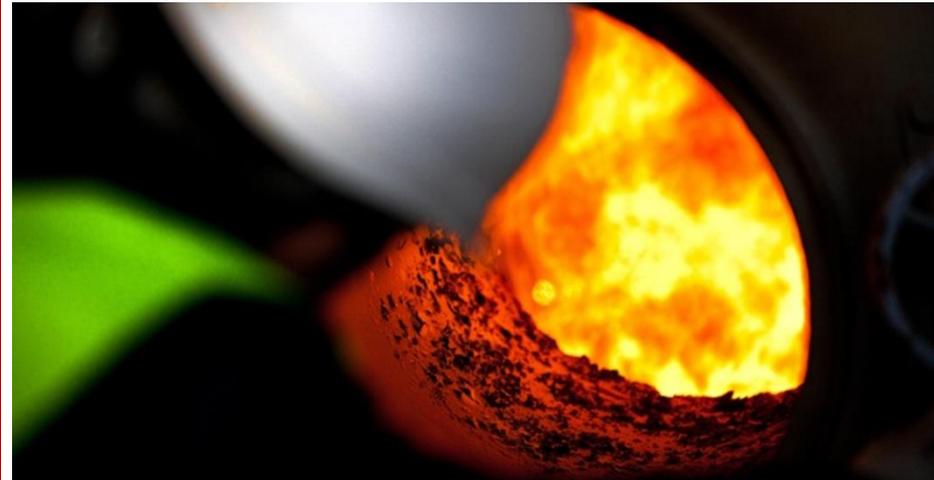
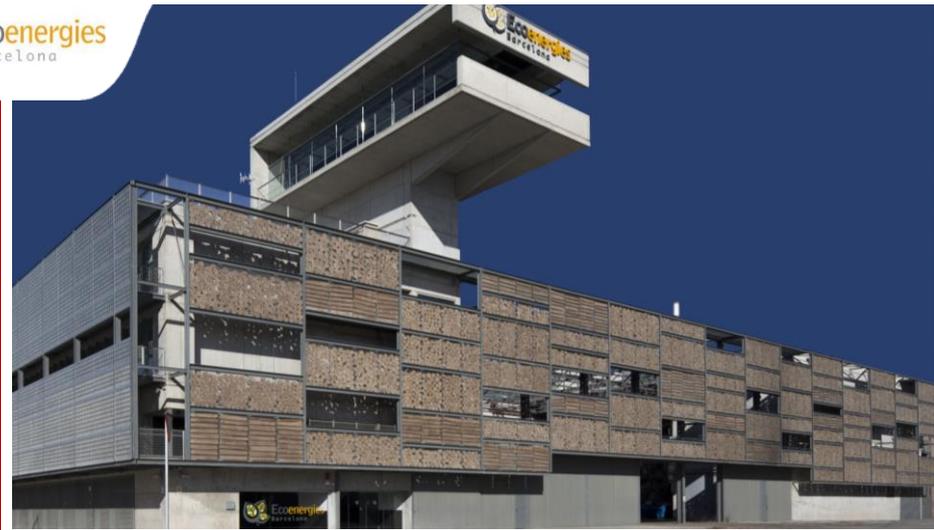


***Bienvenida
Cliente residencial
Calor y Frío***

***Red urbana de calor y frío
Ecoenergías Barcelona***

Diciembre 2023



Índice

- 01** Red urbana de calor y frío: Ecoenergíes Barcelona
- 02** Funcionamiento de una red de calor y frío
- 03** El proceso de alta del servicio de calor y frío
- 04** Estructura de tarifas del servicio
- 05** Preguntas frecuentes
- 06** Medidas de seguridad
- 07** Consejos de ahorro en la factura

01 Red urbana de calor y frío: Ecoenergies Barcelona

La Red urbana de calor y frío de Ecoenergies Barcelona fue promovida por el Ajuntament de Barcelona, siendo una **colaboración público-privada**, entre el Ajuntament de Barcelona, Veolia y Copisa



Es un ejemplo de economía circular y aprovechamiento de energías renovables:

1. **La red de calor:** utiliza **biomasa** proveniente de la poda de Parcs i Jardins de Barcelona, complementada de biomasa forestal de proximidad.
2. **La red de frío:** **recupera el frío residual** de la planta de regasificación de gas natural licuado (GNL) de Enagás en el Puerto de Barcelona, que se ha desaprovechado históricamente (disipándose en el mar).

El calor y frío obtenidos sirven para suministrar calefacción y agua caliente sanitaria, así como climatización en edificios residenciales y de otros usos (equipamientos públicos, oficinas, hoteles, centros comerciales, recintos feriales, etc), tanto en el nuevo barrio de la Marina del Prat Vermell, como en el sector industrial en Zona Franca, Port de Barcelona y L'Hospitalet.

