

Glosario de términos de la CCA

Alianza Valley Clean Energy



Tabla de contenido

Básicos de energía1

Servicio al mayoreo de energía1

Finanzas3

Fijación de tarifas3

Manejo de datos y centro de llamadas4

Marco regulatorio5

Índice alfabético6

Básicos de energía

Empresa privada proveedora de servicios de energía (IOU) - La empresa titular proveedora de servicios de energía. La energía será suministrada por medio de una IOU si un cliente se da de baja del programa CCA. Mientras sea parte del programa de CCA, los clientes seguirán recibiendo facturas y servicios de transmisión y distribución por parte de la IOU.

Kilovatio-hora (kWh) - unidad de energía utilizada para el cobro a los clientes. Las ganancias se basan en las ventas de kWh.

Kilovatio (kW) - unidad de energía utilizado para determinar la cantidad de transferencia de energía. Hay un cobro por demanda basado en los kW utilizados durante un tiempo determinado para grandes clientes comerciales y agrícolas.

Megavatio-hora (MWh) – un mil kWh.

Megavatio (MW) – un mil kW.

Servicios de energía al mayoreo

Reglamento de cartera de inversión de energía renovable (RPS) – El programa RPS requiere que las empresas privadas proveedoras de servicios eléctricos, las instancias públicas proveedoras de servicios eléctricos y los responsables en el programa CCA incrementen la procuración de recursos elegibles de energía renovable desde un 50% hasta un 100% para el 2030.

Certificados de energía renovable (RECs) – bienes transables que dan veracidad que 1 megavatio-hora (MWh) de electricidad fue generado a partir de una fuente renovable elegible. Las fuentes renovables de energía están definidas en el Código de recursos naturales públicos de California Sección 25741 utilizadas en las instalaciones a partir de las siguientes tecnologías:

- Biomasa, termosolar, fotovoltaica, eólica, geotérmica, celdas de combustible que utilizan combustibles renovables, hidroeléctrica inferior a 30 MW, biogás, conversión de residuos sólidos municipales, gases provenientes de vertederos, olamotriz, maremotérmica, mareomotriz.

Categoría de contenido de productos (PCC) – Categorías de los certificados de energía renovable basados en un paquete de acciones renovables con entrega de energía. Los estatutos de la RPS requieren de la entrega mínima de PCC1 y de PCC2. Comúnmente referidos como “buckets” o paquetes de servicios.

- Categoría 1 de contenido de productos (PCC-1) - una fuente de energía renovable localizada dentro del estado de California, o una fuente de energía renovable que

es entregada directamente a California sin sustituir energía proveniente de otra fuente. Para las cantidades mínimas requeridas por el RPS, un portafolio debe contener al menos 75% de fuentes descritas en el PCC-1.

- Categoría 2 de contenido de productos (PCC-2) - una fuente de energía renovable localizada en otro estado y que entrega a California, donde los créditos de energía renovable se empatan con una fuente sustituta de energía importada al estado. Una entidad responsable de entrega no puede utilizar más del 25% de fuentes descritas en el PCC-2 para cumplir con los requerimientos mínimos establecidos por la RPS.
- Categoría 3 de contenido de productos (PCC-3) – un certificado de energía renovable (REC), que comprueba la propiedad de las acciones, que proviene de una fuente que se entrega sin el componente energético. Esto es comúnmente llamado un “REC transable” o un “REC desagregado”. Ya que una transacción de tipo PCC-3 es solo para el certificado de energía renovable se puede contratar posteriormente.

Energía limpia – energía baja en carbono pero que no cumple con los requerimientos provistos por la RPS. En muchos de los casos se trata de una gran hidroeléctrica localizada en otro estado.

Capacidad – la cantidad de generación disponible para entrega y que normalmente se mide en megavatios (MW).

Suficiencia de recursos (RA)- La CPUC requiere que las CCAs realicen una declaración anual o mensual donde declaren que han procurado contar con los porcentajes especificados de las capacidades pactadas y así asegurarse de que las entidades responsables de la entrega tengan la suficiente energía contratada para su entrega durante un horario pico. Existen requerimientos independientes para el sistema, la localidad y la flexibilidad en las adecuaciones de recursos. El programa de RA se describe en el Código de servicios públicos Sección 380.

NP-15 – un punto de suministro de energía definida por CAISO. Este es el precio de referencia para la energía entregada al norte de California. El precio de referencia es para la energía no renovable, sin componentes limpios o renovables.

