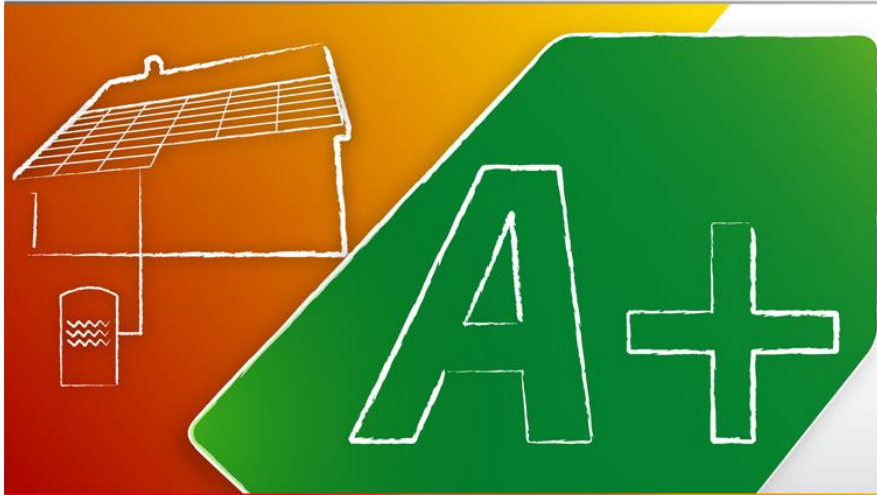




This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905



## D3.3 – Helpdesk Portugal

26 de julho de 2016



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905



## CONTENTS

Summary .....	3
1 Parceiro responsável.....	4
2 O website português do projeto Label Pack A+ .....	4
2.1 Secção Recursos .....	4
2.2 Ferramenta online .....	6
2.3 Perguntas Frequentes.....	6
3 Helpdesk.....	6
3.1 Protocolo para responder a questões .....	6
3.1.1 Contacto web .....	6
3.1.2 Email .....	6
3.1.3 Telefone .....	7
3.2 Estatísticas.....	7
4 Perguntas e Respostas .....	7



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905



## Summary

The helpdesk in Portugal is managed by ADENE.

The website Label PackA+/Portugal is the main contact point, providing several sections with information and also a direct contact form. ADENE, APISOLAR and DECO also provide information regarding the Label Pack A+ project at their websites, redirecting the contacts to the project's website.

The website includes documents on regulations, both eco-design and energy labelling, the online tools (online label, and SOLCAL) and available materials for download as well as Frequently Asked Questions.

The helpdesk service is available via direct phone contact, via email or via contact through the project's website.

The requests are essentially replied by Joana Fernandes, the main contact point in ADENE regarding the heating labelling regulation. Via phone the calls are transferred to her directly or via email the email is forward is her for direct reply. Whenever ADENE can't reply directly it calls for the support of the Portuguese NSP or the consortium partners.

The web form of the website can be used and is directly linked to [seep@adene.pt](mailto:seep@adene.pt), the general email concerning energy labelling issues. So far no requests have come via website.

The contacts received so far are mostly from manufacturers, dealers and installers. Manufacturers regarding the energy efficiency tests and the information they need to provide in the product fiche. Dealers regarding the package label responsibilities and installers with more concrete doubts regarding the online tool use. Some of these professionals attended the trainings before.

The phone contact is directly to ADENE. The call is passed on to Joana which replies promptly if it is a simple question or regarding the use of the online tool. If needed, the caller is asked to write down his request and the answer will also be provided via email. Most of the contacts via phone so far concern the direct use of the tool and a step by step approach is followed guiding the user through the online tool.

So far 20 requests have been received, mostly via email, with some phone contacts as well.

The contacts regarding the labelling of products come essentially from manufacturers, regarding accredited laboratories and the information to display in the product fiche. Dealers and installers have also contacted the helpdesk, dealers regarding the responsibilities on the package label and installers with specific questions concerning the emission of specific package labels.



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905



## 1 Parceiro responsável

A ADENE – Agência para a Energia, é o parceiro responsável pelo serviço de helpdesk. O objetivo da helpdesk é informação/esclarecer fornecedores, distribuidores, instaladores, e em certa medida, o público em geral, relativamente à etiqueta energética de aquecimento, e as ferramentas e materiais disponíveis.

## 2 O website português do projeto Label Pack A+

O website Português disponibiliza cinco áreas principais, o projeto Label Pack A+ em Portugal, o contexto da Etiqueta Energética, Perguntas Frequentes, a Ferramenta de Cálculo e a secção de Recursos, para além do calendário e da secção de contatos, comuns a todos os websites do projeto.

