

Healdsburg Home Energy Load Management Program FAQs

[Español abajo]

General

1. What is the Home Energy Load Management Program?
The Healdsburg Home Energy Load Management Program helps manage demand on the grid when electricity use is high.
2. Why is Healdsburg offering this program?
Healdsburg is offering this program to help customers automatically shift their electric vehicle charging and cooling/heating away from periods of high demand and towards periods of abundant renewables. This helps the electric grid and can reduce the need for costly infrastructure.
3. How long will the program last?
The initial Load Management Program will last for two years. At that point, we will evaluate the success of the program by measuring the amount of energy shifted to off-peak and high renewable times, as well as the impact to our customers, before extending the program up to 2029.
4. How many vehicles or thermostats can participate? And do I need both?
Households may enroll up to 3 electric vehicles and/or up to 3 thermostats in the program. They may also enroll an EV charger if desired. You can participate in the program with either an EV/PHEV or a smart thermostat, you do not need to have both.
5. Is there a minimum age for participating?
The enrollee should be the utility account holder who is 18 years or older.
6. How do I participate in the program?
To enroll, download the Optiwatt app or go to [Optiwatt.com](https://www.optiwatt.com) and complete the Healdsburg enrollment forms.
You will need a connected device that works with Optiwatt, this includes 95+% of all EV makes/models, ChargePoint chargers, and all internet-connected smart thermostats manufactured by Google Nest, ecobee, and Honeywell. Full lists of connected devices are available at www.optiwatt.com/faq.
Participants must have an active Healdsburg electric account.
If enrolling a thermostat, the thermostat must control a cooling system and/or an electric heating system (e.g., thermostats that control a gas furnace only do not qualify).

Incentives

7. If I agree to participate in the Home Energy Load Management Program with Optiwatt, what will I receive?
We are offering a \$50 enrollment incentive per EV or thermostat, up to 3 of each device. If you wish to enroll an EV charger instead of your EV, you will receive the same enrollment incentive as the EV. You will not receive separate incentives for an EV charger connected to an enrolled EV.

We are also offering an active participation quarterly incentive of \$15 per EV or EV charger, \$10 per PHEV, and \$10 per Thermostat.

8. When will I receive my incentive?

Enrollment incentives will be awarded via the Optiwatt app once you join the Program. Active Participation incentives will be awarded via the Optiwatt app quarterly. Active participation is defined as having 95% of your home and away EV charging outside of peak times (5-8pm) and averaging no more than 1 thermostat opt out per month.

9. If I have more than one electric vehicle or thermostat, am I eligible for two incentives?

Yes, you can receive an incentive for multiple enrolled EVs, up to 3. You will not receive an additional incentive if you also enroll an EV charger that controls the enrolled EVs. Customers will only receive an incentive for their EV charger if the EV is not capable of direct load management.

You can also receive up to 3 thermostat incentives, if you have more than one electric HVAC system with an electric load (e.g., separate upstairs and downstairs or separate ADU).

Program

10. How will this affect my charging schedule and heating/cooling schedule?

By participating in the program, you agree to allowing Optiwatt to manage your vehicle's charging and your home's heating/cooling. You will have the opportunity to opt out of any of the events if participating would cause an inconvenience. The Optiwatt app can help you conveniently optimize your charging and ensure your car is charged when you need it, as well as set pre-cooling and heating preferences. Opting out of too many events will impact your active participation incentive.

Some EVs do not allow Optiwatt to directly manage your charging. For these EVs, you will receive notifications and reminders from Optiwatt about the best times to charge, or can enroll an EV charger that allows direct management by Optiwatt.

11. Will this program prevent me from charging my EV?

No, you will always have the option to opt out of events. If you choose to use Optiwatt's optional charging features, Optiwatt will prioritize your departure time and charge limit preference to ensure you always have the battery you need.

12. Should scheduling be disabled for EV chargers that are not enrolled in the program?

To prevent conflicting commands and ensure compliance with the Healdsburg Home Energy Load Management Program, it is recommended that all device charging be scheduled through the Optiwatt app. If you have questions about setting up your charging preferences in Optiwatt, please contact Optiwatt support.

13. What should I do if I'm enrolled in Nest Renew or a similar program for my smart thermostat?

Avoid enrolling in other energy programs that might send conflicting commands to your smart thermostat if you are a participant in the Healdsburg Home Energy Load Management Program. If you have questions about setting up your smart thermostat in Optiwatt, please contact Optiwatt support.

14. What nuances should I be aware of for the charts and numbers I am seeing in the app?

There are a couple nuances to keep in mind when you look at the charts and numbers provided in the app.

