aos senhorios cujos inquilinos cumpram estes critérios de rendimento. Estas mudanças irão aumentar o número de clientes elegíveis para as nossas ofertas de rendimento moderado e reduzir as barreiras à elegibilidade do programa, alinhando-se com os critérios usados em muitos programas federais e estaduais, como a ajuda ao arrendamento.

Para reduzir os custos não comparticipados e eliminar as barreiras de participação, propomos oferecer uma proteção contra a intempérie, a correção de barreiras e a eletrificação sem custos aos clientes de rendimentos moderados. Estas medidas seriam executadas através de uma solução chave na mão, simplificando a experiência do cliente e ajudando a controlar os seus custos. Para reduzir adicionalmente as barreiras de elegibilidade, também propomos que os clientes de rendimentos moderados sejam elegíveis para a proteção contra a intempérie sem custos através da autoavaliação do seu rendimento familiar e da dimensão do agregado familiar. Através destes esforços, pretendemos proteger contra a intempérie cerca de 13 000 unidades habitacionais de rendimento moderado, bem como apoiar a eletrificação de aproximadamente 5800 unidades habitacionais de rendimento moderado em todo o estado. Para proteger contra o aumento dos encargos energéticos os clientes de rendimentos moderados, os nossos esforços de eletrificação irão concentrar-se nos clientes que fazem o aquecimento através de resistência elétrica, óleo e propano.

⁸ Uma pessoa que fala uma língua diferente do inglês, ou cliente LOTE, refere-se a qualquer pessoa que fala, lê, escreve ou compreende uma língua não inglesa e com uma necessidade de acesso linguístico. A utilização do termo LOTE está a crescer no setor do acesso linguístico, tendo sido identificado como um termo preferido por pessoas que se identificam como tal. Vamos utilizar «cliente LOTE» neste documento do Plano em vez dos termos usados anteriormente de falantes não ingleses, clientes isolados do inglês e proficiência limitada em inglês.

Melhorar o acesso ao programa para todos

Impulsionar a proteção contra a intempérie e a eletrificação de unidades de arrendamento e habitação de rendimentos baixos e moderados em comunidades que promovem a equidade específicas

Para aumentar a participação dos clientes que historicamente têm tido taxas mais baixas de participação, iremos continuar a utilizar a nossa Parceria Comunidade Primeiro e parceiros sem fins lucrativos para disponibilizar mensagens multilíngues e direcionadas para chegar às comunidades que promovem a equidade. Iremos desenvolver estes esforços aumentando o financiamento e a flexibilidade do mesmo, para que os Parceiros Comunidade Primeiro retenham o pessoal qualificado. Nas comunidades que promovem a equidade específicas, iremos oferecer uma proteção contra a intempérie sem custos a todos os clientes elegíveis, e disponibilizar financiamento adicional através da nossa oferta multifamiliar personalizada para prestar assistência na proteção contra a intempérie e na eletrificação de propriedades de arrendamento com uma grande proporção de clientes de rendimentos baixos e moderados. Vamos trabalhar em estreita colaboração com as partes interessadas da comunidade, com os Parceiros Comunidade Primeiro, com o Centro para a Energia Limpa do Massachusetts e outros para identificar os edifícios nestas comunidades com populações maioritárias de inquilinos e de rendimentos moderados, nas quais a eletrificação não suponha um aumento dos seus encargos energéticos. Além disso, através da nossa Bolsa de Educação para a Comunidade Mass Save, iremos continuar a aumentar o envolvimento da nossa comunidade, com um foco em comunidades que promovem a equidade, através da educação em eficiência energética e programas de literacia, combinados com marketing e apoio à formação.

