

# Exhibit to Agenda Item #2

Discuss the monitoring report for **Strategic Direction SD-15, Outreach and Communications.**

Board Energy Resources & Customer Services Committee and Special SMUD Board of Directors Meeting

Wednesday, August 14, 2024, scheduled to begin at 6:00 p.m.

SMUD Headquarters Building, Auditorium

# Strategic Direction SD-15

Providing **broad outreach and communication** to SMUD's customers and the community is a key value of SMUD.

Specifically:

- a) SMUD shall provide its customers the **information, education and tools** they need to best **manage their energy** use according to their needs.
  
- b) SMUD will use an **integrated and consistent communication** strategy that recognizes the **unique customer segments** that SMUD serves.
  
- c) SMUD's communication and community outreach activities shall **reflect the diversity of the communities we serve**. SMUD shall use a broad **mix of communication channels** to reach **all customer segments**. This communication shall be designed to ensure that **all groups are aware** of SMUD's major decisions and programs.

# 2023 at a glance

**807,666,030**

customer impressions.

**439,370,320**

ethnic customer impressions.

**TV and radio:** Customers had the opportunity to see or hear a SMUD marketing message **50** times, on average.

- **16,821,304** emails
- **96,222** websites and apps
- **7** social media channels
- **479** billboards, transit boards
- **36** print publications
- **27** radio stations
- **24** tv stations
- **866,473** direct mail pieces
- **12,493,463** bill package inserts

# Multi-language outreach and communications

## 15 languages

- Arabic
- Cantonese
- Dari
- English
- Farsi
- Hmong
- Korean
- Mandarin
- Pashto
- Russian
- Spanish
- Tagalog
- Tamil
- Ukrainian
- Vietnamese

**یلدا مبارک**  
HAPPY  
**Yalda**

به آنچه که دوست دارید قدرت ببخشید.  
برای بیش از ۷۵ سال، از سازمان‌های غیرانتفاعی محلی که کیفیت زندگی را در منطقه ما بهبود می‌بخشند حمایت کرده‌ایم. به‌عنوان خدمات برق غیرانتفاعی متعلق به جامعه شما، مشتریان و جامعه ما در قلب همه کارهایی هستند که انجام می‌دهیم.  
با مراجعه به این نشانی اطلاعات بیشتری کسب کنید:  
[smud.org/Community](http://smud.org/Community)

**Powering what you love.**  
For over 75 years, we've supported local nonprofit organizations that improve the quality of life in our area.  
As your community-owned, not-for-profit electric service, our customers and community are at the heart of all we do.  
Learn more at [smud.org/Community](http://smud.org/Community)

**SMUD®**  
Powering forward. Together.

© SMUD 1162-1123 © A trademark/service mark of Sacramento Municipal Utility District, Reg. U.S. Pat. & Tm. Off.

**آیا شما یک وسیله نقلیه برقی (EV) در نظر دارید؟ ابتدا با SMUD تماس بگیرید.**

**¡Estamos aquí para ayudar!**  
Encuentre los programas que se ajusten a sus necesidades.

**Paquetes de ahorro de energía**  
Beneficios disponibles para inquilinos y propietarios de viviendas. Escanee para obtener más información o visite [smud.org/PaquetesDeAhorroDeEnergia](http://smud.org/PaquetesDeAhorroDeEnergia).

**Programa de Asistencia de Energía (EAPR)**  
Proporciona un descuento mensual en la factura de energía. Escanee para obtener más información o solicite en línea en [smud.org/DeBajostresgos](http://smud.org/DeBajostresgos).

**Programa de Porcentaje de Descuento en Equipos Médicos (MED Rate)**  
Se le ofrece un descuento de \$15 mensuales en su cuenta mensual para clientes con equipo médico que califique. Escanee para obtener más información o solicite en línea en [smud.org/DescuentoEnEquiposMedicos](http://smud.org/DescuentoEnEquiposMedicos).

**EnergyHELP**  
Regístrese para ayudar a las familias en crisis financiera por tan solo unos pocos dólares al mes. Escanee para obtener más información o visite [smud.org/AyudaDeEnergia](http://smud.org/AyudaDeEnergia).