For the Tiered Rate options, Optiwatt does not have access to your overall energy consumption; and therefore, does not know if you have moved into tier 2 pricing for the month. Tier 1 rates are used in the calculations to estimate charging and cooling/heating costs.

For the Time of Use Rate option, Healdsburg peak pricing changes at half hour marks (1:30-7:30pm). At this time, Optiwatt can only program daily management at the hour mark. For TOU customers, Optiwatt will avoid EV charging and minimize cooling/heating from 1:00-8:00pm to help TOU customers save on their bills.

Also for the Time of Use Rate option, there is no peak hour pricing on Sundays; however, there is on Saturdays. At this time, Optiwatt can only exclude peak hours for the whole weekend. Therefore, for TOU customers with the Save Money goal, Optiwatt will avoid EV charging and minimize cooling/heating from 1:00-8:00pm on both days of the weekend.

15. What if my vehicle says it doesn't allow third party charge management when I add it into Optiwatt?

As long as your EV/PHEV is capable of communicating charge data with Optiwatt, you can still participate in the program. Optiwatt will not be able to directly manage your charging, and will instead provide reminders and notifications to help you avoid peak hours and take advantage of renewables when possible. Optiwatt is working to expand the vehicle models that can be directly managed. If you would like to participate in direct charging management, you can also enroll a supported EV charger.

16. How do I stop participating in the program?

If you decide to unenroll, you may do so easily in the Home Energy Load Management Program card within the "Charging" tab of the mobile or desktop Optiwatt app.

Alternatively, you may email support@optiwatt.com to unenroll at any time. We highly recommend chatting with our support team to address any concerns or challenges with the program before unenrolling.

Additional Information

17. Are there any additional incentives for Healdsburg Electric CARE income-qualified customers?

Yes, if you are a Healdsburg Electric CARE customer and are interested in participating in the Load Management Program there are additional rebates to support your participation.

If you do not have a smart thermostat that is supported by Optiwatt, you can receive a rebate up to \$200 for a new ENERGY STAR® internet-connected smart thermostat that is supported by OptiWatt (internet-connected Google Nest, ecobee, or Honeywell smart thermostat).

If you have an EV without an existing 240-volt outlet and home charger available or if your EV cannot be directly managed by Optiwatt, you can receive a rebate up to \$2,000 for installing a new ENERGY STAR® EV charger that is supported by OptiWatt (internet-

connected ChargePoint). If an electric panel or service upgrade is required to support the EV charger installation, CARE customers may be approved for an additional up to \$2,000 rebate.

Rebate applications are available at www.SmartLivingHealdsburg.org.

18. Where can I find out more about my electric rates?

Electric rate information is available at healdsburg.gov/electricrates. Residents should see either D1 (Standard Tiered Rate), D4 (Electric Heating Tiered Rate), or E7 (Time of Use Rate) on their utility bill. It is recommended that you select one of these options within Optiwatt, instead of manually entering your electric rate information.

19. If I have further questions about the Home Energy Load Management program, who should I contact?

Further questions should be directed to Optiwatt by emailing support@optiwatt.com or calling (925) 492-7585 9-5pm PT, M-F.

All other questions regarding Healdsburg conservation programs may be directed to conservation@healdsburg.gov or (707) 431-3122.

Programa de Gestión de Carga Energética del Hogar en Healdsburg

Preguntas Frecuentes

General

1. ¿Qué es el Programa de Gestión de Carga Energética del Hogar?
El Programa de Gestión de Carga Energética del Hogar en Healdsburg ayuda a gestionar la demanda en la red cuando el consumo de electricidad es alto.
2. ¿Por qué Healdsburg ofrece este programa?
Healdsburg ofrece este programa para ayudar a los clientes a cambiar automáticamente la carga de sus vehículos eléctricos y de la calefacción/enfriamiento de los períodos de alta demanda a períodos de energías renovables abundantes. Esto ayuda a la red eléctrica y puede reducir la necesidad de infraestructura costosa.
3. ¿Cuánto tiempo durará el programa?
El Programa de Gestión de Carga inicial durará dos años. En ese momento, evaluaremos el éxito del programa midiendo la cantidad de energía transferida a horarios de baja demanda y de alta energía renovable, así como el impacto para nuestros clientes, antes de extender el programa hasta 2029.
4. ¿Cuántos vehículos o termostatos pueden participar? Y necesito ambos?
Los hogares pueden registrar hasta 3 vehículos eléctricos y/o hasta 3 termostatos en el programa. También pueden registrar un cargador de VE si lo desea. Puede participar en el programa con un VE/PHEV o un termostato inteligente, no es necesario a tener ambos.
5. ¿Hay una edad mínima para participar?
El participante del programa debe ser titular de la cuenta de utilidades y tener 18 años o más.
6. ¿Cómo participo en el programa?
Para registrarse, descargue la aplicación Optiwatt o visite Optiwatt.com y complete los formularios de inscripción de Healdsburg.
Necesitará un dispositivo conectado que funcione con Optiwatt, lo que incluye más del 95% de todas las marcas y modelos de VEs, cargadores ChargePoint y todos los termostatos inteligentes conectados a Internet fabricados por Google Nest, ecobee y Honeywell. Las listas completas de dispositivos conectados están disponibles en www.optiwatt.com/faq.
Los participantes deben tener una cuenta eléctrica activa en Healdsburg.
Si se registra un termostato, este debe controlar un sistema de enfriamiento y/o un sistema de calefacción eléctrico (por ejemplo, los termostatos que solo controlan un horno a gas no califican).