LDAP – un punto de suministro de energía definida por CAISO. La carga de VCEA se establecerá en este precio por ubicación.

Plan de recursos integrados (IRP) – una declaración solicitada por el CPUC que define la carga prevista a largo plazo y la estrategia planificada de procuración de energía por parte de la CCA.

Finanzas

Margen de energía – es la ganancia menos los costos de productos. Esto representa el margen bruto de la CCA previo a los gastos de operación y gastos de intereses.

Ingresos operativos – es la ganancia menos los costos operativos y de productos. Esto representa el margen de la CCA previo a los gastos de intereses.

Ingresos netos – el total anual de ingresos, también conocido como variación a la posición neta.

Índice de cobertura de la deuda (DSCR) – El monto disponible en el flujo de caja para cumplir con los pagos a la deuda del interés anual y pagos primordiales. Los prestamistas pueden especificar en acuerdos que un CCA deberá cumplir con un índice especificado.

Reserva de DSCR – Una cuenta de reserva requerida por un prestamista la que se deberá destinar a un porcentaje específico a pago de la deuda anual.

Reserva de compra de energía – una reserva requerida por el comprador de energía para asegurar la energía procurada a favor de la CCA.

Reserva operativa – bienes líquidos sin restricción de las que la CCA puede disponer para sostener sus operaciones en caso de volatilidad en gastos o ganancias.

Fijación de tarifas

Ajuste en el cobro de energía para clientes no afiliados (PCIA) - una cuota de cancelación calculada por el IOU local y diseñada para recuperar el costo sobre el mercado para la energía comprada a largo plazo para clientes que se dieron de baja del IOU y es entregada por un CCA. La metodología de cálculo se establece por el CPUC y el monto es calculado anualmente con modificaciones fijadas por cada año de bajas de clientes. Los clientes de CCA pagan esta cuota, así que los CCA usualmente establecen sus precios por debajo de esta para minimizar el impacto de las PCIA.

Cuota de franquicia – un impuesto cobrado a los clientes de la CCA. Por lo regular, las CCA fijan sus precios por debajo de esta para minimizar el impacto de la cuota de franquicia.

Impuesto a usuarios de energía (UUT) - impuestos locales cobrados a todos los clientes de energía. El impuesto se les cobra por igual a los clientes de CCA y los de IOU de modo que generalmente no es incluido en el proceso de fijación de precios. Se muestra en la sección de generación de la factura pero es calculado por la IOU.

Cuenta de recuperación de recursos energéticos (ERRA) - un ajuste de cuentas que los IOU registran y llevan cuenta de los costos de procuración de energía (tales como

combustible y energía comprada). ERRA lleva cuenta de la diferencia entre las ganancias autorizadas del servicio de energía recuperadas por las tarifas de los clientes y el costo real de energía. Las IOU proveen una declaración de previsiones y una declaración de cumplimiento para fijar los precios de generación de energía en el proceso de ERRA. Además, si el ERRA alcanza ciertas acciones la IOU puede cambiar las tarifas fuera de sus tiempos regulares.

Centro de llamadas y manejo de los datos

Gestión de las relaciones con el cliente (CRM) – tecnología que registra información sobre todas las interacciones con los clientes de CCA. Esto incluye, entre otros, un registro de interacciones previas con el CCA, información demográfica y categorización por segmentación de mercado.

Representante de servicio al cliente (CSR) - representantes de servicio al cliente que interactúan con los clientes a nombre de CCA. Dan información sobre los productos y servicios, toman pedidos y responden a las quejas de los clientes.

Respuesta por voz interactiva (IVR) – tecnología que permite que las llamadas de los clientes se atiendan con el uso de mensajes previamente grabados, reconocimiento de voz y el uso de pulsación de tonos. El IVR enviará las preguntas relacionadas a corte de energía y de facturación al IOU local, responderá a dudas básicas con respuestas automatizadas y enviará el resto de las llamadas a los representantes en la cola correspondiente.

Tiempo promedio de respuesta (ASA) – unidad de medición de respuesta de los centros de llamadas. Esta métrica representa el tiempo promedio para responder una llamada. Mide desde que el cliente sale de la cola de IVR hasta que se conecta con un representante.

Tiempo promedio de conversación (AHT) – unidad de medición de eficiencia de un centro de llamadas. Esta métrica representa el tiempo promedio de una transacción, que por lo regular se mide desde el inicio de la llamada y que incluye el tiempo de espera, tiempo de conversación y cualquier asunto relacionado con la transacción, conocido como “trabajo posterior a la llamada” o ACW.

