

# HARP - Il ruolo dei professionisti nelle scelte dei consumatori sulla sostituzione degli apparecchi di riscaldamento obsoleti

I professionisti svolgono un ruolo importante nelle scelte dei consumatori di sostituire gli apparecchi di riscaldamento obsoleti e dunque, in una prospettiva più ampia, nell'accrescere il tasso di rinnovamento del parco europeo di impianti termici domestici. Il progetto europeo **HARP (Heating Appliances Retrofit Planning)** ha sviluppato un'applicazione in rete per favorire questo processo decisionale, attraverso l'etichettatura energetica dell'apparecchio obsoleto e il confronto fra questo e le soluzioni offerte dal mercato; su questo strumento HARP mira a formare mille professionisti tra Francia, Germania, Italia, Portogallo e Spagna.

Laura Pérez del Olmo. Creara Energy Experts



Il settore edilizio, che determina circa metà dei consumi energetici nell'Unione Europea, impiega la maggior parte dell'energia per il riscaldamento d'ambiente e la preparazione dell'acqua calda sanitaria.

Ciononostante, il parco europeo degli impianti termici per il riscaldamento è molto statico, con un tasso annuo di sostituzione dei generatori di calore pari al 4% circa. Le caldaie obsolete, riconducibili a una classe energetica non superiore alla C, costituiscono il 60% della dotazione comunitaria, anche per la scarsa consapevolezza dei consumatori sui limiti tecnici degli impianti obsoleti e sul costo dell'energia.

Con l'eccezione della Germania, nella quale è già in vigore l'etichettatura energetica degli apparecchi di riscaldamento esistenti, i consumatori europei non sono informati sulle prestazioni energetiche del proprio impianto termico. Secondo la Commissione Europea<sup>1</sup>, la scelta del consumatore è limitata proprio dalla carenza d'informazione sui valori effettivi di consumi e costi energetici, dalla scarsa consapevolezza sui benefici connessi alla sostituzione, dalla difficoltà a reperire risorse finanziarie da investire nelle tecnologie più efficienti.

Occorre anche dare supporto ai professionisti nello sviluppo di competenze sulle innovazioni delle tecnologie di riscaldamento, anche in merito all'uso di energia da fonti rinnovabili. Infatti i professionisti svolgono un ruolo essenziale nell'accrescere il tasso di rinnovamento del parco europeo di impianti termici e nel raggiungere gli obiettivi comunitari di efficienza energetica.

---

<sup>1</sup> European Commission. (2016). An EU Strategy on Heating and Cooling. <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/EN/1-2016-51-EN-F1-1.PDF>

Il progetto europeo HARP mira a formare mille professionisti nei cinque Paesi partecipanti (Francia, Germania, Italia, Portogallo e Spagna) e fornisce un'applicazione in rete a supporto del processo decisionale relativo alla sostituzione degli apparecchi obsoleti di riscaldamento. L'applicazione, denominata HARPa, aiuta il dialogo fra professionista e consumatore, attraverso la stima della classe energetica del generatore obsoleto e la proposta di soluzioni tecnologiche che rispondano alle esigenze del consumatore. L'applicazione aiuta anche a individuare i benefici connessi alla sostituzione, non soltanto dal punto di vista economico, e informa sulla disponibilità di incentivi nazionali per l'esecuzione dell'intervento.

### **Il ruolo importante del professionista**

Spesso la decisione di sostituire un apparecchio obsoleto di riscaldamento è presa al termine della sua vita utile, dunque in urgenza. Per molti consumatori, questa circostanza è un forte ostacolo a individuare una soluzione che bilanci in modo appropriato esigenze economiche, tecniche e ambientali.

Nella scelta dell'impianto termico è importante il ruolo svolto dai professionisti (esperti dell'energia, installatori, progettisti termotecnici, rivenditori) che interagiscono direttamente con i consumatori<sup>2</sup>. In molti casi questi ultimi tendono a fare affidamento sul tecnico che già cura la manutenzione dell'impianto esistente e sul rivenditore dal quale si recano in occasione di sostituzioni o nuove installazioni.

