



## AC Optimization Program FAQ

**Q: Why is LADWP offering this program?**

A: Most heating and cooling systems are not properly maintained and are not operating at optimal levels. Having your air conditioner serviced along with the installation and proper use of a Wi-Fi enabled smart thermostat can reduce heating and cooling costs by up to 25% and extend the life of the unit.

**Q: How do I qualify for the program?**

A: -You must be an active LADWP electric customer (residential, multi-residential, or commercial) with a central air conditioning system with a minimum system size of 1 ton and a maximum system size of 10 tons.  
-The AC system must be at least 1 year old and operational in order to be serviced ("operational" means that both the outdoor and the indoor sections turn on, and the system delivers cold air).  
-Your system cannot have been serviced through an LADWP program within the last two (2) years.

**Q: How do I sign up for the program?**

A: Please visit [www.ladwpactuneup.com](http://www.ladwpactuneup.com) or call (833) 280-8100 (toll-free) to obtain a list of participating contractors that service your zip code. You will call the contractor of your choice directly to schedule an appointment.

**Q: Do I have to be the account holder in order to sign up?**

A: Yes, only LADWP account holders are eligible to participate in the program. However, we understand that the actual account holder may require assistance in completing the application process. If a non-LADWP customer is assisting the LADWP account holder with signing up for the program, they will have to provide both the name and account number of the LADWP customer of

## Preguntas frecuentes sobre el programa de Optimización de Aires Acondicionados

**P: ¿Por qué LADWP ofrece este programa?**

R: La mayoría de los sistemas de calefacción y aire acondicionado no se mantienen adecuadamente y no funcionan a niveles óptimos. El mantenimiento de su sistema junto con la instalación y el uso adecuado de un termostato inteligente habilitado para Wi-Fi puede reducir los costos de calefacción y enfriamiento hasta un 25% y prolongar la vida útil de la unidad.

**P: ¿Cómo puedo calificar para el programa?**

R: Usted debe ser un cliente eléctrico de LADWP activo (residencial, multi-residencial o comercial) con un sistema de aire acondicionado central con capacidad mínima de una (1) tonelada y capacidad máxima de diez (10) toneladas.

-El sistema de calefacción y aire acondicionado debe tener al menos 1 año de antigüedad y debe funcionar para recibir servicio ("operativo" significa que las secciones exteriores e interiores se encienden, y el sistema suministra aire frío). -Su sistema no puede haber sido reparado a través de un programa LADWP en los últimos dos (2) años.

**P: ¿Cómo me registro para el programa?**

R: Visite [www.ladwpactuneup.com](http://www.ladwpactuneup.com) o llame al (833) 280-8100 (llamada gratuita) para obtener una lista de contratistas participantes que sirven su código postal. Usted llamará al contratista de su elección directamente para hacer una cita.

**P: ¿Debo ser titular de la cuenta para poder inscribirme?**

R: Sí, sólo los titulares de cuentas LADWP son elegibles para participar en el programa. Sin embargo, entendemos que el titular de la cuenta real puede requerir asistencia para completar el proceso de solicitud. Si un cliente que no pertenece a LADWP está ayudando al titular de la cuenta de LADWP a registrarse en el programa, deberá proporcionar el nombre y el número de cuenta del cliente registrado de LADWP para solicitar la cita. Para cuentas comerciales bajo el nombre de la empresa, utilice el nombre de un representante autorizado. También se le puede solicitar que proporcione el nombre de la organización tal como aparece en la factura de LADWP.



record in order to request scheduling. For commercial accounts under the business' name, please use the name of an authorized representative. You may also be required to provide the organization's name as it appears on the LADWP bill.

**Q: I am a tenant. Can I participate?**

**A:** If you are a tenant in a single family home, condo, or townhouse, you may apply for the program. However, because the landlord is the actual owner of the AC system, you will be required to secure the permission of the landlord to participate in the program and may need to provide their name and contact number. Multi-Residential property tenants may not request program services directly, but instead should bring the program to the attention of their property manager. Property managers should contact the program Call Center at (833) 280-8100 for additional participation and property eligibility information.

