

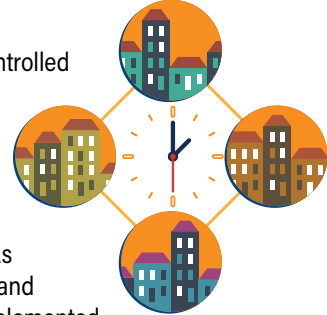


Emergency Controlled Outage Process



Controlled Outages in High Demand Events

The Electric Reliability Council of Texas (ERCOT) manages the flow of electric power to 26 million Texas customers. Controlled outages can occur when the demand for electricity in the state, also called the load, exceeds the supply of electricity generated. When this happens, utilities are given a directive by ERCOT to reduce, or shed, electric load. This is done by implementing intermittent controlled outages to customers within each utility's service territory. Load shed is intended to prevent larger uncontrollable outages from occurring. Once the requested amount of load reduction is achieved, controlled outages may continue throughout CPS Energy's service territory until ERCOT lifts its directive. The goal is to spread the controlled outages across as many customers as possible to minimize the time each customer is affected. As a result, many CPS Energy customers, except those supporting public safety and well-being, such as trauma hospitals and national security facilities, may be impacted by a necessary load shed event. Usually, before controlled outages are implemented, CPS Energy and utilities across the state will ask their customers to voluntarily conserve energy to reduce the amount of electrical demand statewide. If voluntary conservation measures are not sufficient to balance supply and demand, then load shed is mandated by ERCOT.



Controlled Outages in Transmission Line Overloading Events

ERCOT is continually working to make our grid more reliable, and recently issued new measures to address reliability concerns caused by the risk of overloading various transmission lines during peak demand periods in South Texas. As these transmission lines approach their safety limits, ERCOT may direct CPS Energy and other providers to reduce load through controlled outages in specific areas. If this were to occur, CPS Energy would work to update customers of this situation.



Critical Care (Residential customers)

If you or a dependent living at home must use electric-powered life-sustaining medical equipment, the CPS Energy Critical Care Program gives you additional time to pay your bills. To qualify, you must: 1) print and complete CPS Energy's Critical Care application with your physician; 2) have the physician's office fax the completed application to CPS Energy at 210-353-3666. Once you are in the Critical Care Program, you must re-enroll on an annual basis or when moving to a new residence to remain in the Program.

Critical Care Program customers need to know that CPS Energy cannot guarantee the availability of electricity and natural gas services. Don't wait for an emergency or power outage, make a family emergency plan now. If you have medical equipment that requires electricity or medicine that needs refrigeration, check with your doctor when making your plan. You can find plan ideas at [ready.gov/plan](https://www.ready.gov/plan). In case of an emergency, please dial 911.

Residential customers dependent on electric-powered life-sustaining medical equipment, such as those designated as Critical Care, in accordance with Public Utility Commission rule §25.497, are encouraged to have a solid back-up plan in the event they lose electricity. **It is important to note that these customers are not excluded from controlled outages and may lose power during a load shed event. Anyone who depends on electricity for life-sustaining equipment should have a back-up plan in place.**

For additional information on the Critical Care Program, call **210-353-2222** or visit our website at cpsenergy.com/criticalcare.

Critical Load Designation (Commercial and Industrial customers)

Some Commercial and Industrial customers may have locations designated as a Critical Load facility. Critical Load designation is limited to facilities that provide essential services necessary for the safety and well-being of the community. Examples of this would be large hospitals, regional operational command centers serving the greater San Antonio area, water utility providers, and natural gas providers. Commercial and Industrial customers with a Critical Load designation are not protected from controlled outages in load shed events. Still, they may receive priority in restoring a power outage as much as conditions permit. These customers should still have a solid backup plan. If you feel your facility meets these criteria and should be designated a Critical Load, please go to cpsenergy.com/criticalload and fill out the appropriate application.

Energy Conservation

For conservation tips during energy emergencies or any other time, visit cpsenergy.com/tips. The Public Utility Commission of Texas also has helpful tips at <https://www.puc.texas.gov/consumer/facts/Save.aspx>.