Continuar a expandir o acesso à proteção contra a intempérie e à eletrificação para clientes de baixos rendimentos⁹

Em parceria com a rede de organizações do Programa Ação da Comunidade, continuaremos a oferecer programas sem custos para os clientes de baixos rendimentos. Ao longo do Plano de 2025-2027, pretendemos proteger contra a intempérie 35 000 casas e instalar bombas de calor em mais de 10 000 unidades habitacionais de baixos rendimentos. A eletrificação continuará a ser a solução padrão para os clientes de combustíveis distribuídos e de resistência elétrica, porque estas são as situações em que a eletrificação não levará a um aumento dos encargos energéticos. Para melhorar a experiência do cliente e reduzir o tempo necessário para prestar os serviços a esta população, iremos continuar a apoiar as operações do Centro Estadual de Serviços ao Cliente da Action for Boston Community Development (ABCD) e disponibilizar uma elegibilidade do rendimento durante todo o ano que seja independente do processo de candidatura para a assistência ao combustível. Além disso, a ABCD e a Action Inc. irão manter a capacidade do empreiteiro em todos os territórios da Eversource e National Grid, usando empresas qualificadas para prestar serviços energéticos a clientes de baixos rendimentos em comunidades com maior procura de serviços, onde o tempo de atendimento do organismo do Programa Ação Comunidade supera seis a oito semanas, e expandir-se a outros territórios do serviço, conforme necessário.

Apoiar as melhorias de eficiência energética e de eletrificação nas escolas de comunidades que promovem a equidade

Queremos trabalhar com a DOER e outras partes interessadas em iniciativas colaborativas para apoiar a descarbonização de escolas em comunidades que promovem a equidade. Atualmente, prevemos oferecer serviços direcionados a escolas e outros edifícios públicos, com ênfase nas comunidades que promovem a equidade, para apoiar a descarbonização e a eletrificação de edifícios, com uma abordagem que privilegia a eficiência energética. Iremos trabalhar em colaboração com agências estaduais envolvidas no financiamento de escolas, especialmente DOER, a Autoridade para os Edifícios Escolares do Massachusetts, o Centro para a Energia Limpa do Massachusetts e o Departamento de Educação Básica e Secundária do Massachusetts para criar projetos de descarbonização escolar e uma experiência distrital/municipal simplificada. Fazer avançar

⁹ Os clientes de baixos rendimentos são definidos como aqueles que ganham até 60 % do rendimento médio estadual, conforme requerido pelo Programa de Assistência Energética em Casas de Baixos Rendimentos (LIHEAP). Os clientes de baixos rendimentos também são frequentemente referidos nos documentos do programa Mass Save como «clientes de rendimento elegível», porque se qualificam para uma determinada assistência financeira adicional. «Rendimentos baixos» e «rendimentos elegíveis» são usados de forma intercambiável neste documento para referir estes clientes.

Melhorar o acesso ao programa para todos

estas escolas para a descarbonização pode permitir que as comunidades identifiquem as fontes de financiamento para as reparações necessárias e resultantes de anos de manutenção adiada. Também será importante criar e/ou combinar fundos de vários organismos e conceder recursos e fazer isto de forma a fazer avançar projetos para a descarbonização. O apoio PA específico às escolas, em coordenação com estas agências estaduais, pode envolver o apoio aos gestores municipais de energia, incluindo recursos partilhados entre as comunidades, se apropriado, o apoio ao roteiro de descarbonização, a assistência técnica diversa, os incentivos melhorados, a assistência nas comunidades para a candidatura ao financiamento federal e estadual e a formação em equipamentos do pessoal de manutenção das instalações em escolas e outros organismos públicos.

Aumentar a participação dos arrendatários em todo o estado, oferecendo uma melhor proteção contra a intempérie e correção das barreiras

Para prestar os serviços de uma forma mais abrangente em todo o estado, iremos continuar a chegar aos grupos de proprietários e arrendatários e oferecer incentivos e proteção contra a intempérie sem custos para a reparação de barreiras antes da proteção contra a intempérie em unidades ocupadas por arrendatários que podem suportar os preços de mercado. A proteção contra a intempérie e a reparação de barreira proporcionam benefícios tanto para o inquilino, como para o senhorio, melhorando o conforto, aumentando o valor da propriedade e reduzindo as contas de eletricidade.