**Q: When will I be scheduled for an appointment?**

**A:** Appointment scheduling will be dependent on the availability of your selected contractor.

**Q: What services are included at no cost in the optimization program?**

**A:**

- Electronic diagnostic of your AC system
- Cleaning of the outdoor coils
- Replacement or cleaning of standard air filters
- Refrigerant charge check and adjustment (if no leak is detected, up to 2 lbs. of refrigerant will be provided)
- Installation of a Wi-Fi enabled Smart Thermostat\* for residential customers (wireless internet connection is required, and a common wire is recommended)
- Installation of a Western Cooling Control if a smart thermostat is not installed

**P: Soy un inquilino. ¿Puedo participar?**

**R:** Si usted es inquilino en una casa unifamiliar, condominio o casa adosada, puede solicitar el programa. Sin embargo, debido a que el propietario es el dueño real del sistema de calefacción y aire acondicionado, se le solicitará que obtenga el permiso del propietario para participar en el programa y es posible que deba proporcionar su nombre y número de contacto. Los inquilinos de propiedades multi-residenciales no pueden solicitar los servicios del programa directamente, sino deben de actuar por medio del administrador de la propiedad. Los administradores de la propiedad deben comunicarse con el Centro de Llamadas del programa al (833) 280-8100 para obtener información adicional sobre la participación y la elegibilidad de la propiedad.

**P: ¿Cuándo se me programará para una cita?**

**R:** La programación de citas dependerá de la disponibilidad de su contratista elegido.

**P: ¿Qué servicios están incluidos sin costo en el programa de optimización?**

**A:**

- Diagnóstico electrónico de su sistema de calefacción y aire acondicionado.
- Limpieza de las bobinas exteriores
- Reemplazo o limpieza de filtros de aire estándar
- Revisión y ajuste de la carga del refrigerante (si no se detectan fugas, hasta 2 libras de refrigerante se proporcionará)
- Instalación de un termostato inteligente \* para clientes residenciales (se requiere conexión de Internet inalámbrica, y se recomienda un cable común)
- Instalación de un modelo Western Cooling Control si un termostato inteligente no está instalado

*\* Un termostato inteligente con Wi-Fi, que incluye instalación, se ofrece de forma gratuita a los participantes del programa residencial que aún no tienen un termostato inteligente habilitado para Wi-Fi y no lo han recibido a través de un programa LADWP. Los sistemas zonificados solo son elegibles para recibir un termostato. Algunos sistemas de calefacción y aire acondicionado pueden no ser compatibles con la marca de termostato que se ofrece en el programa. La falta de un cable común ocasionalmente puede hacer que el termostato apague su sistema calefacción y aire acondicionado o que funcione de manera irregular. Si*



*\*A Wi-Fi enabled smart thermostat, including installation, is offered free of charge to residential program participants who do not already have a smart thermostat and have not received one through an LADWP program. Zoned systems are only eligible to receive one thermostat. Some AC systems may not be compatible with the brand of thermostat offered in the program. Lack of a common wire can occasionally cause the thermostat to power down your HVAC system or operate erratically. If customers elect to purchase a Wi-Fi enabled or smart thermostat other than what is provided in the program, they may apply for a \$50 or \$75 rebate via the Efficient Product Marketplace, [www.ladwp.com/epm](http://www.ladwp.com/epm).*

**Q: How long will the maintenance take?**

A: A typical service appointment should take 1-2 hours, depending on the services performed. However, please allow for additional time to address any unforeseen issues that may arise. You or your authorized agent, who must be at least 18 years of age, must be present in the residence for the duration of the service visit. You may be required to present ID to the service technician.

**Q: Who performs the maintenance? Can I hire my own air conditioning technician?**

A: All AC services offered under this program will be performed by experienced and certified AC technicians who were recruited to support this program. Only the AC technicians participating in the AC Optimization Program may receive compensation for performing the services offered under the program. If your AC technician is not on the list of participating contractors, please have them call 833-280-8100 or e-mail [contractorservices@proctoreng.com](mailto:contractorservices@proctoreng.com) in order to be considered for the program.

**Q: Do I have to pay for any services?**

A: The basic services listed above are provided under the AC Optimization Program free of charge. However, there are optional services for which instant rebates are offered (no cash value or bill credit will be offered if the cost of repairs or services total less than the rebate offered):

*los clientes eligen comprar un termostato inteligente o habilitado para Wi-Fi que no sea el proporcionado en el programa, pueden solicitar un reembolso de \$ 50 o \$ 75 a través de nuestro Mercado de Productos Eficientes, [www.ladwp.com/epm](http://www.ladwp.com/epm).*

**P: ¿Cuánto tiempo durará el mantenimiento?**

R: Una cita de servicio típicamente tardará 1-2 horas, dependiendo de los servicios realizados. Sin embargo, permita tiempo adicional para resolver cualquier problema imprevisto que pueda surgir. Usted o su agente autorizado, que debe tener al menos 18 años de edad, debe estar presente en la residencia durante la visita de servicio. Es posible que deba presentar una identificación al técnico de servicio.