**Recursos comunitarios:**  
Compilamos recursos para que usted explore y contacte si necesita ayuda, visite [smud.org/RecursosDeLaComunidad](http://smud.org/RecursosDeLaComunidad).

**Notas:**

**Powering forward. Together.**  
**SMUD®**

© SMUD 1162-1123 © A trademark/service mark of Sacramento Municipal Utility District, Reg. U.S. Pat. & Tm. Off.

**آیا شما یک وسیله نقلیه برقی (EV) در نظر دارید؟ ابتدا با SMUD تماس بگیرید.**

**SMUD**  
[smud.org/DriveElectric](http://smud.org/DriveElectric)

**SMUD®**

**讓我們社區閃耀發光**  
Shine!

**申請閃耀獎，申請時間為 2024 年 6 月 1 日至 7 月 31 日。**

我們正在邀請非營利組織為獎品提供合作機會。所有申請人必須是 SMUD 服務區內的非營利組織。此活動旨在提高社區對能源效率、可再生能源、儲能、儲電、儲熱、儲氣、儲水、儲能與儲水。我們歡迎所有非營利組織申請。

**請看申請資格！**  
所有申請人必須是 SMUD 服務區內的非營利組織。此活動旨在提高社區對能源效率、可再生能源、儲能、儲電、儲熱、儲氣、儲水、儲能與儲水。我們歡迎所有非營利組織申請。

閃耀獎具有競爭性，資金有限。  
請在 2024 年 6 月 1 日星期三至 7 月 31 日星期三下午 11:59 點鐘前線上申請。  
如有關於如何申請的詳細資訊，請註冊參加申請說明會。請至 [smud.org/Shine](http://smud.org/Shine) 瞭解詳細資訊。

向前看，同心協力。  
**SMUD®**

**El proceso de planificación de la mitigación de riesgos de SMUD está abierto a comentarios públicos**

SMUD ha comenzado el proceso para preparar su actualización del Plan de Mitigación de Riesgos (HMP) 2024-2028. Lo invitamos a dar su opinión durante nuestro proceso de planificación.

Se invita al público a proporcionar comentarios durante nuestro proceso de planificación hasta el jueves 16 de noviembre de 2023. El HMP 2018 de SMUD se puede ver en [smud.org/HazardMitigation](http://smud.org/HazardMitigation) o escaneando el código QR. Los comentarios pueden enviarse a [ERM@smud.org](mailto:ERM@smud.org).

Además, se invitará al público a revisar el borrador de revisión pública del HMP 2024-2028 de SMUD incorporando los aportes recibidos durante el proceso de planificación. Si tiene alguna pregunta, envíe un correo electrónico a [ERM@smud.org](mailto:ERM@smud.org).

**SMUD®**

© SMUD 1106-1022, Spanish © A trademark/service mark of Sacramento Municipal Utility District, Reg. U.S. Pat. & Tm. Off.

**Programa de Electrificación Vecindario**

**¡Puede calificar para mejores casas GRATIS!**

Nos estamos asociando con nuestras comunidades para ayudar a los clientes con ingresos bajos a cambiar los electrodomésticos de gas por aparatos eléctricos, que son más seguros, menos costosos de operar, más silenciosos y respetuosos con el medio ambiente. Las mejoras de eficiencia energética pueden incluir un sistema HVAC, con bomba de calor, calentador de agua con bomba de calor, unidad central de refrigeración y calentador de vehículos eléctricos.

Como un servicio eléctrico sin fines de lucro propiedad de la comunidad, estamos proponiendo esto sin costo para clientes calificados.

Hay opciones de pago para propietarios como pagos (consultar con el administrador propietario de su propiedad).

A continuación, le indicamos cómo ahorrar dinero y reducir su factura de electricidad.

**Calificar:** Ver si califica para el Programa de Asistencia de Energía (EAPR) en [smud.org/LineaRenta](http://smud.org/LineaRenta).

**Agenda:** Agenda una evaluación preliminar del hogar marcando el código QR al momento de llamar al número de atención al cliente: [916-722-5669](tel:916-722-5669).

**Revisar:** Un contratista de SMUD determinará las actualizaciones de eficiencia energética y reducción de costos para el cliente.