Melhorar o acesso linguístico para os clientes LOTE (idiomas diferentes do inglês)

Abordamos a necessidade de prestar os serviços aos nossos clientes na sua língua preferida e mediante um alcance culturalmente relevante informado pelas principais recomendações de Acesso Linguístico implementadas pelos PA em 2022-2024. Através da implementação das recomendações de Acesso Linguístico, iremos prestar serviços linguísticos nas cinco línguas mais faladas que não sejam o inglês no Massachusetts: espanhol, português, crioulo haitiano, mandarim e cantonês. Os serviços linguísticos incluem as traduções de materiais, os serviços de intérprete e a utilização de pessoal multilíngue, conforme disponível. Também continuaremos a trabalhar com a nossa Parceria Comunidade Primeiro e outros parceiros da comunidade para apoiar o acesso linguístico a todos os clientes.

Ajudar a minimizar os encargos energéticos para os clientes de rendimentos baixos e moderados através da adoção de energia limpa

Diversos PA elétricos individuais estão a desenvolver mais programas e ofertas direcionadas para ajudar os clientes de rendimentos baixos e moderados a descarbonizar as suas casas e negócios, minimizando os custos operacionais. Por exemplo, a National Grid está a desenvolver uma oferta para proporcionar um reembolso fotovoltaico por kW aos clientes elegíveis que fazem o aquecimento com gás e instalam energia fotovoltaica com uma bomba de calor, de forma a reduzir os custos operacionais da bomba de calor. A elegibilidade para esta oferta será limitada a clientes residenciais que ganhem de 61 % a 150 % do rendimento médio da região, escolas, edifícios públicos e organizações sem fins lucrativos localizadas em comunidades que promovem a equidade, com um orçamento de 35 a 45 milhões de dólares durante três anos. A Eversource também está a desenvolver ofertas para comunidades afetadas por melhorias nas infraestruturas, incluindo os projetos abrangidos pela Abordagem de Planeamento Integrado descrita no Plano de Modernização do Setor Elétrico da Eversource, e para os clientes de rendimentos baixos e moderados para os quais os custos operacionais da tecnologia elétrica possam constituir uma barreira à adoção. Este financiamento pode incluir incentivos adicionais para a adoção da tecnologia de eletrificação ou a correção de barreiras, novos incentivos para a adoção da energia e/ou armazenamento solar e o apoio para a prestação de medidas «chave na mão», entre outros. A Eversource reserva até 70 milhões de dólares para este trabalho. Da mesma forma, a Compact propõe completar a sua Oferta de Eletrificação de Cape and Vineyard (CVEO) durante o período de 2025-2027, para apoiar a eletrificação e a instalação fotovoltaica para clientes de rendimentos baixos e moderados no Cabo, no âmbito do orçamento aprovado inicialmente pelo Departamento. Os PA estão a trabalhar nos pormenores, a colaborar com a DOER e a AGO nestes esforços, e a desenvolver uma regulamentação que aborde o precedente do Departamento, incluindo na U.D. 22-137.

Proporcionar uma experiência de cliente melhorada



Atualmente, os clientes não dispõem de uma local centralizado e de recursos apropriados de apoio ao cliente para compreender as várias opções de descarbonização das suas casas ou pequenas empresas, as etapas necessárias para o conseguir de uma forma eficaz e como aceder de modo eficiente aos apoios do programa e aos incentivos financeiros. Estes desafios podem criar barreiras à participação, limitando, em última análise, a adoção pelos clientes das soluções de descarbonização dos edifícios essenciais para atingir os objetivos climáticos e de energia limpa da Comunidade.

Para impulsionar os níveis ambiciosos de adoção pelos clientes necessários para atingir os objetivos de descarbonização da Comunidade, prevemos implementar novas melhorias para simplificar a experiência do cliente e levar a uma maior participação no programa. O nosso objetivo é proporcionar uma melhor experiência ao cliente através das seguintes cinco estratégias-chave:

Fornecer um apoio global e multilíngue a todos os clientes através da criação de um centro de contacto estadual

Para complementar o Centro Estadual de Serviços ao Cliente da ABCD para clientes de baixos rendimentos descrito acima, iremos lançar um novo centro de contacto estadual para proporcionar uma assistência abrangente e multilíngue a clientes residenciais e de pequenas empresas do estado para todas as ofertas de eficiência energética e eletrificação.¹⁰ Esta assistência incluirá orientação dos clientes no início da sua experiência de descarbonização que procuram informação sobre onde e como começar e sobre a seleção de possíveis soluções disponíveis para a sua casa ou pequena empresa. O nosso centro de contacto estadual também irá apoiar os clientes que já têm um objetivo específico em mente, como a eletrificação da casa, e que querem saber como podem aceder aos programas Mass Save para impulsionar os seus planos.