Incentivos

7. Si participo en el Programa de Gestión de Carga Energética del Hogar con Optiwatt, ¿qué recibiré?
Ofrecemos un incentivo de inscripción de \$50 por cada VE o termostato, hasta 3 de cada dispositivo. Si desea registrar un cargador de VE en lugar de su VE, recibirá el

mismo incentivo de inscripción que el VE. No recibirá incentivos separados por un cargador de VE conectado a un VE registrado.

También ofrecemos un incentivo trimestral de participación activa de \$15 por VE o cargador de VE, \$10 por PHEV y \$10 por termostato.

8. ¿Cuándo recibiré mi incentivo?

Los incentivos de inscripción se otorgarán a través de la aplicación Optiwatt después de que se registre en el programa. Los incentivos de participación activa se otorgarán a través de la aplicación Optiwatt trimestralmente. La participación activa se define como tener el 95% del cargando de su VE (en casa y fuera) no durante las horas de demanda alta (de 5 a 8 pm) y con un promedio de no más de 1 desactivación del termostato por mes.

9. Si tengo más de un VE o termostato, ¿soy elegible para dos incentivos?

Sí, puede recibir un incentivo por varios VEs registrados, hasta 3. No recibirá un incentivo adicional si también se registra un cargador de VE que controle los VEs registrados. Los clientes solo recibirán un incentivo para su cargador de VE si el VE no es capaz de gestionar directamente la carga.

También puede recibir hasta 3 incentivos de termostato, si tiene más de un sistema HVAC eléctrico con carga eléctrica (por ejemplo, arriba y abajo pisos separados o casita separada).

Programa

10. ¿Cómo afectará esto a mi horario de carga y a mi horario de calefacción/enfriamiento?

Al participar en el programa, acepta permitir que Optiwatt administre la carga de su vehículo y la calefacción/enfriamiento de su hogar. Tendrá la oportunidad de optar por no participar en cualquiera de los eventos si participar le causara inconvenientes. La aplicación Optiwatt puede ayudarle a optimizar la carga de manera conveniente y garantizar que su vehículo esté cargado cuando lo necesite, así como también a establecer preferencias de pre-enfriamiento y calentamiento. Si opta por no participar en demasiados eventos, esto afectará su incentivo de participación activa.

Algunos VEs no permiten que Optiwatt gestione directamente la carga. En el caso de estos VEs, recibirá notificaciones y recordatorios de Optiwatt sobre los mejores momentos para cargar, o podrá registrar un cargador de VE que permita la gestión directa por parte de Optiwatt.

11. ¿Este programa me impedirá cargar mi vehículo eléctrico?

No, siempre tendrá la opción de no participar en eventos. Si elige usar las funciones opcionales de carga de Optiwatt, Optiwatt priorizará su hora de salida y preferencia de límite de carga para garantizar que siempre tenga la batería que necesita.

12. ¿Se debe deshabilitar la programación para los cargadores de vehículos eléctricos que no están inscritos en el programa?

Para evitar comandos conflictivos y garantizar el cumplimiento del Programa de Gestión de Carga Energética del Hogar de Healdsburg, se recomienda programar la carga de todos los dispositivos a través de la aplicación Optiwatt. Si tiene preguntas sobre cómo configurar sus preferencias de carga en Optiwatt, comuníquese con el equipo de soporte de Optiwatt.

13. ¿Qué debo hacer si estoy inscrito en Nest Renew o un programa similar para mi termostato inteligente?

Si participa en el Programa de Gestión de Carga Energética del Hogar de Healdsburg, evite inscribirse en otros programas de energía que puedan enviar comandos contradictorios a su termostato inteligente. Si tiene alguna pregunta sobre cómo configurar su termostato inteligente en Optiwatt, comuníquese con el equipo de soporte de Optiwatt.