Los clientes de los edificios conectados a la red disponen de una energía respetuosa con el medio ambiente, con reducción de gases de efecto invernadero (emisiones de CO₂), contribuyendo a mitigar el cambio climático, así como a una transición hacia sociedad más verde y sostenible.

02 Funcionamiento de la red de calor y frío

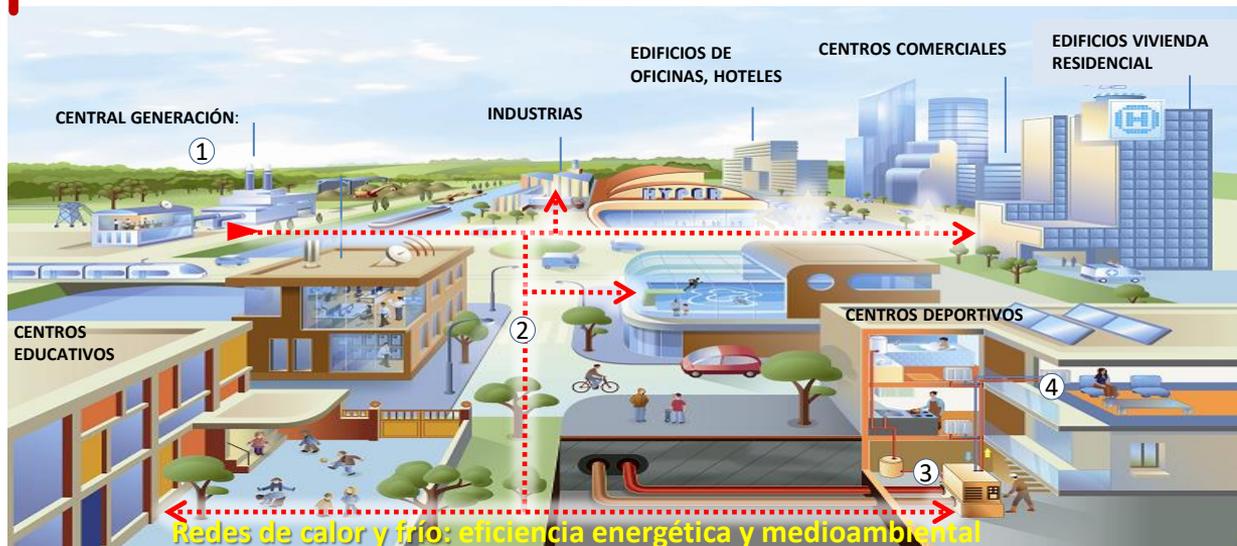
¿Cómo funciona la red de calor y frío de Ecoenergies Barcelona?

Ecoenergies Barcelona produce calor y frío en las centrales de Zona Franca, La Marina y Puerto de Barcelona, que distribuye por las redes que conectan a los edificios, según se explica en el siguiente video:



(ESP): <https://www.youtube.com/watch?v=54hcOO-TK34&t=13s>

02 Funcionamiento de la red de calor y frío



1 – CENTRALES DE PRODUCCIÓN

- Generación de calor en forma de agua caliente entre 80-90°C, frío positivo en forma de agua fría a 5,5°C y frío negativo a -10 °C y -20°C.

2 – RED DE DISTRIBUCION DE CALOR Y FRÍO

- Sistema de tuberías con aislamiento térmico por donde circula agua a diferentes temperaturas que transportan la energía térmica (calor y frío) desde las Centrales hasta el edificio del cliente.

3 – SUBESTACIÓN DEL EDIFICIO

- Subestación (o Sala técnica) del edificio, propiedad de la Comunidad, donde se intercambia el calor/frío de las redes al circuito hidráulico del edificio (a través de intercambiadores). Es decir, el agua de las redes y el agua de los edificios se mantienen separadas en todo momento.
- Desde la Subestación, mediante un sistema de bombeo se hace llegar el calor y frío hasta las viviendas.

4 – SUMINISTRO A LAS VIVIENDAS

- El agua caliente circula dentro del edificio por un circuito comunitario cerrado, hasta cada vivienda, proporcionando calor para la producción de agua caliente sanitaria y calefacción en invierno. El consumo se registra en el contador de calor.
- El agua fría también circula en un circuito cerrado por separado proporcionando frío para climatización en verano. El consumo se registra en el contador de frío.