Tasa de abandono – porcentaje de llamadas entrantes a un centro de llamadas que se pierden al salir de la cola antes de hablar con un agente. El cálculo es de las llamadas perdidas divididas por el total de llamadas recibidas.

Llamadas contestadas – número total de llamadas contestadas de la cola. Se utiliza para determinar el personal necesario para manejar la carga del volumen de llamadas.

Llamadas efectuadas – el total de llamadas enviadas a la cola. Se utiliza para

determinar el personal necesario para manejar la carga del volumen de llamadas.

Intercambio electrónico de datos (EDI) – un conjunto de expedientes y formatos de archivo utilizados por los IOU para enviar y recibir datos relacionados a facturación, consumo, pagos e información de los clientes.

Pago según datos del medidor de calidad (SQMD) - datos provenientes de los medidores eléctricos enviados por el IOU al CCA que pueden ser de niveles de calidad variables y que depende de que tipos de excepciones han sido procesados. Los SQMD son los datos utilizados para acordar los costos de energía con CAISO.

Marco regulatorio

Comisión de servicios de energía de California (CPUC) – entidad reguladora principal para los servicios de energía en el estado de California. Mientras que la CPUC no regule los precios de la CCA estos imponen varios requerimientos operativos impuestos a ellos por la legislación. Esto incluye el estándar de la cartera de renovables, mandatos en el almacenamiento de energía, requisitos de la suficiencia de recursos, cargo a los bienes públicos para la financiación en materia de eficiencia energética e informes de comparación de tarifas. Además, existen varios procedimientos en la CPUC que pueden afectar al CCA de forma directa o indirecta como los procedimientos de procuración de energía y fijación de tarifas por parte de las IOU y establecer los cálculos de los cobros por cancelación.

Operadores independientes de sistemas de California (CAISO) – El CAISO opera las redes de energía a través del estado. Las CCA resolverán las transacciones de energía en CAISO y deberán cumplir con los requerimientos y reglas de mercado.

Comisión de energía de California (CEC) – La CEC recopila datos (por ej. ventas, generación distribuida) de todas las entidades proveedoras de servicios para efectos de previsiones y marcar las políticas de energía estatales. La CEC también implementa los requerimientos de la divulgación de contenidos energéticos de California y las CCA deberán de reportarle a la CEC de manera anual dichos requerimientos.

Junta de recursos del aire de California (CARB) – La CARB administra los reportes de gas de efecto invernadero y opera el programa *Cap and Trade* de California. Las CCA deberán cumplir con todos los requisitos marcados por la GHG impuestos por la CARB.

Índice alfabético

Tasa de abandono	4
Tiempo promedio de manejo de llamada (AHT)	4
Tiempo promedio de velocidad de respuesta (ASA)	4
Junta de recursos del aire de California (CARB)	5
Comisión de energía de California (CEC)	5
Operadores independientes de sistemas de California (CAISO)	5
Comisión de servicios de energía de California (CPUC)	4
Llamadas contestadas	4
Llamadas efectuadas	4
Capacidad	2
Energía limpia	2
Gestión de las relaciones con el cliente (CRM)	4
Representante de servicio al cliente (CSR)	4
Índice de cobertura del servicio de la deuda (DSCR)	3
Reserva de la DSCR	3
Intercambio electrónico de datos (EDI)	5
Cuenta de recuperación de recursos energéticos (ERRA)	3
Cuota de franquicia	3
Plan de recursos integrados (IRP)	2
Respuesta automática (IVR)	4
Empresa privada proveedora de servicios de energía (IOU)	1
Kilovatio (kW)	1
Kilovatio-hora (kWh)	1
LDAP.....	2
Megavatio (MW)	1
Megavatio-hora (MWh)	1
Ingreso neto	3
NP-15	2
Ingresos operativos	3
Reserva operativa	3
Ajuste diferenciado en el cobro de energía (PCIA)	3
Margen de energía	3
Reserva de compra de energía	3
Categoría de contenido de productos (PCC)	1
Certificados de energía renovable (RECs)	1
Estándar en la cartera de renovables (RPS)	1
Suficiencia de recursos (RA)	2
Pagos según los datos del medidor de calidad (SQMD)	5
Impuestos a usuarios de energía (UUT)	3