

O Projeto HARP – O papel dos profissionais no processo de decisão do consumidor para substituir aparelhos de aquecimento antigos e 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 formar 1.000 profissionais em 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 ter 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 orientação dos consumidores sobre as possibilidades técnicas e os custos reais de energia, leva a que 60% dos sistemas de aquecimento europeu sejam 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 mesmo. Na verdade, de acordo com a Comissão Europeia¹, a escolha do consumidor é limitada pela

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>



falta de informação sobre o consumo e custos 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 disponibilidade financeira para investir em tecnologia mais eficiente.

Adicionalmente, é necessário apoiar os profissionais complementando a sua experiência e conhecimento em novas tecnologias de aquecimento eficiente.

Considerando a relevância do profissional no processo de decisão do consumidor para substituir sistemas de aquecimento, o projeto HARP, financiado pela Comissão Europeia no âmbito do programa Horizonte 2020, pretende apoiar 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 podem acompanhar o processo de decisão do consumidor, apoiando na identificação da classe de eficiência energética real do sistema de aquecimento existente e apresentar soluções técnicas que respondem às necessidades de aquecimento do consumidor. A aplicação 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.

Um relatório da Comissão Europeia² publicado em 2019 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



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>





Agência para a Energia

decisão dos clientes devido ao seu conhecimento profissional. Esta orientação é especialmente importante quando é urgente a substituição do seu sistema de aquecimento e não há tempo para fazer pesquisas adicionais por conta própria. Neste caso, a recomendação dos profissionais determina a escolha.

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 investir mais dinheiro na aquisição de um novo equipamento para beneficiar dos mesmos. 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 profissionais precisam, portanto, de 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 informação técnica.

Os instaladores têm uma boa ligação com a indústria, porém os profissionais geralmente ocupam uma posição intermediária entre as marcas de aquecimento e os consumidores. Portanto, são essenciais para aconselhar os consumidores sobre quais 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. A formação irá ajudar os profissionais a interagir com o consumidor no processo de aconselhamento e promover soluções de aquecimento eficientes.

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

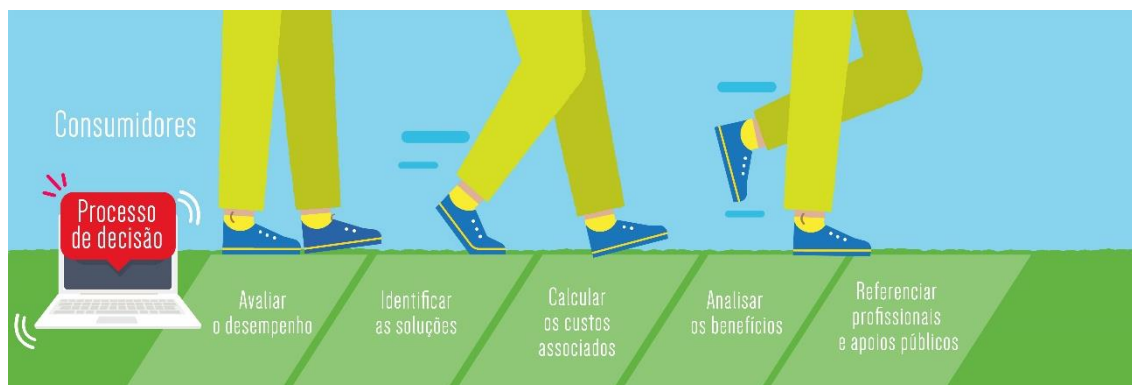
Medida de redução: metodologia HARP

Os profissionais são agentes multiplicadores, pois têm contacto direto com múltiplos consumidores. O desenvolvimento de uma ferramenta abrangente direcionada para o cliente é um ativo que os profissionais podem usar na sua interação com os consumidores para explicar e justificar a importância de uma solução de aquecimento energeticamente eficiente. O projeto HARP disponibiliza ainda vários materiais vocacionados para a informação do consumidor, como fichas técnicas, infografias, vídeos e jogos didáticos.





A **aplicação online** está disponível em duas versões (versão mais simples para ser utilizada diretamente pelo consumidor e uma versão detalhada para ser utilizada pelos profissionais). A versão detalhada permite ao profissional caracterizar detalhadamente o equipamento existente, dando a possibilidade de incluir todos os dados técnicos que constam da ficha de produto. A versão mais simples requer apenas informação sobre o tipo e ano de instalação do equipamento. Em ambas as versões as metodologias são idênticas e assumidos valores standard de acordo com as normas e regulamentos em vigor para todos os dados técnicos em falta.



Como resultados a aplicação indica quais tecnologias atualmente disponíveis no mercado e as mais adequadas às necessidades específicas de aquecimento do consumidor, considerando as características da habitação e as preferências do consumidor.

Os resultados da aplicação são idênticos em ambas as versões utilizando uma informação comum, coerente e transparente.

Em todos os países onde decorre o projeto HARP estão disponíveis formações para profissionais, realizadas por parceiros do HARP e promovidas através de associações de mercado, em que é recordada a legislação europeia sobre etiquetagem energética de equipamentos e sistemas de aquecimento e apresentada a aplicação online do projeto HARP. Pretende-se assim dinamizar o mercado dos sistemas de aquecimento e valorizar as competências e a presença dos profissionais neste mercado, potenciando o seu negócio.

Com isso, os profissionais poderão utilizar os recursos do HARP e, durante as atividades de manutenção/auditoria/inspeção, poderão avaliar o sistema de aquecimento instalado, calcular a classe energética e apresentar a etiqueta energética da solução de aquecimento existente, e assim apoiar o consumidor na avaliação de oportunidades de substituição dos sistemas de aquecimento através da aplicação online e de recursos de informações disponíveis.

Para mais informações, visite www.aquecimentoeficiente.adene.pt e contate a [ADENE - Agência para a Energia](#)

