

Proyecto HARP - El papel de los profesionales de la calefacción en el proceso de decisión del consumidor para reemplazar los viejos e ineficientes aparatos de calefacción

Los profesionales desempeñan un papel clave para acelerar la modernización del parque de calefacción de la UE. Teniendo en cuenta su relevancia en el proceso de decisión del consumidor para sustituir los aparatos de calefacción, el proyecto **HARP (Heating Appliances Retrofit Planning)** ha desarrollado una aplicación en línea para apoyar la comparación de los sistemas de calefacción a través de la etiqueta energética y planea llegar y capacitar a 1.000 profesionales en Francia, Alemania, Italia, Portugal y España.

Laura Pérez del Olmo. Creara Energy Experts



El sector residencial es el principal consumidor de calefacción y refrigeración en Europa. El sector de la construcción es responsable de aproximadamente la mitad del consumo de energía de la UE y el 80% de esa energía se utiliza para la calefacción de espacios y la producción de agua caliente sanitaria.

A pesar de su importancia en términos de consumo de energía, el stock del sistema de calefacción es muy estático. Las calderas instaladas pueden durar más de 15 años, lo que justifica la lenta tasa de reemplazo en Europa, de alrededor del 4% anual. Además, la falta de concienciación, información y asesoramiento de los consumidores sobre las posibilidades técnicas y los costos reales de la energía, hace que el 60% del parque de calefacción europeo esté compuesto por calderas viejas e ineficientes (que funcionan como una clase de energía C o inferior).

En este contexto, los profesionales desempeñan un papel fundamental en la aceleración de la modernización del parque de calefacción de la UE y contribuyen de manera significativa al cumplimiento de los objetivos de eficiencia energética establecidos para la UE. Salvo en Alemania, donde ya existe una etiqueta energética para los aparatos de calefacción

instalados, los consumidores europeos no están informados sobre la eficiencia energética de sus sistemas de calefacción instalados. Esto es particularmente preocupante cuando los sistemas tienen más de 10 años de antigüedad y no hay información sobre el rendimiento del sistema. De hecho, según la Comisión Europea, la elección de los consumidores está limitada por la falta de información sobre el consumo y los costos reales de la energía, la falta de conocimiento de los beneficios de las tecnologías eficientes en función de los costos, la falta de asesoramiento sobre las posibilidades técnicas, la división de los incentivos (por ejemplo, en los edificios de varios apartamentos) y la falta de medios financieros para invertir en la tecnología más eficiente.

Además, es necesario apoyar a los profesionales para que mejoren su experiencia y conocimientos en las nuevas tecnologías de calefacción eficientes y renovables.

Teniendo en cuenta la importancia del profesional en el proceso de decisión del consumidor para sustituir los aparatos de calefacción, el proyecto financiado por el programa HARP de Europa tiene previsto llegar a 1.000 profesionales de los países asociados (Alemania, España, Francia, Italia y Portugal) y capacitarlos, así como proporcionarles una solicitud en línea para seguir apoyando al consumidor. Gracias a esta solicitud en línea, los profesionales podrán acompañar el proceso de decisión del consumidor, apoyándolo en la identificación de la clase de energía del sistema de calefacción real del consumidor y presentando soluciones tecnológicas que respondan a las necesidades de calefacción del consumidor. La aplicación en línea también tiene por objeto proporcionar un enfoque cuantificado de los beneficios económicos y no económicos, así como información sobre la disponibilidad de incentivos nacionales para la sustitución de los sistemas de calefacción antiguos e ineficientes.

El importante papel de los intermediarios

La gran mayoría de los sistemas de calefacción instalados actualmente en los hogares europeos son viejos e ineficientes. Las decisiones sobre la sustitución de los aparatos viejos se toman típicamente bajo presión cuando el sistema de calefacción se rompe. La comparación de precios entre las soluciones, así como la información sobre el funcionamiento de su sistema actual, no es fácil de conseguir para la mayoría de los consumidores. Además, es difícil comparar tecnologías y soluciones basadas en los costos y beneficios de toda la vida, la calidad y la fiabilidad.

Las conclusiones iniciales pusieron de relieve que un papel importante en la decisión de los consumidores al elegir un sistema de calefacción lo desempeñan los intermediarios o profesionales clave (a saber, expertos en energía, instaladores, diseñadores de sistemas, minoristas), que interactúan directamente con los consumidores. El proceso de adquisición de sistemas de calefacción por parte del consumidor depende principalmente de los profesionales cuando existe una relación de mantenimiento y de los agentes de ventas cuando se trata de sustituir o realizar nuevas adquisiciones.