**P: ¿Quién realiza el mantenimiento? ¿Puedo contratar a mi propio técnico de aire acondicionado?**

R: Todos los servicios ofrecidos bajo este programa serán realizados por técnicos experimentados y certificados en sistemas de calefacción y aire acondicionado que fueron contratados para apoyar este programa. Sólo los técnicos de calefacción y aire acondicionado que participan en el Programa de Optimización de Aire Acondicionado pueden recibir una compensación por la prestación de los servicios ofrecidos en virtud del programa. Si su técnico no está en la lista de contratistas participantes, pídale que llamen al 833-280-8100 o envíen un correo electrónico a [contractorservices@proctoreng.com](mailto:contractorservices@proctoreng.com) para que se les considere para el programa.

**P: ¿Tengo que pagar por algún servicio?**

R: Los servicios básicos enumerados anteriormente se proporcionan en el Programa de Optimización de Aire Acondicionado de forma gratuita. Sin embargo, hay servicios opcionales para los que se ofrecen reembolsos instantáneos (no se ofrecerá ningún valor en efectivo ni crédito en la factura si el costo de las reparaciones o servicios es inferior al descuento ofrecido):

- Reemplazo anticipado de un sistema ineficiente: hasta \$ 1200 (dependiendo del tipo de edificio)
- Reemplazo de un calefactor central de gas con conductos por una bomba de calor eléctrica: hasta \$ 3000 para sistemas Energy Star elegibles (según el tipo de edificio)



Los Angeles  
Department of  
Water & Power



- Early Replacement of an inefficient system: Up to \$1200 (depending on building type)
- Replacement of a central ducted gas furnace with an electric heat pump: Up to \$3000 for eligible Energy Star systems (depending on building type)

**Q: What warranties are offered through the program?**

A: All measures provided under the program will have a one-time no charge service call within six (6) months from the date of service for the duration of the program.

**Q: Will the optimization program replace my air conditioning system?**

A: If your system is determined to be operating at less than optimal efficiency levels (9.0 EER or less), you have the option of an Early Replacement of the inefficient system with an Energy Star rated system and can be eligible for a rebate of up to \$1200. If you replace your gas furnace with an Energy Star rated electric heat pump you can be eligible for a rebate of up to \$3000. If your system is not eligible for Early Replacement, you may still be able to receive a rebate for replacing your system through the Consumer Rebate Program, [www.ladwp.com/crp](http://www.ladwp.com/crp).

**Q: How often can I participate in the program?**

A: You may apply to have your air conditioning system serviced under the program once every 2 years for as long as the program is being offered. You may only receive one smart thermostat per system for the lifetime of the program.

**P: ¿Qué garantías se ofrecen a través del programa?**

R: Todas las medidas provistas bajo el programa tendrán una única llamada de servicio sin cargo dentro de los seis (6) meses a partir de la fecha de servicio por la duración del programa.

**P: ¿El programa de optimización reemplazará mi sistema de aire acondicionado?**

R: Si se determina que su sistema está funcionando a niveles de eficiencia inferiores a los óptimos (9.0 EER o menos), tiene la opción de Reemplazo Temprano para intercambiar su sistema ineficiente con un sistema calificado Energy Star y puede ser elegible para un reembolso instantáneo de hasta \$1200. Si reemplaza su horno de gas con una bomba de calor eléctrica con calificación Energy Star, puede ser elegible para un reembolso de hasta \$ 3000. Si su sistema no es elegible para el Reemplazo Temprano, aún podrá recibir un reembolso por el reemplazo de su sistema a través del Programa de Reembolsos para el Consumidor, [www.ladwp.com/crp](http://www.ladwp.com/crp).

**P: ¿Con qué frecuencia puedo participar en el programa?**

R: Puede solicitar que se le realice el mantenimiento del sistema de aire acondicionado de acuerdo con el programa una vez cada 2 años durante el tiempo que se ofrece el programa. Solo puede recibir un termostato inteligente por sistema durante la vida útil del programa.

**P: ¿Qué edad debe tener mi aire acondicionado para calificar?**

R: Su aire acondicionado debe tener al menos 1 año de edad para poder ser elegible para el programa. No hay un límite máximo de edad, pero el sistema debe estar funcionando para recibir servicio.

**P: ¿Qué tipos de acondicionadores de aire califican para el servicio de optimización?**

A: Sistemas centrales de aire acondicionado con capacidad mínima de una (1) tonelada y capacidad



**Q: How old does my air conditioner have to be to qualify?**

A: Your air conditioner must be at least 1 year old in order to be eligible for the program.

