

Bomba de calor

La alternativa de climatización económica y sostenible menos conocida

La organización de consumidores europeos BEUC, a la que CECU pertenece, ha organizado un ejercicio de **compra misteriosa** o cliente incógnito en cuatro países europeos con una misión concreta: conocer **dónde se encuentran los cuellos de botella para la instalación de bombas de calor**. Es prioritario identificar de primera mano las dificultades que las personas consumidoras encuentran a la hora de plantearse la instalación de una bomba de calor para poder evaluar y **proponer soluciones efectivas** para avanzar en la **descarbonización de nuestras viviendas**.

¿Qué es un ejercicio de compra misteriosa o cliente incógnito?

Se trata de una metodología ya clásica en investigación de mercados que consiste en realizar ejercicios de **observación, interacción y pseudocompra o consumo** de un producto o servicio con el **objetivo de obtener información, evaluar y medir el nivel de calidad y atención de servicio al cliente** y valorar sus prestaciones. En nuestro caso hemos querido conocer principalmente algunas cuestiones relevantes para la protección de las personas consumidoras tales como:

Es prioritario identificar las dificultades para la instalación de una bomba de calor para proponer soluciones efectivas y avanzar en la descarbonización de nuestras viviendas

1. Si cuando se solicita la instalación de un nuevo aparato de calefacción, los instaladores **ofrecen bombas de calor** o solo proponen aparatos de combustibles fósiles tradicionales.
2. Si el instalador conoce y proporciona información a los clientes sobre las **subvenciones disponibles**.
3. Si existe **dificultad para encontrar un instalador** de bombas de calor y si hay **listados públicos** de instaladores certificados.
4. **Cuánto tarda** un instalador en visitar las instalaciones del consumidor para evaluar si la vivienda es apta para una bomba de calor.
5. Si **explican las modificaciones adicionales necesarias** para aprovechar al máximo la **eficiencia** de la bomba de calor, entre otras, si es necesario mejorar el aislamiento térmico del edificio.
6. Qué **precios** ofrecen los instaladores a los consumidores.

¿Qué es una bomba de calor y por qué es importante?

La **bomba de calor** es un equipo de climatización que tiene la capacidad de **captar el calor de un cuerpo y pasarlo a otro**. Su funcionamiento se basa en la **termodinámica**. Este proceso se genera a través del **cambio de estado de un fluido refrigerante**: cuando pasa de líquido a gas absorbe calor para cambiar de estado, por lo tanto, **enfria**. Cuando la transformación es de gas a líquido cede calor al aire o al agua, por lo tanto, **calienta**. Para realizar el proceso necesita un compresor que ejerce diferentes presiones a lo largo del circuito, variando así sus temperaturas de evaporación y de condensación.

La importancia se debe a su relación con la **optimización de los recursos energéticos disponibles**. La energía es un bien esencial y por tanto un factor clave para el desarrollo social y la salud pública. La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce que las malas condiciones de la vivienda pueden exponer a las personas a una serie de riesgos para la salud y que la mejora de la habitabilidad puede ser un factor que salve vidas puesto que ayuda a prevenir enfermedades y mejora la calidad de vida.

Sin embargo, pese a la **importancia de la eficiencia energética para la necesaria reducción del consumo**, es una de las **asignaturas pendientes** en esta **transición energética**. Los motivos son diversos y desde CECU hemos tratado de profundizar en algunos aspectos que nos ayuden a detectar las principales **barreras que obstaculizan la implementación de medidas de mejora de la eficiencia energética**, lo que nos llevó a realizar una encuesta que reveló que el **50% de la población no ha oído hablar de la bomba de calor** como alternativa a los sistemas de climatización tradicionales.

La promoción de la bomba de calor es una asignatura pendiente en la transición energética. El 50% de la población no ha oído hablar de este sistema como alternativa a los sistemas de climatización tradicionales.

El ejercicio de **cliente incógnito** en España se ha realizado con 10 compradores en distintas poblaciones: Gijón, Ruesga, Zaragoza, Girona, Barcelona, Palma de Mallorca, Valencia, Córdoba, Málaga y Almería. Estos son los resultados más destacables:





- La **poca proactividad** por parte de los instaladores a la hora de destacar las ventajas de la bomba de calor.
- La **falta de información** previa sobre: el coste de la instalación, los ahorros y amortizaciones, la compatibilidad con los sistemas de calefacción y agua caliente sanitaria ya existentes y el mantenimiento de los equipos.
- La **dificultad de encontrar un técnico/experto** en bombas de calor. Internet ha sido la principal fuente de información, en portales web especializados, y la información más útil y confiable ha sido a través de la recomendación de amistades y familiares.
- El **ahorro económico**, como principal razón para querer instalar bombas de calor, seguido por el **ahorro de energía** en términos de sostenibilidad, para ayudar a frenar el cambio climático. Se valora principalmente la garantía del producto, la confianza con el instalador y la profesionalidad. Adicionalmente, se percibe como una ventaja que no necesitan combustible para su funcionamiento (diésel, gas, pellets, etc.).