O nosso centro de contacto estadual será dotado de especialistas no programa que conhecem todas as ofertas Mass Save e que podem ajudar em temas como a orientação de programas, a Avaliação Energética da Casa, os empréstimos HEAT, as consultas de descarbonização, os créditos fiscais relevantes ou incentivos federais, e o estado de um reembolso. Os colaboradores do centro também serão formados e equipados para ajudar os clientes a aceder aos incentivos fora dos programas Mass Save, como incentivos para os veículos elétricos e as instalações solares distribuídas. Os clientes poderão aceder a estes recursos abrangentes através de telefone, chat e correio eletrónico.

¹⁰ A Compact dispõe de um centro de atendimento existente para apoiar estes esforços.

Proporcionar uma experiência de cliente melhorada

Garantir um processamento atempado dos reembolsos e uma experiência de reembolso melhorada

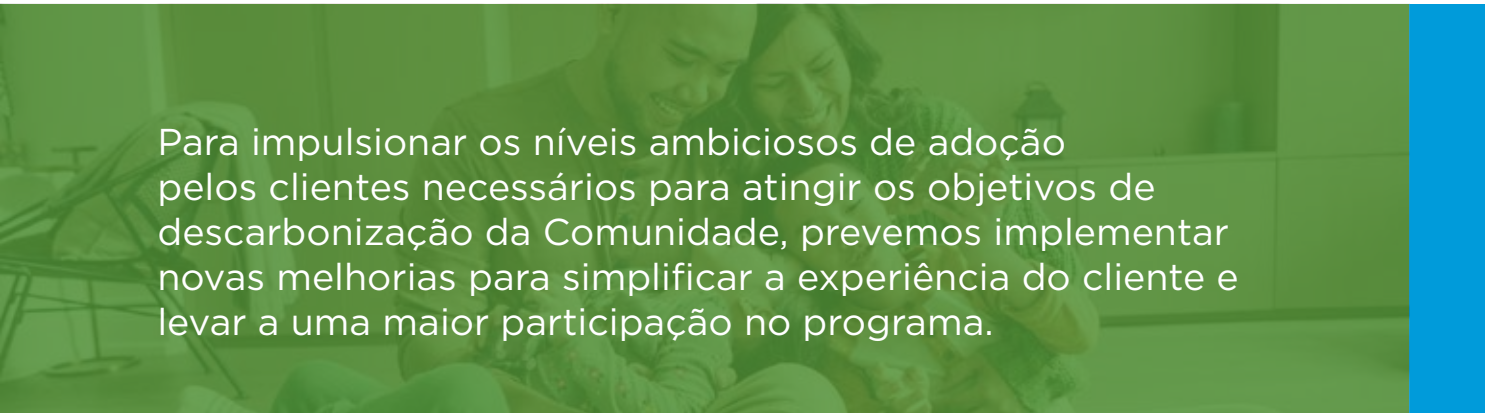
Processamos aproximadamente 300 000 reembolsos por ano. Para apoiar esta procura e criar um processo de reembolso mais rápido, envolvemos um novo prestador de processamento de reembolsos a partir de 1 de julho de 2023 e trabalhamos em estreita colaboração para melhorar este processo para os clientes. Compreendemos os desafios significativos para os clientes causados por atrasos no processamento de reembolsos no último período e temos trabalhado ativamente para os eliminar e melhorar a experiência. Iremos continuar a melhorar a qualidade e a integridade das candidaturas apresentadas, criando uma etapa opcional de aprovação prévia para os clientes que procuram a eletrificação, de modo a garantir que os clientes compreendem e respeitam cada componente necessário para assegurar com sucesso um reembolso antes da apresentação de um formulário de candidatura.