A secção o projeto Label Pack A+ em Portugal apresenta os parceiros Portugueses do projeto, a Plataforma de *Stakeholders* Nacional e respetivos membros e as principais atividades desenvolvidas em Portugal no âmbito do projeto.

A área do contexto da Etiqueta Energética disponibiliza informação relativamente à regulamentação Europeia de Etiqueta Energética e de Eco design. Detalha também as responsabilidades dos principais agentes envolvidos no mercado de aquecimento, desde o fornecedor ao distribuidor e consumidor final.

A secção de Perguntas Frequentes é uma área dinâmica e atualizada periodicamente com as questões mais frequentemente colocadas à helpdesk.

A secção com a ferramenta online tem embebida a ferramenta desenvolvida pelo consórcio e apresenta um link direto para o download da folha de cálculo SOLCAL.

A secção de Recursos disponibiliza um link direto para os regulamentos de etiquetagem de produtos e sistemas de aquecimento, bem como outros documentos disponibilizados pela Comissão sobre este tema. As brochuras desenvolvidas no âmbito do projeto, quer para profissionais quer para consumidores estão também disponíveis. É também disponibilizada uma ferramenta excel para calcular a eficiência de aquecimento de água em sistemas em que não está disponível toda a informação, nomeadamente para acautelar as situações em que é utilizado um equipamento dedicado ao aquecimento ambiente para dar resposta às necessidades de água quente.

A secção de contatos apresenta um formulário de contato direto com a helpdesk e a secção calendário apresenta todas as atividades desenvolvidas pelo consórcio.

### 2.1 Secção Recursos

A secção de recursos apresenta a legislação da etiquetagem energética de aquecimento, outra documentação relevante disponibilizada pela Comissão, links diretos para páginas web sobre o tema e permite a consulta e download das brochuras e ferramentas desenvolvidas pelo consórcio.

Os regulamentos disponibilizados são:



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905



★ Regulamento Delegado (UE) n.º 811/2013 da Comissão, de 18 de fevereiro de 2013, que complementa a Diretiva 2010/30/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita à rotulagem energética dos aquecedores de ambiente, aquecedores combinados, sistemas mistos de aquecedor de ambiente, dispositivo de controlo de temperatura e dispositivo solar e sistemas mistos de aquecedor combinado, dispositivo de controlo de temperatura e dispositivo solar

★ Regulamento Delegado (UE) n.º 812/2013 da Comissão, de 18 de fevereiro de 2013, que complementa a Diretiva 2010/30/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita à rotulagem energética dos aquecedores de água, reservatórios de água quente e sistemas mistos de aquecedor de água e dispositivo solar

★ Regulamento (UE) n.º 518/2014 da Comissão de 5 de março de 2014 que altera os Regulamentos Delegados (UE) n.º 1059/2010, (UE) n.º 1060/2010, (UE) n.º 1061/2010, (UE) n.º 1062/2010, (UE) n.º 626/2011, (UE) n.º 392/2012, (UE) n.º 874/2012, (UE) n.º 665/2013, (UE) n.º 811/2013 e (UE) n.º 812/2013 no que respeita à rotulagem dos produtos relacionados com a energia na Internet. The following documents are also available at the Energy Labelling area:

★ Regulamento (UE) n.º 813/2013 da Comissão, de 2 de agosto de 2013, que dá execução à Diretiva 2009/125/CE do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita aos requisitos de conceção ecológica aplicáveis aos aquecedores de ambiente e aquecedores combinados

★ Regulamento (UE) n.º 814/2013 da Comissão, de 2 de agosto de 2013, que dá execução à Diretiva 2009/125/CE do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita aos requisitos de conceção ecológica aplicáveis aos aquecedores de água e reservatórios de água quente

★ Diretiva 2010/30/UE, relativa à etiquetagem energética de produtos consumidores de Energia

★ Decreto Lei 63/2011 de 9 de maio, que transpõe a Diretiva 2010/30/Eu para o direito Português

★ Diretiva Eco-Design, 2009/125/CE, relativa aos requisitos de ecodesign de produtos consumidores de energia

★ Decreto Lei 12/2011 de 24 de janeiro, que transpõe a Diretiva 2009/63/Eu para o direito Português

As brochuras preparadas pelo consórcio, para profissionais e consumidores também estão disponíveis para consulta e para *download*, bem como duas brochuras “não oficiais” que traduzem as brochuras oficiais da Comissão sobre este tema, dedicadas aos consumidor.

É também disponibilizado o infográfico relativo aos perfis de carga dos aquecedores de água, que pretende servir de orientação ao consumidor.