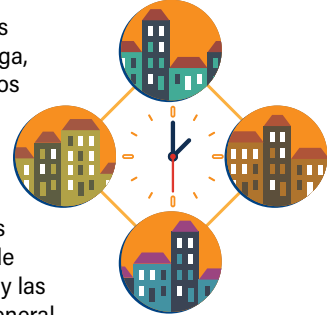


Proceso de Cortes Controlados de Emergencia



Cortes Controlados en Eventos de Reducción de Carga

El Consejo de Fiabilidad Eléctrica de Texas (ERCOT) administra el flujo de energía eléctrica para 26 millones de clientes en Texas. Los cortes controlados pueden ocurrir cuando la demanda de electricidad en el estado, también llamada carga, excede el suministro de electricidad generada. Cuando esto sucede, ERCOT da una directiva a las empresas de servicios públicos para que reduzcan o disminuyan la carga eléctrica. Esto se logra mediante la implementación de cortes controlados intermitentes para los clientes dentro del territorio de servicio de cada empresa de servicios públicos. La reducción de carga está destinada a evitar que ocurran mayores cortes controlados. Una vez que se logra la cantidad solicitada de reducción de carga, los cortes controlados pueden continuar en todo el territorio de servicio de CPS Energy hasta que ERCOT levante su directiva. La meta es distribuir los cortes controlados controladas entre tantos clientes como sea posible para minimizar el tiempo que cada cliente esté afectado. Como resultado, muchos clientes de CPS Energy, excepto aquellos que respaldan la seguridad y el bienestar público, como los hospitales de traumatología y las instalaciones de seguridad nacional, pueden verse afectados por un evento de reducción de carga necesario. Por lo general, antes de que se implementen cortes controlados, CPS Energy y las empresas de servicios públicos de todo el estado pedirán a sus clientes que voluntariamente conserven energía para reducir la cantidad de demanda eléctrica en todo el estado. Si las medidas voluntarias de conservación no son suficientes para equilibrar la oferta y la demanda, ERCOT exige la reducción de la carga.



Cortes Controlados en Caso de Sobrecarga de la Línea de Transmisión

ERCOT trabaja continuamente para que nuestra red sea más fiable, y recientemente emitió nuevas medidas para afrontar los problemas de fiabilidad causados por el riesgo de sobrecargar varias líneas de transmisión durante los períodos de máxima demanda en el sur de Texas. A medida que estas líneas de transmisión se acercan a sus límites de seguridad, ERCOT puede dirigir a CPS Energy y a otros proveedores a reducir la carga a través de cortes controlados en áreas específicas. Si esto ocurriera, CPS Energy trabajaría para informar a los clientes de esta situación.



Cuidados Intensivos (clientes residenciales)

Si usted o una persona a su cargo, que vive en su hogar, debe utilizar equipo médico de soporte vital eléctrico, el Programa de Cuidados Intensivos de CPS Energy le brinda tiempo adicional para pagar sus facturas. Para cumplir con los requisitos, debe: 1) imprimir y completar la solicitud de Cuidados Intensivos de CPS Energy con su médico; 2) hacer que el consultorio del médico envíe por fax la solicitud completa a CPS Energy al 210-353-3666. Una vez registrado en el Programa de Cuidados Intensivos, deberá inscribirse anualmente o cuando se mude a una nueva residencia para poder permanecer en el Programa.

Los clientes del Programa de Cuidados Intensivos deben saber que CPS Energy no puede garantizar la disponibilidad de los servicios de electricidad y gas natural. No espere a una emergencia o una interrupción de energía, realice un plan de emergencia familiar ahora. Si tiene un equipo médico que requiere electricidad o medicina que necesita refrigeración, consulta con su médico al momento de realizar su plan. Puede encontrar ideas de planes en ready.gov/es/haga-un-plan. En caso de emergencia, por favor comuníquese con el 911.

Se aconseja a los clientes residenciales que dependen de los equipos médicos de soporte vital eléctricos, como aquellos designados como **Cuidados Intensivos**, de acuerdo con el Regla de la Comisión de Servicios Públicos §25.497, a tener un plan de respaldo sólido en caso de que se queden sin electricidad. **Es importante tener en cuenta que estos clientes no están excluidos de los cortes controlados y pueden quedarse sin energía durante un evento de reducción de carga. Cualquier persona que dependa de la electricidad para los equipos de soporte vital debe tener un plan de respaldo.**

Para obtener mayor información sobre el Programa de cuidados intensivos, comuníquese al 210-353-2222 o visite nuestro sitio web en cpsenergy.com/critico.

Designación de Carga Crítica (clientes comerciales e industriales)

Algunos clientes comerciales e industriales pueden tener ubicaciones designadas como instalaciones de Carga Crítica. La designación de Carga Crítica se limita a las instalaciones que brindan los servicios esenciales necesarios para la seguridad y el bienestar de la comunidad. Ejemplos de esto serían los grandes hospitales, centros regionales de comando operativo que sirven al Área Principal de San Antonio, los proveedores de servicios públicos de agua y gas natural. Los Clientes Comerciales e Industriales con una designación de Carga Crítica no están protegidos contra cortes controlados en eventos de reducción de carga. Aun así, pueden recibir prioridad en la restauración de una interrupción de energía tanto como lo permitan las condiciones. Estos clientes aún deben tener un plan de respaldo sólido. Si cree que su instalación cumple con estos criterios y debe ser designada como Carga Crítica, visite cpsenergy.com/cargacritica y complete la solicitud correspondiente.

Conservación de Energía

Para consejos de conservación durante emergencias energéticas o en cualquier otro momento, visite cpsenergy.com/consejos. La Comisión de Servicios Públicos de Texas también tiene consejos útiles en <https://www.puc.texas.gov/consumer/facts/Save.aspx>.