Além disso, iremos continuar a trabalhar com o nosso prestador de processamento de reembolsos para reduzir ainda mais as candidaturas com informação em falta através de melhorias no processo de envio online e de divulgação proativa aos clientes afetados. Esta coordenação vai para além das notificações automatizadas que os clientes já recebem. Por fim, também estamos a trabalhar para otimizar e reduzir o tempo necessário para as inspeções, assegurando níveis adequados de inspeção pós-instalação. Juntos, esperamos que estes esforços melhorem a experiência de reembolso, garantindo que as bombas de calor instaladas atingem as poupanças energéticas esperadas e as reduções de GEE e que o dinheiro dos clientes é executado de uma forma prudente.

Melhorar a experiência do cliente para a eletrificação, começando com proprietários e arrendatários de rendimentos baixos e moderados

Como já foi observado, propomos melhorar a experiência do cliente e reduzir os custos não comparticipados, oferecendo aos proprietários e arrendatários de rendimentos moderados uma proteção contra a intempérie sem custos, a correção de barreiras e a eletrificação, através de uma abordagem chave na mão. Esta abordagem será formulada com base na nossa estrutura existente para a proteção contra a intempérie, permitindo que os programas proporcionem uma experiência de gestão de projetos mais alargada aos clientes para uma melhor seleção das ofertas na descarbonização. Ao expandir a seleção de ofertas chave na mão, duas a quatro unidades habitacionais com uma mistura de clientes que podem pagar os preços de mercado e de rendimentos baixos e moderados poderão participar mais eficazmente.

Com base na nossa experiência inicial na implementação de uma abordagem chave na mão para clientes de rendimentos moderados, vamos expandir a oferta de eletrificação chave na mão aos clientes que podem pagar os preços de mercado antes do final do período de 2025-2027. Através da nossa parceria com a rede de organismos do Programa Ação Comunidade e parceiros de execução, também continuaremos a reduzir o tempo para prestar os serviços aos clientes de baixos rendimentos, disponibilizando prestadores qualificados nas áreas em que o tempo de atendimento do organismo do Programa Ação Comunidade local supera seis a oito semanas.



Para impulsionar os níveis ambiciosos de adoção pelos clientes necessários para atingir os objetivos de descarbonização da Comunidade, prevemos implementar novas melhorias para simplificar a experiência do cliente e levar a uma maior participação no programa.

Proporcionar uma experiência de cliente melhorada

Normalizar a via personalizada para clientes comerciais e industriais

Iremos oferecer várias melhorias para reforçar a experiência dos clientes e prestadores que participam num percurso personalizado. Isto inclui a normalização das ferramentas de cálculo de poupanças, dos requisitos de engenharia, da documentação do projeto, das inspeções pré- e pós-instalação e dos processos de validação de poupanças nos PA. Estes recursos serão disponibilizados num site comum disponível para todos os técnicos dos PA e prestadores de serviços técnicos. Um grupo de trabalho central irá supervisionar este esforço de normalização de forma contínua. Um requerimento estadual de 2024 para prestadores de serviços técnicos também ajudará a garantir que assumimos uma abordagem consistente para supervisionar os fornecedores técnicos e possibilitar práticas partilhadas. Novas iniciativas para a construção de edifícios e escolas em comunidades que promovem a igualdade oferecerão apoio adicional ao cliente no desenvolvimento de projetos mais abrangentes. Finalmente, os PA estão a explorar maneiras de disponibilizar a informação do projeto mais prontamente aos clientes.

Investir em aperfeiçoamentos digitais e relatórios melhorados

Iremos continuar a melhorar o MassSave.com para expandir o conteúdo relacionado com a eletrificação, melhorar o acesso linguístico e promover uma experiência de utilizador ótima. Isto inclui melhorias na personalização para acolher os clientes residenciais e de C+I ao longo das suas experiências de descarbonização, proporcionando o conteúdo e a informação mais relevantes e úteis. O resultado líquido das estratégias mencionadas acima levará a uma maior satisfação do cliente, maior velocidade e precisão do processamento de reembolsos, melhor apoio ao cliente e, por fim, maior participação no programa.