As *Guidelines* da Comissão que acompanham a implementação desta regulamentação foram também traduzidas, “não oficialmente” e estão disponíveis para consulta e *download*.

Por fim está ainda disponível na seção de Recursos a ferramenta para o cálculo da eficiência de aquecimento de água no caso de sistemas em que a produção de água quente sanitária é assegurada pelo mesmo equipamento utilizado no aquecimento ambiente. Neste caso o distribuidor não conseguirá disponibilizar a etiqueta de sistema a menos que estabeleça um conjunto de pressupostos para estimar a eficiência,  $\eta_{Wh}$ ,



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905



de uma caldeira standard utilizada em sistemas. Para facilitar este cálculo, e com base nas indicações disponibilizadas pela Comissão Europeia no guia de acompanhamento apresentado acima, o consórcio automatizou a metodologia de cálculo da eficiência de aquecimento de água

## 2.2 Ferramenta online

A ferramenta online é a versão Portuguesa da ferramenta de cálculo e emissão da etiqueta de sistemas de aquecimento desenvolvida pelo consórcio.

Para facilitar o cálculo dos termos  $Q_{non\ sol}$  e  $Q_{aux}$  no caso dos sistemas de preparação de água quente é disponibilizado um link direto para o download da folha de cálculo SOLCAL.

## 2.3 Perguntas Frequentes

Presentemente existem 15 perguntas e respostas frequentes disponíveis que consideram tópicos que vão desde o contexto legal, o valor acrescentado da etiqueta para o mercado e para o consumidor, as responsabilidades dos diferentes agentes, etc.

Esta lista pretende ser uma lista dinâmica, periodicamente atualizada.

## 3 Helpdesk

O serviço de helpdesk service está disponível via telefone direto, via email ou contacto através do formulário web. Até ao momento a helpdesk recebeu perto de 20 contactos.

### 3.1 Protocolo para responder a questões

Todas as questões relativas à etiquetagem energética de produtos e sistemas de aquecimento são encaminhadas para Joana Fernandes, gestora do projeto pela ADENE. Via telefone a chamada é transferida para resposta no momento e via email o contato é também redirecionado. Sempre que surgem dúvidas quanto à resposta à pergunta colocada são contactados os parceiros nacionais, DECO e APISOLAR, se a questão for do seu fórum de competência, ou são contactados os colegas do projeto. Caso seja necessário, e se a dúvida tiver um carácter mais nacional, podem também contactar-se os membros da NSP.

#### 3.1.1 Contacto web

O formulário na página de contactos do projeto pode ser utilizado e gera automaticamente um email para [seep@adene.pt](mailto:seep@adene.pt), que é o email geral para contactos relativos ao tema da etiquetagem energética. Até ao momento não foram rececionados quaisquer contactos via web.

#### 3.1.2 Email

A maioria dos contactos recebidos até ao momento foram de fornecedores, distribuidores e instaladores.



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905



Os fornecedores tem duvidas relativamente aos testes a que os aquecedores têm que ser submetidos, que laboratórios é que podem prestar esse serviço e a informação que devem incluir na ficha de produto.

Os distribuidores têm dúvidas relativamente às suas responsabilidades no contexto da etiqueta de sistema e os instaladores têm questões mais técnicas relativamente ao cálculo da etiqueta e os parâmetros a considerar. Alguns dos profissionais que contactam a helpdesk já participaram nas sessões de formação.

### 3.1.3 Telefone

O contacto telefónico é direto para ADENE, contato geral. A chamada é transferida para Joana Fernandes que responde de imediato se estiver disponível e se souber responder à questão. Caso contrário a chamada e a questão são registadas e respondidas posteriormente. A maioria dos contatos telefónicos dizem respeito a duvidas pontuais de utilização da ferramenta e requerem um acompanhamento passo a passo na emissão da etiqueta de sistemas.

## 3.2 Estatísticas

Até ao momento foram recebidos perto de 20 contatos, maioritariamente via email, sendo alguns via telefone.

## 4 Perguntas e Respostas

- Sobre a ferramenta online
  - Duvidas relativamente à metodologia SOLCAL
- Sobre a etiquetagem
  - Fabricantes, onde ensaiar os seus equipamentos
  - Eficiência de aquecimento de água para caldeiras de aquecimento ambiente
    - Está disponível ferramenta excel que permite realizar este cálculo
  - Nos sistemas o reservatório do termossifão é identificado na etiqueta
- Implementação da etiqueta de sistemas
  - Sistemas com aquecedores existentes
  - Base de dados de produtos
- Necessidade de materiais para o consumidor