**Instalar:** Instalación de mejoras de eficiencia energética y reducción de costos para el cliente.

Para preguntas sobre el Programa de Electrificación de Vecindario, por favor llámenos al [916-722-5669](tel:916-722-5669).

Escane el código para obtener más información sobre las actualizaciones gratuitas en el hogar, con una evaluación de energía en su hogar.

Visita [smud.org/Vecindario](http://smud.org/Vecindario)

**SMUD®**  
Powering forward. Together.

**Programa Multifamiliar**  
Incentivos y apoyo

¿Listo para hacer el cambio de gas a electricidad? Podemos ayudarte a hacer el cambio y ahorrar.

El Programa Multifamiliar de SMUD está diseñado para propietarios con unidades de alquiler. Ofrece incentivos para la conversión de gas a electricidad, junto con incentivos adicionales para propietarios de hogares que reúnan los requisitos. Mediante el ahorro de energía y el pago de cargo de vehículos eléctricos. Cambia a energías renovables más silenciosas para ahorrar dinero y aumentar la seguridad de los residentes.

**Incentivos de Electricidad (conversión de gas a electricidad)**

- Bomba de calor de \$1,200 a \$2,700 a \$600 por carga anual (precio actualizado con bomba de calor mínima)
- Calentadores de agua individuales con bomba de calor \$1,500
- Calentadores de agua central con bomba de calor entre \$1,500 y \$2,500 por unidad
- Placa de baterías \$750
- Secciones residenciales con bomba de calor \$400
- Incentivos adicionales:
  - \$750 para ayudar con la vibración de paredes
  - Hasta \$2,000 en total a \$400 por unidad para ayudar con el aislamiento y la rehabilitación
  - Un aumento adicional del 20% en los incentivos para las bombas de calor que utilizan refrigerante natural de bajo potencial de calentamiento global (R290)

Impulsando hacia adelante. Juntos.  
**SMUD®**

SMUD 1162-1123 © A trademark/service mark of Sacramento Municipal Utility District, Reg. U.S. Pat. & Tm. Off.



# SMUD Employees supporting our community

- CEO chats with local nonprofit CEOs
- Elk Grove and Folsom Veteran's Day parade with MERG
- Food box packing (multiple)
- Gifts From the Heart holiday gift drive
- Habitat for Humanity Rock the Block
- Heart and Stroke Walk
- NAMI Walk
- Non-profit spotlights
- Q Prom
- Rebuilding Together workday
- Run for Safe Haven
- Run to Feed the Hungry
- Sacramento Pride Parade
- SMUD Giving Mondays
- Tree planning volunteer projects (multiple)
- Women's Empowerment career workshops

**14,384**

**Total volunteer hours**

**78**

**Volunteer events**



# Growth in events and partnerships in 2023

## 1,711 events and partnerships

### Above pre-pandemic levels and 294 more than 2022

**496**

Community events or booths  
(Residential focus)

**251**

Workshops, panels, presentations or  
meetings

**223**

Sponsorships, networking events,  
mixers, tradeshow (Business focus)

