O Projeto HARP: O papel dos profissionais no processo do consumidor para aparelhos de aquecimento ineficientes

Os profissionais desempenham um papel fundamental na modernização dos equipamentos de aquecimento da UE. Considerando a sua relevância no processo de decisão do consumidor para substituir equipamentos de aquecimento, o projeto HARP (Heating Appliances Retrofit Planning) desenvolveu uma aplicação online para apoiar na comparação de sistemas de aquecimento através da etiqueta energética e informar e treinar 1.000 profissionais em toda a França, Alemanha, Itália, Portugal e Espanha.

O setor residencial é o principal consumidor de energia para aquecimento e arrefecimento ambiente na Europa. O setor da construção é responsável por cerca de metade do consumo de energia da UE e 80% dessa energia é utilizada para aquecimento ambiente e preparação de água quente.

Apesar da sua importância em termos de consumo de energia, o mercado dos sistemas de aquecimento é muito estático. As caldeiras instaladas podem durar mais de 15 anos, o que justifica a lenta taxa de renovação na Europa, em torno de 4% ao ano. Adicionalmente, a falta de conhecimento, informação e aconselhamento dos consumidores sobre as possibilidades técnicas e os custos reais de energia, faz com que 60% dos sistemas de aquecimento europeu seja composto por caldeiras antigas e ineficientes (com classe energética C ou inferior).

Neste contexto, os profissionais desempenham um papel fundamental na modernização dos sistemas de aquecimento e podem contribuir significativamente para alcançar as metas estabelecidas na UE relativamente à eficiência energética. Com exceção da Alemanha, onde já existe uma etiqueta energética para sistemas de aquecimento existentes, o consumidor europeu não dispõe de informação sobre a eficiência energética dos seus sistemas de aquecimento instalados. Isto é particularmente preocupante quando os sistemas têm mais de 10 anos e não há informações sobre o funcionamento do sistema. Na

verdade, de acordo com a Comissão Europeia1, a escolha do consumidor é limitada pela falta de informação sobre o consumo e custos reais de energia, falta de consciência dos benefícios das tecnologias eficientes, a falta de orientação sobre as diferentes possibilidades técnicas, benefícios partilhados (por exemplo, edifícios multi-familiares) e falta de meios financeiros para investir na tecnologia mais eficiente.

Além disso, é necessário apoiar os profissionais complementando a sua experiência e conhecimento em novas tecnologias de aquecimento eficientes e renováveis.

Considerando a relevância do profissional no processo de decisão do consumidor para substituir sistemas de aquecimento, o projeto HARP, financiado pela Europa, pretende alcançar e formar 1.000 profissionais entre os países parceiros (França, Alemanha, Itália, Portugal e Espanha) e disponibilizar uma aplicação online de apoio ao consumidor. Graças a esta aplicação online, os profissionais poderão acompanhar o processo de decisão do consumidor, apoiando na identificação da classe de eficiência energética real do sistema de aquecimento do consumidor e apresentar soluções técnicas que respondam às necessidades de aquecimento do consumidor. O aplicativo online inclui uma abordagem quantificada com benefícios económicos e não económicos, bem como informações sobre a disponibilidade de incentivos nacionais para a substituição de sistemas de aquecimento antigos e ineficientes.

O importante papel dos intermediários

A grande maioria dos sistemas de aquecimento atualmente instalados nas casas europeias é antiga e ineficiente. As decisões sobre a substituição de sistemas antigos são normalmente tomadas sob pressão quando o sistema de aquecimento avaria. A comparação de preços entre as soluções, bem como as informações sobre a eficiência dos sistemas existentes, não estão facilmente disponíveis para a maioria dos consumidores. Além disso, é difícil comparar tecnologias e soluções com base em custos e benefícios ao longo da vida, qualidade e fiabilidade.

Este relatório da Comissão Europeia[2] destaca que os agentes de mercado mais importantes na escolha de um sistema de aquecimento por parte dos consumidores são desempenhados por intermediários ou profissionais-chave (ou seja, especialistas em energia, instaladores, projetistas de sistemas, distribuidores), que interagem diretamente com os consumidores. O processo de aquisição de sistemas de aquecimento pelo consumidor depende principalmente dos profissionais de manutenção e distribuidores quando se trata de substituições ou novas aquisições.

Além disso, os profissionais são o canal de informação preferencial dos consumidores no que diz respeito à substituição dos seus sistemas de aquecimento. Para muitos consumidores, o seu conhecimento vem dos profissionais, embora estes possam tentar obter informações junto de autoridades nacionais e locais, internet ou amigos, mas os conselhos dos instaladores costumam ter mais impacto na decisão dos clientes devido ao seu conhecimento profissional. Este aconselhamento é especialmente importante quando é urgente a substituição do seu sistema de aquecimento e eles não tenham tempo para fazer pesquisas adicionais por conta própria. Neste caso, a recomendação dos profissionais determina a escolha.

---

[1] Comissão Europeia. (2016). Uma estratégia da UE para aquecimento e arrefecimento.https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/EN/1-2016-51-EN-F1-1.PDF

[2] Comissão Europeia (2019). Relatório final sobre sistema de aquecimento e arrefecimento para consumidores e recomendações em termos de novos modelos de negócio e enquadramento regulamentar. Obtido de https://www.rhc-platform.org/content/uploads/2019/12/Final-report-on-the-analysis-of-the-heating-and-cooling-consumers.pdf

Além disso, os consumidores estão mais propensos a mudar o seu sistema de aquecimento para um sistema mais eficiente quando estão conscientes dos co-benefícios adicionais e acabam mesmo por gastar mais dinheiro. Estes benefícios vão para além poupança financeira: um sistema de aquecimento mais eficiente melhora a qualidade do ar, reduz o ruído, aumenta valor de mercado do edifício, etc.

Os principais profissionais precisam, portanto, enfatizar os principais benefícios e co-benefícios adicionais dos sistemas de aquecimento mais eficientes para promover o processo de decisão do consumidor.

Uma oportunidade para os profissionais

Os profissionais possuem um elevado conhecimento e todas as informações técnicas necessárias para a instalação, manutenção ou substituição de um sistema de aquecimento. No entanto, muitas vezes não dispõem de ferramentas simples e claras para facilitar o diálogo com consumidores que carecem de formação técnica.

Além disso, os instaladores têm uma boa conexão com a indústria. Os profissionais geralmente ocupam uma posição intermediária entre as marcas de aquecimento e os consumidores. Portanto, são essenciais para aconselhar sobre as melhores soluções possíveis e os últimos desenvolvimentos do mercado.

Nessas circunstâncias, os profissionais que receberem formação ao abrigo do projeto HARP poderão destacar-se da concorrência. O programa de formação irá ajudar os profissionais a interagir com o consumidor no processo de aconselhamento e promover soluções de aquecimento eficientes. Além disso, o irá permitir que se crie uma lista de profissionais formados pelo HARP acessível a potenciais clientes.

Por outro lado, em alguns países como França e Alemanha, métodos mais tradicionais como a comunicação entre consumidores é canal de comunicação mais confiável, o que pode originar um fator diferencial entre as competências. Os consumidores que trocaram os sistemas de aquecimento por outros mais eficientes graças à orientação de um profissional que utiliza o aplicativo online do HARP, irão reduzir os seus custos de energia. Estes consumidores compartilharão as suas experiências positivas com familiares, amigos e colegas de trabalho, entre outros, que eventualmente entrarão em contacto com o mesmo profissional para se beneficiarem da etiquetagem energética e substituírem o seu sistema de aquecimento.

Medida de redução: metodologia HARP