RECOMENDACIONES POLÍTICAS

para el fomento de las **bombas de calor** en viviendas

FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
cecu

BEUC The European Consumer Organisation

Experiencias de las personas consumidoras a la hora de comprar una bomba de calor

RESUMEN EJECUTIVO

CECU, junto con BEUC, la Organización Europea de Consumidores y otras organizaciones de consumidores de la República Checa, Eslovaquia y Eslovenia, han participado en un proyecto de compra misteriosa para entender mejor cuál es la experiencia de las personas consumidoras en el proceso de compra de una bomba de calor. En cada país se contó con la participación de 10 personas consumidoras.

PRINCIPALES CONCLUSIONES

¿Por qué cambiarse?

En todos los países la principal razón para cambiar a bombas de calor han sido **los elevados precios de la energía**; seguida de la sustitución de antiguas calderas de combustibles fósiles, la existencia de ayudas y subvenciones públicas para los sistemas de calefacción renovables o la preocupación por el medio ambiente y el clima.

¿En quién confían?

La inmensa mayoría de las personas que han participado en el estudio, un 70%, consultaron a sus familiares y amigos antes de optar por una bomba de calor. Esto demuestra la importancia de conocer a alguien que haya instalado una bomba de calor – estos ejemplos, cuando han tenido una experiencia positiva con la instalación de bombas de calor, elevan la probabilidad de que otras personas consumidoras acaben instalándolas también. De la misma manera, una mala experiencia también se propaga, de forma que el entusiasmo por las bombas de calor se reduce drásticamente.

¿Es fácil investigar por cuenta propia?

Las personas consumidoras señalan que, durante la fase de investigación previa, antes de la visita del instalador, les costó obtener información acerca de cuánto les iba a costar la instalación de una bomba de calor, con qué opciones de financiación contaban o cómo funcionan las bombas de calor, más si cabe al existir más de un tipo de bomba de calor.

¿Hay que esperar mucho?

Los plazos de espera para la visita del instalador una vez contactado difieren mucho de unos profesionales a otros, con una media de una semana, pero con diferencias que van de los 2 a los 29 días. En 4 casos (2 en Eslovenia y 2 en la República Checa), el instalador ni siquiera respondió a la solicitud, por lo que no se produjo la primera visita.

¿Qué tal con los instaladores?

En términos generales, los consumidores de República Checa, Eslovaquia y Eslovenia quedaron satisfechos con las visitas de los instaladores, incluyendo su nivel de conocimiento, la información recibida y su profesionalidad. Mientras que, en España, el grado de satisfacción fue muy bajo.

Así pues, frente **al 75% de consumidores checos y el 100% de los eslovenos** que declaraban sentirse preparados e informados para la instalación de las bombas de calor tras la visita del instalador, **en España el porcentaje era del 0%**. Los consumidores españoles se quejaban de la **falta de información sobre las opciones de financiación o los costes de instalación**, y en la mayoría de los casos, los **instaladores ni siquiera comprobaban que las viviendas estuvieran preparadas** para la instalación de las bombas de calor antes de recomendarlas. Las personas consumidoras en España, así como en República Checa, se quejaron de que los instaladores no les explicaron cómo funcionaba la tecnología de forma clara.

En lo que respecta a la información acerca del mantenimiento de las bombas de calor, en la República Checa esta se proporcionó en la mayoría de los casos, pero en Eslovenia y España en la mitad de los casos y en ningún caso en Eslovaquia. Los instaladores checos y eslovenos también recibieron las mejores puntuaciones en lo que se refiere al conocimiento técnico de los productos, la información sobre la mejor localización de la bomba de calor, las opciones para el agua caliente, o el tipo de bomba de calor apropiada para el edificio. En cambio, en España, los participantes se quejaron de la falta de conocimiento de los instaladores. La mayoría de los participantes no se sintieron presionados por parte de los instaladores para comprar los equipos. Por otra parte, los consumidores checos y eslovenos sintieron frustración al descubrir que los instaladores no se hacían responsables de las reformas que fueran necesarias para hacer la vivienda adecuada para la bomba de calor, ni tan siquiera se ofrecieron a recomendar a algún profesional competente. Esto deja un vacío en el proceso del consumidor para hacer que su vivienda esté preparada para la instalación de bombas de calor.