È emerso che i professionisti costituiscono il canale informativo privilegiato dai consumatori. Questi ricorrono anche ad altre fonti, come le autorità nazionali o locali, i propri conoscenti o la rete; tuttavia il consiglio dell'installatore, essendo basato sull'esperienza professionale, resta spesso il più influente sulla decisione finale del consumatore ed è determinante soprattutto nei casi di sostituzione urgente dell'impianto di riscaldamento.

Inoltre i consumatori sono più propensi a scegliere soluzioni tecnologiche più efficienti se sono consapevoli dei benefici aggiuntivi connessi all'intervento; sono anche disposti a investire maggiori risorse economiche per ottenere questi benefici, che comprendono il miglioramento della qualità dell'aria negli spazi confinati, la riduzione dell'inquinamento acustico ma anche un incremento di valore dell'immobile eccetera.



Dunque è importante che i professionisti, nell'assistere i consumatori nel processo decisionale, sottolineino i principali vantaggi e i benefici aggiuntivi connessi alle soluzioni efficienti di riscaldamento. Del resto, l'importanza dei tecnici nella promozione delle soluzioni più efficaci e innovative deriva anche dalla posizione d'intermediazione che essi occupano fra i produttori d'impianti termici e i consumatori.

---

<sup>2</sup> European Commission (2019). Final report on the analysis of the heating and cooling consumers and recommendations in terms of new business models and regulatory framework. Retrieved from <https://www.rhc-platform.org/content/uploads/2019/12/Final-report-on-the-analysis-of-the-heating-and-cooling-consumers.pdf>

## Un'opportunità per i professionisti

I professionisti potrebbero avvantaggiarsi di strumenti semplici che agevolino il dialogo con il consumatore, che in genere non ha conoscenze tecniche sugli impianti termici. Il progetto HARP ha sviluppato per i professionisti un programma formativo incentrato sull'interazione con il consumatore e sulla promozione delle soluzioni efficienti di riscaldamento nella consulenza data al consumatore stesso. Il programma consente anche l'inserimento del tecnico in una lista di professionisti formati dal progetto, disponibile ai consumatori tramite l'applicazione in rete del progetto HARP.

Del resto in alcuni Paesi, tra i quali Francia e Germania, il canale di comunicazione più efficace tra i consumatori è il passaparola, che può risultare discriminante nella scelta del professionista al quale rivolgersi. I consumatori che, grazie al consiglio di tecnici che usino HARP, abbiano ricavato risparmi e benefici dalla sostituzione ragionata dell'impianto di riscaldamento, tenderanno a condividere quest'esperienza positiva con familiari, amici e colleghi, che potranno contattare gli stessi professionisti.

## Un'opportunità per i professionisti

Il progetto HARP dà al professionista un insieme di strumenti per migliorare l'interazione con il consumatore, attraverso l'impiego di materiale dedicato al consumatore e di HARPa, cioè un'applicazione in rete.

L'applicazione si compone di due versioni: una più semplice, che il consumatore possa usare autonomamente, e una di dettaglio, che richiede il supporto di un professionista. La versione di dettaglio include informazioni tecniche che possono essere spiegate al consumatore in occasione di manutenzioni periodiche dell'impianto esistente o in caso di malfunzionamenti. Essendo stata sviluppata su una metodologia comune, HARPa fornisce informazioni uniformi, coerenti e trasparenti in relazione ai Paesi nei quali è condotto il progetto.

L'applicazione indica anche quali tecnologie, fra quelle sul mercato, siano più adatte alle esigenze specifiche del consumatore, sulla base di alcune caratteristiche generali dell'abitazione e tenendo conto delle preferenze del consumatore stesso.

I soci del progetto HARP promuovono le attività formative per i tecnici attraverso associazioni di categoria ed enti terzi, con lo scopo di accrescere le competenze dei professionisti in un mercato più dinamico. Nelle attività di manutenzione, rilievo o ispezione degli impianti termici, i tecnici formati su HARP, adoperando l'applicazione in rete e il materiale di corredo dedicato ai professionisti (*professional's toolbox*), potranno stimare la classe energetica degli apparecchi obsoleti, fornire etichette indicative ai consumatori e quindi seguirli più facilmente nella valutazione delle opportunità connesse all'intervento di sostituzione.

Per ulteriori informazioni, visiti il [sito di HARP](#) e la [pagina italiana](#) del progetto.