Además, se ha comprobado que los profesionales son el canal de información preferido por los consumidores en lo que respecta a la sustitución de sus sistemas de calefacción. Para muchos consumidores, su conocimiento viene muy a menudo de los profesionales. Aunque tratan de reunir más información de otras fuentes, como las autoridades nacionales y locales, Internet o los amigos, el asesoramiento de los instaladores suele tener más repercusión en la decisión de los clientes debido a sus conocimientos profesionales. Este asesoramiento es especialmente importante cuando es urgente que los consumidores

sustituyan su sistema de calefacción y no tienen tiempo de hacer más investigaciones por su cuenta. En este caso, la recomendación de los profesionales determina la elección.



Además, es más probable que los consumidores se pasen a un sistema de calefacción más eficiente cuando son conscientes de los beneficios colaterales adicionales y están dispuestos a gastar dinero extra para lograrlos. Estos beneficios van más allá de la reducción de costos: un sistema de calefacción eficiente desde el punto de vista energético ofrece una mejor calidad del aire, reducción del ruido, mayor valor de mercado del edificio, etc.

Por lo tanto, los profesionales son clave a la hora de subrayar los principales beneficios y los beneficios adicionales de un sistema de calefacción eficiente desde el punto de vista energético para ayudar en el proceso de decisión del consumidor.

Una oportunidad para los profesionales

Los profesionales tienen un alto conocimiento y toda la información técnica necesaria para la instalación, el mantenimiento o la sustitución de un sistema de calefacción. Sin embargo, muchas veces no disponen de instrumentos simples y claros para facilitar el diálogo con los consumidores que carecen de conocimientos técnicos.

Además, los instaladores tienen una buena conexión con la industria. Los profesionales suelen estar en una posición intermedia entre las empresas de calefacción y los consumidores. Por lo tanto, son clave para asesorar sobre las mejores soluciones posibles y sobre los últimos desarrollos del mercado.

En estas circunstancias, los profesionales que cooperen y reciban capacitación del proyecto HARP podrán destacarse de su competencia, ya que el programa de capacitación les ayuda a interactuar con el consumidor y a promover soluciones eficientes de calefacción en el proceso de asesoramiento al consumidor. Además, el programa de capacitación les permite formar parte de una lista de profesionales capacitados por el proyecto HARP a la que pueden acceder los posibles clientes.

Por otra parte, en algunos países como Francia y Alemania, el boca a boca de los consumidores es el canal de comunicación de mayor confianza, lo que podría resultar en un factor diferencial entre la competencia. Aquellos consumidores que hayan sustituido sus sistemas de calefacción por otros más eficientes gracias al asesoramiento de un profesional que utiliza la aplicación en línea de HARP, verán reducida su factura de energía. Estos

consumidores compartirán su experiencia positiva con sus familiares, amigos y compañeros de trabajo entre otros, quienes finalmente se pondrán en contacto con el mismo profesional para beneficiarse del etiquetado energético y reemplazar el sistema de calefacción.

Medidas de mitigación: Metodología del HARP

Los profesionales son agentes multiplicadores, ya que tienen contacto directo con múltiples consumidores. La elaboración de un conjunto de herramientas de orientación al cliente es un activo que los profesionales pueden utilizar en su interacción con los consumidores para explicar y justificar la importancia de la calefacción eficiente desde el punto de vista energético. El proyecto HARP ofrece una caja de herramientas que proporciona un programa de capacitación sobre cómo interactuar con el consumidor y promover soluciones de calefacción eficiente en el proceso de asesoramiento al consumidor, utilizando los recursos del HARP y una aplicación en línea.

La aplicación en línea tiene dos versiones diferentes (una versión más sencilla para ser utilizada directamente por los consumidores y una versión detallada para ser utilizada por los profesionales que apoyan al consumidor). La versión detallada incluye información completa y técnica, de modo que los expertos pueden explicar este tipo de datos a los consumidores durante las visitas de mantenimiento o en caso de posibles averías. La aplicación permite estandarizar la metodología propuesta para cualquier tipo de usuario, dando una información común, coherente y transparente en los países donde se realiza el proyecto.



Estructura del proceso de la herramienta online HARPa

Además, la aplicación indica qué tecnologías de las disponibles actualmente en el mercado son más adecuadas para las necesidades específicas de calefacción del consumidor, teniendo en cuenta las características de la vivienda y las preferencias del consumidor.

Se ofrecerán cursos de capacitación para profesionales, impartidos por los asociados del HARP y promovidos a través de asociaciones de mercado y organizaciones imparciales con el objetivo de dinamizar el mercado de la calefacción y mejorar las aptitudes y la presencia de los profesionales en dicho mercado, fortaleciendo su negocio.

A partir de ello, los profesionales podrán utilizar los recursos del HARP y, durante las actividades de mantenimiento/auditoría/inspección, los profesionales podrán evaluar el sistema de calefacción instalado, calcular la clase de energía y presentar la etiqueta energética de la solución de calefacción existente, apoyando así al consumidor en la

evaluación de las oportunidades de sustitución de la calefacción mediante el uso de la aplicación en línea y los recursos de información adicionales que se proporcionan en la **caja de herramientas del profesional**.

Para obtener más información, visite [HARP](#).