14. ¿Qué matices debo tener en cuenta respecto de los gráficos y números que veo en la aplicación?

Hay algunos matices que debe tener en cuenta cuando mire los gráficos y números que se proporcionan en la aplicación.

Para las opciones de Tarifa por Niveles, Optiwatt no tiene acceso a su consumo total de energía y, por lo tanto, no sabe si ha pasado a la tarifa de nivel 2 para el mes. Las tarifas de nivel 1 se utilizan en los cálculos para estimar los costos de carga y enfriamiento/calefacción.

Para la opción de Tarifa por Tiempo de Uso, el precio pico de Healdsburg cambia en la media hora (1:30 a 7:30p.m.). En este momento, Optiwatt solo puede programar la gestión diaria en la marca de la hora. Para los clientes TOU, Optiwatt evitará la carga de vehículos eléctricos y minimizará enfriamiento/calefacción de 1:00 a 8:00p.m. para ayudar a los clientes TOU a ahorrar en sus facturas.

Además, para la opción de tarifa TOU, no hay precio pico en los domingos; sin embargo, sí hay horas de precio pico en los sábados. En este momento, Optiwatt solo puede excluir las horas pico durante todo el fin de semana. Por lo tanto, para los clientes TOU con el objetivo de ahorrar dinero, Optiwatt evitará la carga de vehículos eléctricos y minimizará enfriamiento/calefacción de 1:00 a 8:00p.m. ambos días del fin de semana.

15. ¿Qué pasa si mi vehículo dice que no permite la gestión de carga de otras empresas cuando lo agrego a Optiwatt?

Siempre que su VE/PHEV pueda comunicar datos de carga con Optiwatt, podrá participar en el programa. Optiwatt no podrá gestionar directamente su carga, sino que le enviará recordatorios y notificaciones para ayudarlo a evitar las horas pico y aprovechar las energías renovables cuando sea posible. Optiwatt está ampliando los modelos de vehículos que se pueden gestionar directamente. Si desea participar en la gestión directa de la carga, también puede inscribir un cargador de VE compatible.

16. ¿Cómo puedo dejar de participar en el programa?

Si decide cancelar su registración, puede hacerlo fácilmente en la tarjeta del Programa de Gestión de Carga Energética del Hogar dentro de la pestaña "Carga" de la aplicación Optiwatt para teléfono o web. Alternativamente, puede enviar un correo electrónico a support@optiwatt.com para cancelar su registración en cualquier momento. Le recomendamos que hable con nuestro equipo de soporte para abordar cualquier inquietud o desafío con el programa antes de cancelar su registración.

Información Adicional

17. ¿Hay incentivos adicionales para los clientes de Healdsburg Electric CARE que califican por los ingresos?

Sí, si es cliente de Healdsburg Electric CARE y está interesado en participar en el Programa de Gestión de Carga, hay reembolsos adicionales para apoyar su participación.

Si no tiene un termostato inteligente compatible con Optiwatt, puede recibir un reembolso de hasta \$200 por un nuevo termostato inteligente conectado a Internet y con certificación ENERGY STAR® que sea compatible con OptiWatt (termostato inteligente Google Nest, ecobee o Honeywell conectado a Internet).

Si tiene un VE sin un enchufe de 240 voltios y un cargador de casa disponible o si su VE no puede ser administrado directamente por Optiwatt, puede recibir un reembolso de hasta \$2,000 por instalar un nuevo cargador para vehículos eléctricos con certificación ENERGY STAR® y compatible con OptiWatt (ChargePoint conectado a Internet). Si se requiere una actualización de panel eléctrico o de servicio para respaldar la instalación del cargador VE, los clientes de CARE pueden recibir la aprobación para un reembolso adicional de hasta \$2,000.

Las solicitudes de reembolso están disponibles en www.SmartLivingHealdsburg.org.

18. ¿Dónde puedo obtener más información sobre mis tarifas de electricidad?

La información sobre tarifas eléctricas está disponible en healdsburg.gov/electricrates.

Los residentes deben ver D1 (tarifa estándar de niveles), D4 (tarifa de niveles para calefacción eléctrica) o E7 (tarifa por horario de uso) en su factura de utilidades.

19. Si tengo más preguntas sobre el programa de Gestión de Carga Energética del Hogar, ¿a quién debo contactar?

Cualquier pregunta adicional debe dirigirse a Optiwatt enviando un correo electrónico a support@optiwatt.com o llamando (925) 492-7585 9-5pm PT, lunes a viernes.

Cualquier otra pregunta relacionada con los programas de conservación de Healdsburg puede dirigirse a conservation@healdsburg.gov o (707) 431-3122.