**170**

Partnerships

**199**

Community sponsorships, networking  
events, mixers

**372**

School outreach, education or career fairs

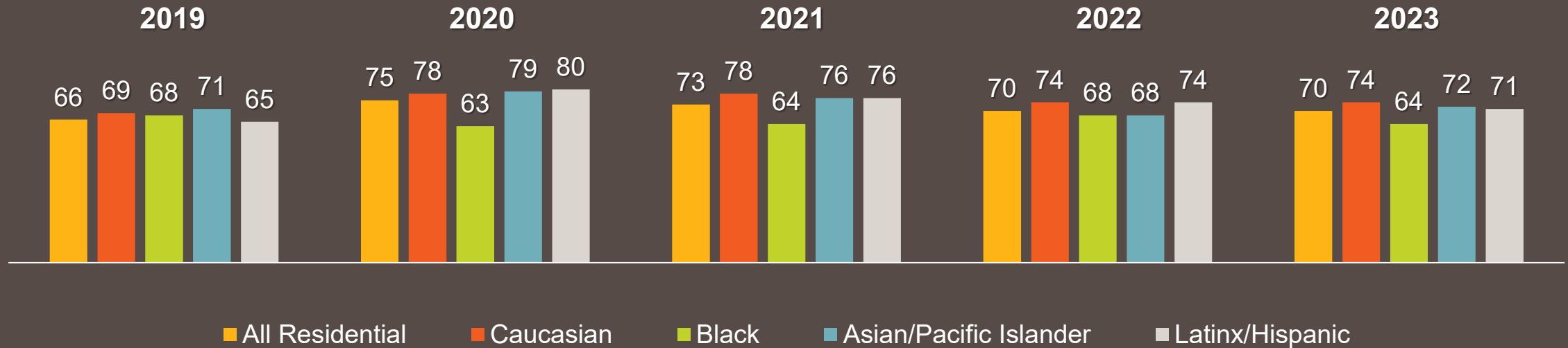
All events include cultural, ethnic and/or special populations. Special populations include arts, LGBTQ, low income, military, seniors, disabilities, education, environmental, health & safety and Science, Technology, Engineering, Math (STEM), agriculture, all electric, electric vehicles, faith, homeowner associations, young adults (18-30) and youth (0-17) and workforce development.



# You help us connect with customers and tell our story



# Value for what you pay - residential



### Doing well

- Responsiveness to customers
- Making it easy to do business
- Bill/Pay, Start/Transfer Service

### Opportunity areas

- Providing customers additional programs/services to meet their needs
- Customers feeling in control of their energy use

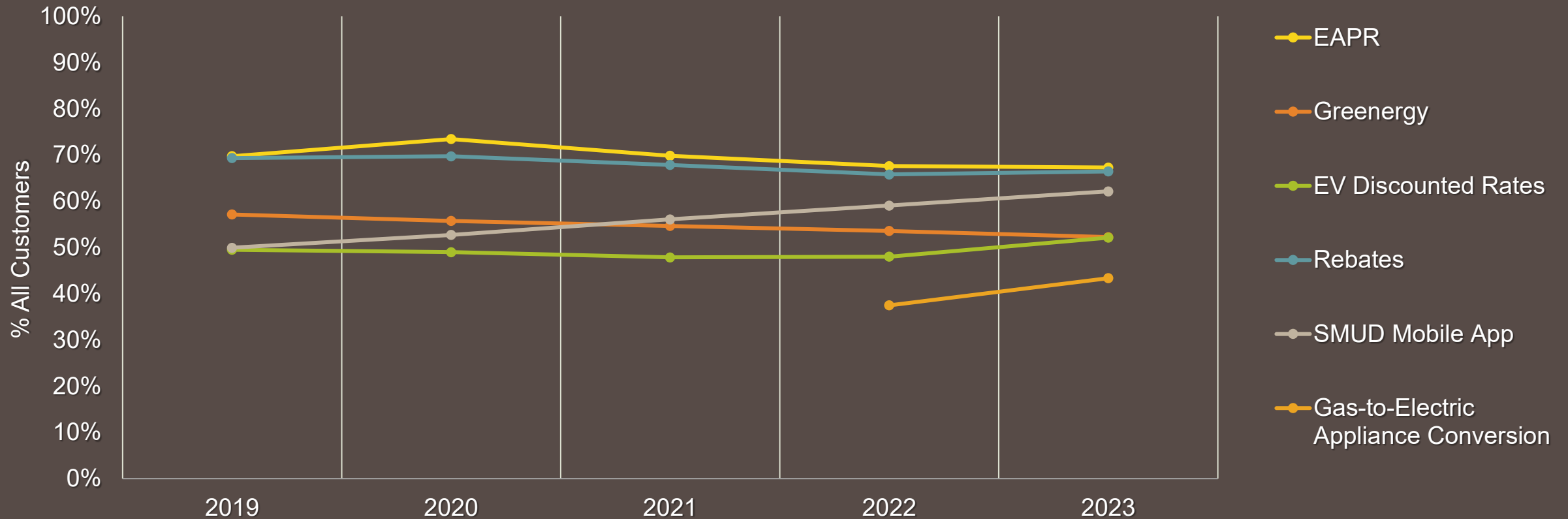
### Solutions

- Community Impact Plan and neighborhood electrification
- Outage enhancements
- Bill Pay Your Way
- Using data to refine messaging and outreach