Os PA estão a trabalhar em colaboração com a DOER para proporcionar ao Conselho, ao público e às partes interessadas informações valiosas e de fácil compreensão sobre os programas que medem o progresso em direção aos objetivos do nosso Plano. Esta informação incluirá detalhes sobre medidas-chave, como empregos na proteção contra a intempérie e bombas de calor instaladas em diferentes clientes e comunidades; investimentos em clientes de rendimentos baixos e moderados e em comunidades que promovem a equidade específicas; e informações sobre projetos comerciais, como a eletrificação personalizada e projetos de entrada em funcionamento de edifícios existentes. Mais detalhes na Secção 5,4: Métricas operacionais e indicadores do desempenho-chave.



Fortalecer e diversificar a força de trabalho



O sucesso do Plano 2025-2027 e, em última análise, a capacidade da Comunidade para o cumprimento dos seus compromissos de zero líquido dependem de ter pessoal capaz de prestar os serviços de eficiência energética, eletrificação e descarbonização. Na última década, os trabalhadores em eficiência energética no Massachusetts cresceram mais de 86 % e agora apoiam diretamente cerca de 76 000 empregos relacionados com o ambiente bem remunerados. Reconhecemos que uma força de trabalho estável, formada, diversa e adaptável é essencial para o crescimento e o sucesso contínuos dos nossos programas.

Para satisfazer esta necessidade, estamos a implementar várias estratégias para expandir e diversificar uma força de trabalho sólida. Estes esforços foram concebidos para nos ajudar a atingir uns objetivos ambiciosos de eficiência na construção, na poupança energética e na descarbonização com uma força de trabalho que reflete a diversidade das comunidades e dos clientes que servimos. As nossas quatro estratégias-chave para fortalecer e diversificar a força de trabalho são descritas a seguir:

Colaborar com o Centro de Energia Limpa do Massachusetts para aumentar a diversidade da força de trabalho, duplicando o financiamento anual de 12 milhões de dólares para 24 milhões de dólares por ano.

Iremos trabalhar de forma colaborativa como Centro de Energia Limpa do Massachusetts durante o período 2025-2027 para aumentar a diversidade da força de trabalho, duplicar o financiamento de 12 milhões de dólares para 24 milhões de dólares por ano. As áreas de foco incluem a formação para empreiteiros que falem uma língua diferente do inglês e a ligação destes empreiteiros a clientes LOTE, o apoio ao desenvolvimento do negócio para Empresas de Mulheres e Minorias, bem como o apoio ao transporte de colaboradores, entre outros. O Centro de Energia Limpa do Massachusetts também irá disponibilizar relatórios regulares à EEAC e ao Departamento sobre os seus esforços, incluindo indicadores-chave do desempenho. Isto ajudará a garantir que os 72 milhões de dólares em fundos do cliente transferidos dos programas Mass Save para o Centro de Energia Limpa do Massachusetts são projetados para apoiar as necessidades da força de trabalho relacionadas com a equidade nos programas, que diversos estagiários e empresas recebem oportunidades, conforme disponíveis, no âmbito da rede de empreiteiros e prestadores Mass Save após a conclusão da sua formação, e que conseguimos criar uma força de trabalho mais diversificada que represente melhor as comunidades nas quais prestam serviços.

Além de colaborar com o Centro de Energia Limpa do Massachusetts, também iremos continuar a proporcionar vários esforços complementares. Estes incluem: (1) realizar Cimeiras de Diversidade dos Fornecedores e estabelecer um processo para associar fornecedores de empresas de mulheres e minorias a fornecedores com os quais possam estabelecer parcerias na candidatura a oportunidades específicas de aquisição em Mass Save; (2) oferecer a Bolsa de Formação da Força de Trabalho Mass Save, que procura aumentar a sustentabilidade da força de trabalho em eficiência energética através do aumento e da transição de novos trabalhadores para a força de trabalho através do desenvolvimento de parcerias e do financiamento de bolsas; e (3) especificamente para a Eversource e a National Grid, formar novos e diversos candidatos de comunidades que promovem a equidade através do programa Caminhos para a Energia Limpa.