There is no maximum age limit, but the system must be operational in order to be serviced.

**Q: What types of air conditioners qualify for the tune-up?**

A: Central air conditioning systems with a minimum system size of 1 ton and a maximum system size of 10 tons. Commercial properties with individual air conditioning systems 10 tons and under may have each unit serviced. Window or wall units, portable units, mini-split systems, and evaporative/swamp coolers are not eligible.

Program services are limited to existing AC systems that have R-22, R-410A, R-407C, R-417A, R-421A, R-422B, R-422D, R-427A, R-438A, or R-453A refrigerant. Systems with other refrigerant types are not eligible for program services.

**Q: What kind of programmable thermostat will I receive?**

A: LADWP will be providing and installing a Wi-Fi enabled, smart thermostat which will allow you to more effectively control your AC systems for greater energy savings. A wireless internet connection is required.

**Q: Why do I need Wi-Fi to receive the smart thermostat?**

A: A smart thermostat has built-in software that automatically programs itself based on a number of factors such as customer behavior, weather and other data points. Wi-Fi allows you to control the temperature in your home remotely and easily adjust your heating and cooling settings in real time. Overall, smart thermostats are designed to maximize comfort while optimizing

máxima de diez (10) toneladas. Las propiedades comerciales con sistemas de aire acondicionado individuales de 10 toneladas o menos pueden recibir servicio por cada unidad. Las unidades de ventana o pared, unidades portátiles, sistemas mini-split y enfriadores de evaporación / pantano no son elegibles.

Los servicios del programa están limitados a los sistemas de aire acondicionado existentes que tienen refrigerante R-22, R-410A, R-407C, R-417A, R-421A, R-422B, R-422D, R-427A, R-438A, or R-453A. Los sistemas con otros tipos de refrigerantes no son elegibles para los servicios del programa.

**P: ¿Qué tipo de termostato programable recibiré?**

R: LADWP proporcionará e instalará un termostato inteligente habilitado para Wi-Fi que le permitirá controlar de manera más efectiva sus sistemas de AC para un mayor ahorro de energía. Se requiere una conexión de internet inalámbrica.

**P: ¿Por qué necesito Wi-Fi para recibir el termostato inteligente?**

R: Un termostato inteligente tiene un software incorporado que se programa automáticamente en función de una serie de factores, como el comportamiento del cliente, el clima y otros puntos de referencia. Wi-Fi le permite controlar la temperatura de su hogar de forma remota y ajustar fácilmente su configuración de calefacción y enfriamiento en tiempo real. En general, los termostatos inteligentes están diseñados para maximizar la comodidad y optimizar el uso de la energía. Los termostatos tradicionales requieren una programación continua por parte del propietario; un termostato inteligente aprende de usted y establece un programa eficiente para su equipo de calefacción y refrigeración. Estar conectado a través de Wi-Fi le permite ver y ajustar fácilmente su termostato y la cantidad de energía que utiliza. Puede hacer estos ajustes en tiempo real desde una computadora personal, teléfono inteligente o tableta.

**P: ¿Qué pasa si quiero un termostato programable diferente?**

R: Si los clientes eligen comprar un termostato inteligente o habilitado con Wi-Fi que no sea el que se proporciona en el programa, pueden solicitar un reembolso de \$50 o \$75 a través del Mercado de Productos Eficientes, [www.ladwp.com/epm](http://www.ladwp.com/epm).



Los Angeles  
Department of  
Water & Power

energy usage. Traditional thermostats require ongoing programming by the homeowner; a smart thermostat learns from you and sets an

**P: ¿Por qué quiero / necesito un termostato**



efficient program for your heating and cooling equipment to follow. Being connected via Wi-Fi allows you to easily view and adjust your thermostat and how much energy you use. You can make these adjustments in real time from a PC, smartphone, or tablet.

**Q: What if I want a different programmable thermostat?**

A: If customers elect to purchase a smart or Wi-Fi enabled thermostat other than what is provided in the program, they may apply for a \$50 or \$75 rebate through the Efficient Product Marketplace, [www.ladwp.com/epm](http://www.ladwp.com/epm).

**Q: Why do I want/need a programmable thermostat?**

A: With proper use, a programmable thermostat can reduce heating and cooling costs by up to 12-14%.

**programmable?**

R: Con un uso adecuado, un termostato programable puede reducir los costos de calefacción y enfriamiento por hasta un 12-14%.





Los Angeles  
Department of  
Water & Power

--	--