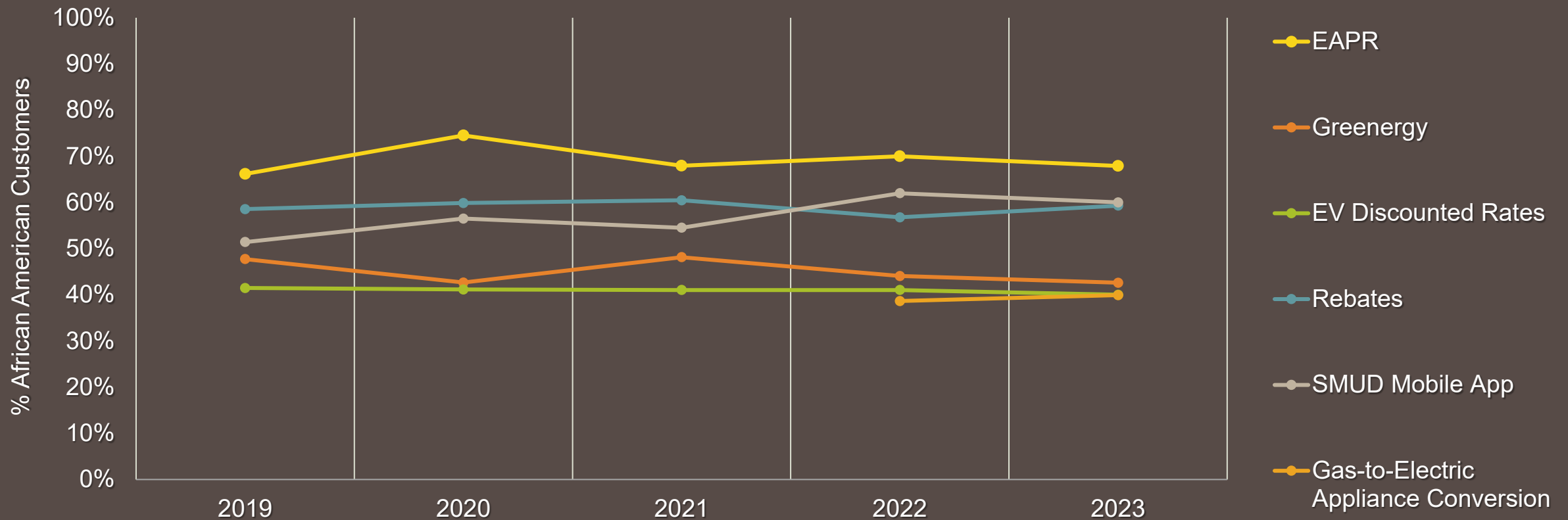
# All residential customers – overall awareness trends

Notable increases in awareness of EV discount rate, gas-to-electric appliance conversion and mobile app. All other programs were relatively steady year over year.