Fortalecer e diversificar a força de trabalho

Expandir e consolidar uma força de trabalho sólida para a instalação de bombas de calor através da Rede de Instalação de Bombas de Calor

Iremos continuar a desenvolver uma extensa rede de instaladores de bombas de calor que passam por um processo de qualificação para participar nos programas Mass Save. Os requisitos de formação para instaladores de bombas de calor asseguram que os clientes recebem uma instalação de bomba de calor de qualidade. Ao longo do período de 2025-2027, iremos continuar a expandir a nossa Rede de Instalação de Bombas de Calor e a reforçar os requisitos de formação. A nossa rede de instalação de bombas de calor será a base para o desenvolvimento de um roteiro de eletrificação chave na mão para clientes de rendimentos moderados e que pagam os preços do mercado.

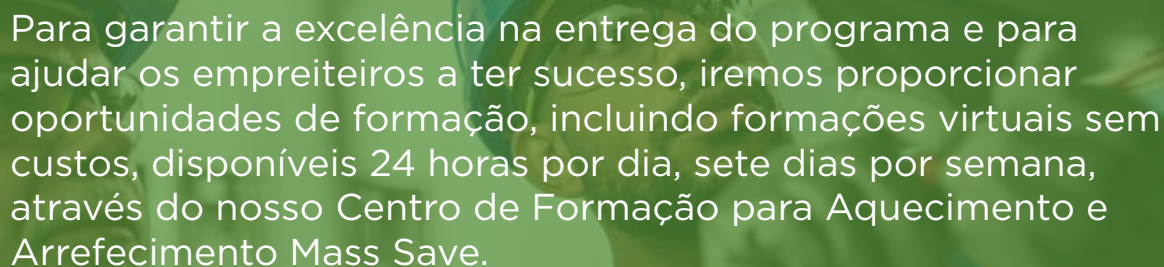
Assegurar o fornecimento de instalações de elevada qualidade através da gestão e formação de empreiteiros

Estamos constantemente a avaliar os empreiteiros que participam nos programas Mass Save e os empreiteiros que não satisfazem as expectativas podem ser excluídos. Para garantir a excelência na entrega do programa e para ajudar os empreiteiros a ter sucesso, iremos proporcionar oportunidades de formação, incluindo formações virtuais sem custos, disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, através do nosso Centro de Formação para Aquecimento e Arrefecimento Mass Save.

Expandir as oportunidades de formação C+I

Vamos expandir a quantidade e a variedade dos cursos de formação disponíveis, com pessoal dedicado para apoiar estes esforços. As nossas áreas de foco para formações adicionais incluem a eletrificação, proteção contra a intempérie, recuperação de calor, controlos de edifícios, auditoria de energia e entrada em funcionamento de edifícios. Embora a maioria destes cursos tenha como alvo os projetistas de sistemas e instaladores, muitos também beneficiarão gestores de instalações e o pessoal. Também iremos colaborar com a DOER para atualizar e expandir as formações sobre o regulamento energético para arquitetos, engenheiros e construtores em resposta às recentes mudanças na norma de construção e eficiência energética do Massachusetts, bem como as formações práticas de desenho avançado.

Finalmente, estabelecemos relações com instituições locais e organizações industriais para fomentar o crescimento e o desenvolvimento da força de trabalho no setor de C+I. Estas relações irão resultar na formação para o desenvolvimento da força de trabalho que inclui uma apresentação das mais recentes tecnologias, identificando as oportunidades para implementar as tecnologias, as ferramentas para compreender os benefícios da implementação das melhorias e as oportunidades para utilizar os recursos do PA. Também estabelecemos parcerias com o Conselho de Eficiência Energética Northwest para oferecer Certificação do Gestor do Edifício, que eleva as credenciais dos gestores de edifícios através de formação em eficiência energética e tecnologias de construção inteligente, formação contínua e certificação.



Para garantir a excelência na entrega do programa e para ajudar os empreiteiros a ter sucesso, iremos proporcionar oportunidades de formação, incluindo formações virtuais sem custos, disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, através do nosso Centro de Formação para Aquecimento e Arrefecimento Mass Save.



WE ARE MASS SAVE®:



Saber mais em masssave.com