En cuanto a las opciones de **ayudas y subvenciones**, los instaladores mencionaron las subvenciones disponibles en al menos el 50% de las visitas en todos los países salvo España, y muchos de los instaladores se ofrecieron a ayudar a los consumidores con el proceso de solicitud. Dada la importancia de las ayudas públicas para atraer a más consumidores a las bombas de calor, y la cuantía de los costes iniciales**, los instaladores deberían asegurarse de mencionar estas ayudas en el 100% de las visitas**. Los instaladores eslovenos cuentan con el mejor conocimiento de los sistemas de ayudas, en gran medida gracias al programa estatal Eco Fund, muy conocido en Eslovenia.

Por lo que se refiere **a otros instrumentos alternativos de financiación** (como préstamos y otros), fueron los instaladores eslovacos los que mejor informaron a los consumidores (60%), mientras que en el resto de países esa cifra **quedó muy por debajo del 50%.**

RECOMENDACIONES POLÍTICAS

1. **Los Estados Miembros deberían contar con un listado de instaladores certificados de bombas de calor.**

   En algunos casos, las personas participantes tuvieron dificultades para diferenciar entre páginas web con información de confianza y las que no. Los casos de Eslovaquia y Eslovenia demuestran el efecto positivo de contar con un listado oficial de instaladores de bombas de calor. Es un buen punto de partida para iniciar el viaje de la instalación de una bomba de calor. Este listado debería actualizarse anualmente, y cada gobierno estatal ser responsable de su publicación, marcando procedimientos de verificación suficientes para añadir nuevos instaladores al listado.

2. **El argumento económico a favor de las bombas de calor debe ser el de los costes de funcionamiento.**

   En todos los países el principal motivo por el que las personas consumidoras deciden cambiar a bombas de calor es ahorrar en su factura energética. Sin embargo, con los precios tan elevados de la electricidad en algunos países, las bombas de calor pueden no resultar competitivas frente a la calefacción de gas. Los Estados Miembro deberían seguir el ejemplo de Dinamarca y reducir los impuestos en la electricidad para la calefacción, o de los Países Bajos de gravar las energías fósiles en vez de la electricidad para incentivar el cambio a la climatización renovable.

3. **El papel de los Gobiernos a la hora de promocionar las bombas de calor y las ayudas disponibles**

   De los cuatro países que han participado en el proyecto, Eslovenia es en el que los consumidores están más satisfechos con la información disponible acerca de las ayudas para la instalación de bombas de calor (y con la cantidad de las ayudas). Esto se debe al

Eco Fund, un sistema estatal de préstamos y ayudas para proyectos sostenibles, incluyendo el cambio a fuentes renovables. Los Estados Miembros deberían usar el Eco Fund de ejemplo e implementar programas ambiciosos de subvenciones para calefacción renovable, y hacer campañas de comunicación sobre ellas, de manera clara y accesible. En todos los países se deben poner en marcha otros sistemas de financiación y comunicarlos.

4. Necesitamos con urgencia más instaladores, y con mejores conocimientos

Los informes demuestran que muchos de los instaladores obtuvieron una buena puntuación, pero queda patente una falta generalizada de experiencia en diversos temas, desde las ayudas disponibles, a los requisitos de las viviendas para la instalación de bombas de calor. En 4 casos de 40, los instaladores ni siquiera visitaron la vivienda. Esto apunta dos cosas: necesitamos más instaladores, y mejor cualificados.

Tal y como señala la reciente Directiva de Energía Renovable (2023), los Estados Miembros deben crear programas de formación que aseguren que haya suficientes instaladores disponibles con la formación adecuada para alcanzar los objetivos nacionales de energías renovables. Los Estados Miembros deberían asegurarse de que todas las personas consumidoras que quieran cambiar a bombas de calor pueden hacerlo sin plazos de espera larguísimos. Y eso solo se puede conseguir cuando haya suficiente oferta de instaladores cualificados.

5. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) para los problemas en la instalación de bombas de calor.

Las organizaciones de consumidores recibimos muchas quejas de consumidores que han instalado bombas de calor y no funcionan correctamente. Sin embargo, estos consumidores no tienen acceso a MASC según el derecho de la UE. Para incrementar la sensación de protección a la hora de instalar una bomba de calor (más si cabe, teniendo en cuenta el elevado coste de estas instalaciones), la protección de los consumidores debería ser extendida a nivel europeo.