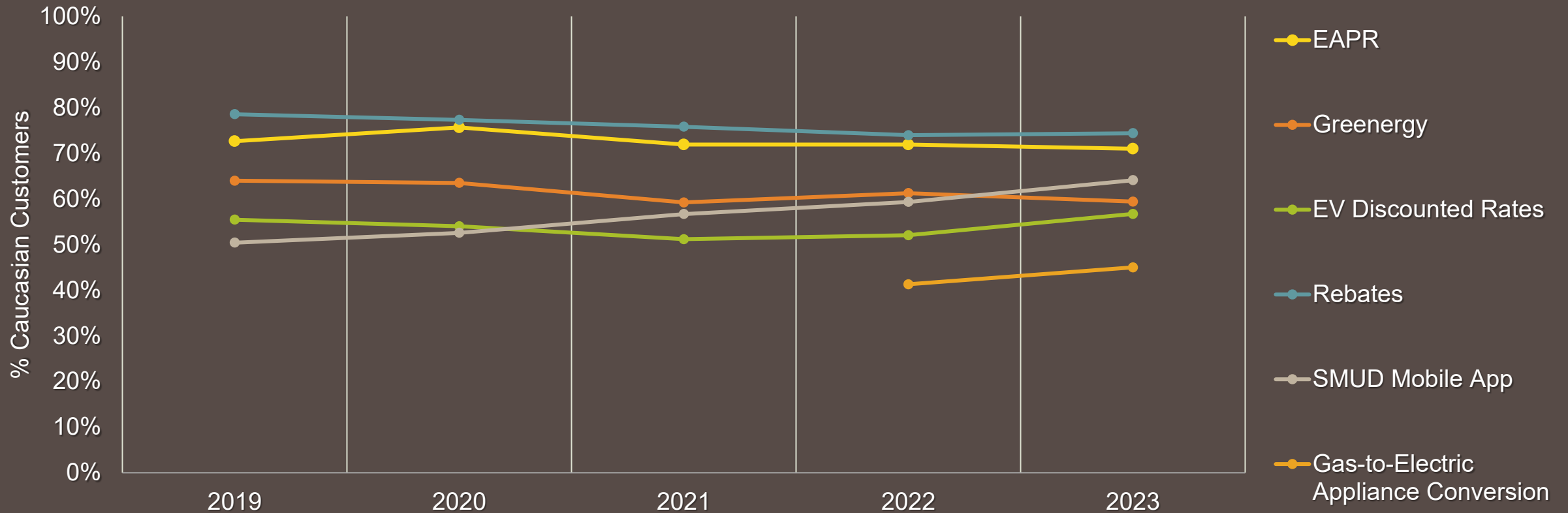
# Black – overall awareness trends

Awareness increased for rebates. All other programs were consistent or had minimal movement from the previous year.



# White – overall awareness trends

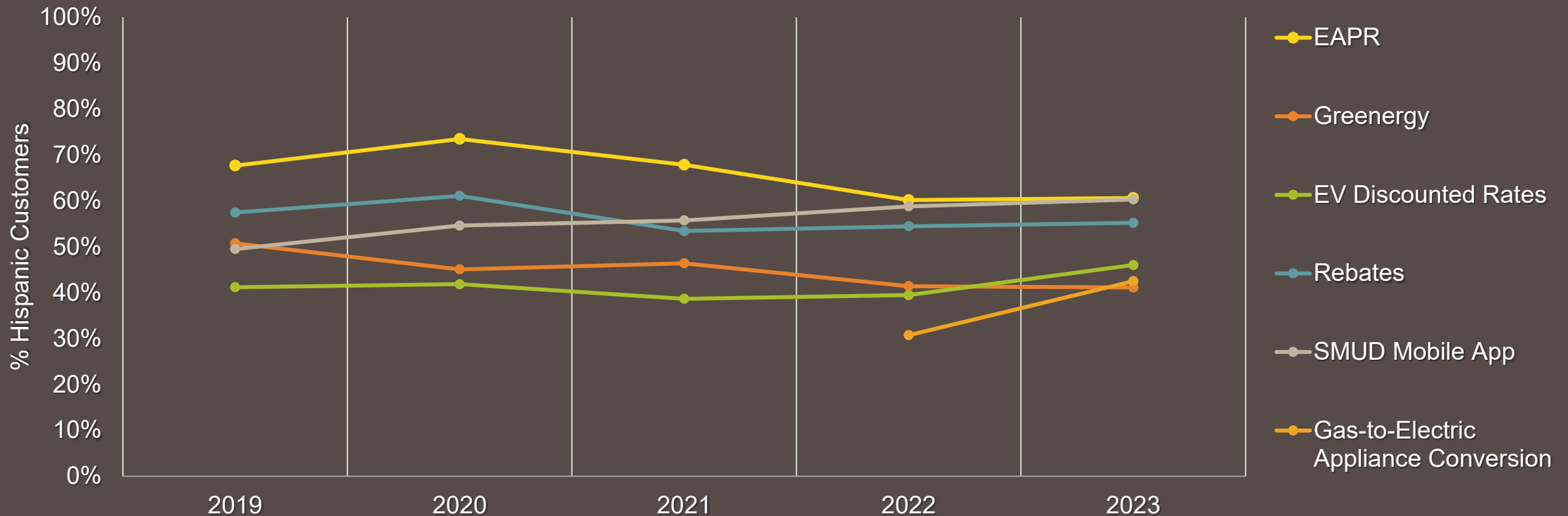
Most notable increase in awareness of EV discount rate, gas-to-electric appliance conversion and mobile app. Minimal changes in awareness for other programs.





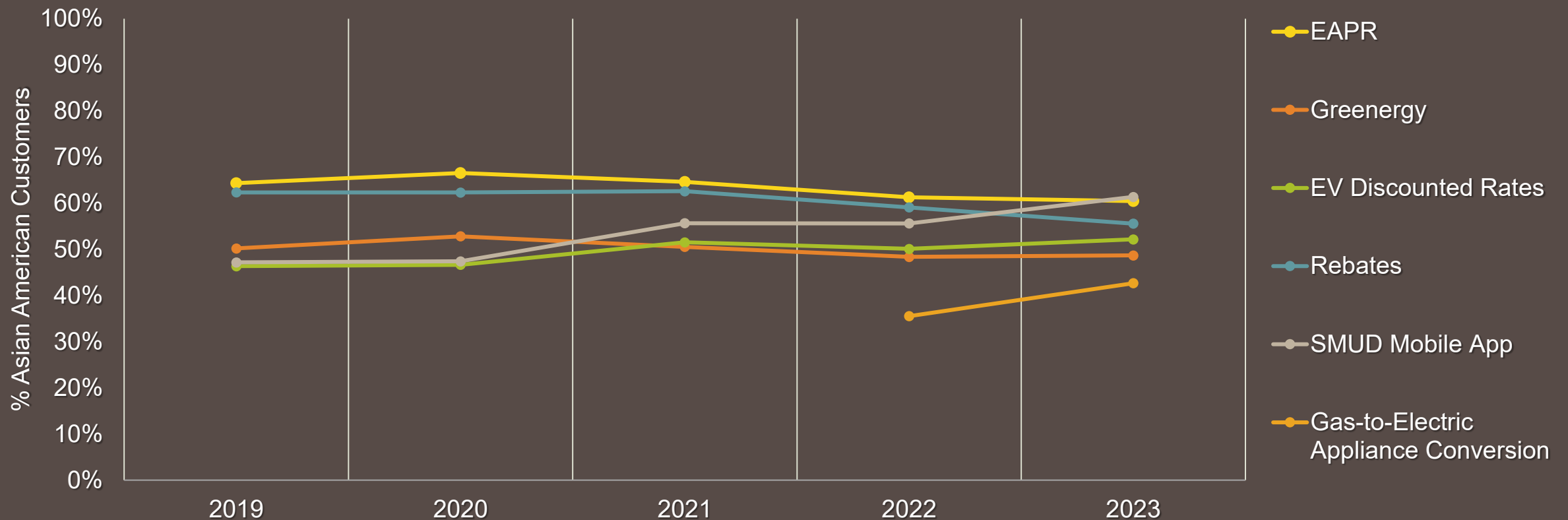
# Hispanic – Overall awareness trends

Most notable changes were increased awareness of EV discount rate and gas-to-electric appliance conversion. All other programs were consistent or had minimal movement from the previous year.



# Asian Pacific Islander – overall awareness trends

Most notable increase in awareness of EV discount rate, gas-to-electric appliance conversion and the mobile app. Minimal change for other programs.



# Meeting customers where they're at



**SMUD**

English Sign In Menu

English	廣東話	Tagalog
Español	Hmoob	தமிழ்
українська	한국어	Tiếng Việt
中国人	Русский	

User ID  [Forgot User ID?](#)

Password  [Forgot password?](#)

[Don't have an account? Register](#)

[Guest pay](#)

### Clean power promise

Together, we can be carbon-free with low rates and reliable service.

[99 ways you can help](#) [Learn more](#)

[Make a payment](#) [Start/Stop/Transfer service](#) [View Outage Center](#)

[Help paying my bill](#) [Review my usage](#) [Sign up for My Account](#)





## Requested action

Accept the monitoring report for Strategic Direction SD-15, Outreach and Communications.