03 El proceso de alta del servicio de calor y frío

- 1. Importante:** La vivienda previamente debe disponer de suministro de electricidad y agua contratados y dados de alta. En caso contrario no se podrá realizar el alta de servicio de calor y frío.
- 2. El cliente podrá solicitar el alta del servicio de calor y frío, contactando con Ecoenergies Barcelona** a través del correo electrónico atencio.clients@ecoenergies.cat
- 3. Ecoenergies Barcelona facilitará y enviará la documentación** necesaria a través del mismo correo electrónico.
- 4. El cliente deberá rellenar y firmar el modelo de contrato** que le será facilitado y **devolverlo firmado a Ecoenergies Barcelona** junto con el resto de la siguiente documentación solicitada:
 - Copia del DNI del cliente
 - Orden de domiciliación (Mandato SEPA) rellena y firmada.
 - Certificado de titularidad bancaria (o alternativamente copia de un recibo domiciliado en la cuenta donde aparezca el cliente como titular).



03 El proceso de alta del servicio de calor y frío

5. **Una vez el cliente envíe** el contrato firmado junto con el resto de la documentación solicitada, Ecoenergíes programará el **alta del servicio en un plazo no superior a 1 semana.**
6. **El cliente recibirá una notificación por correo electrónico indicando la fecha y la franja horaria** en la que un técnico de Ecoenergíes Barcelona realizará el alta del servicio.
7. **El proceso de alta del servicio dura entre 5-10 minutos**, y el cliente (o alguna persona designada a tal efecto) deberá estar en su vivienda para por si fuese necesario realizar cualquier comprobación por el técnico de Ecoenergíes.
8. **Si el cliente estuviera ausente** en la franja horaria programada, Ecoenergíes no podrá realizar el alta del servicio, y el cliente deberá contactar de nuevo a través del correo electrónico solicitando una nueva programación del alta.
9. **El proceso de alta del servicio no tiene coste.**



03 El proceso de alta del servicio de calor y frío

Requisito para el alta: La vivienda previamente debe disponer de suministro de electricidad y agua (con las compañías suministradoras correspondientes) para que el servicio de calor y frío pueda funcionar.

Canales para solicitar el alta:

- A través del correo electrónico: atencio.clients@ecoenergies.cat
- Teléfono de atención al cliente de Ecoenergies: **935 22 51 46**.
En este teléfono de atención 24 horas, tomaremos nota de los datos del cliente (nombre, dirección, email y teléfono), y el cliente recibirá posteriormente un email adjuntando el modelo de contrato y resto de documentación.

Documentación necesaria para el alta del servicio:

- Contrato del servicio rellenado y firmado con los datos del cliente
- Copia del DNI del cliente
- Orden de domiciliación (Mandato SEPA) rellenada y firmada.
- Certificado de titularidad bancaria (o alternativamente copia de un recibo domiciliado en la cuenta donde aparezca el cliente como titular).



04 Estructura de tarifas del servicio de calor y frío

En la facturación del servicio de energía calor para ACS (agua caliente sanitaria) y calefacción, más energía frío (climatización) se aplicará la tarifa dual. La facturación tiene periodicidad mensual.

La tarifa dual (calor en ACS y calefacción, y frío para climatización) se compone de:

1. **Término fijo mensual** (€/mes).
2. **Término variable de energía calor (ACS y calefacción)** facturable en función del **consumo de calor** realizado en el mes, según la lectura de contador (kWh/mes).
3. **Término variable de energía frío (climatización)** facturable en función del **consumo de frío** realizado en el mes, según la lectura de contador (kWh/mes).
4. **Término variable volumen frío (climatización)** facturable en función del caudal necesario utilizado para suministrar el frío en el mes, según la lectura de contador (m³/mes).

Los precios de las tarifas son aprobados periódicamente a través de un órgano regulador del Ajuntament de Barcelona y saldrán publicados en la web de Ecoenergíes Barcelona: www.ecoenergies.cat

05 Preguntas frecuentes del servicio de calor y frío

- Si el agua caliente del grifo o ducha no sale suficientemente caliente (o sale fría)...
- Si el agua caliente del grifo de la cocina sale más fría que en el baño o viceversa...



No se trata de un problema de Ecoenergíes Barcelona, sino de un problema de la instalación interior de la vivienda. Deberá contactar con la oficina Postventa del Promotor del edificio.

- Si la calefacción no llega a la temperatura deseada en termostato (no calienta suficiente)...
- Si la climatización no llega a la temperatura deseada en termostato (no enfría suficiente)...



No se trata de un problema de Ecoenergíes Barcelona, sino de un problema de la instalación interior de la vivienda. Deberá contactar con la oficina Postventa del Promotor del edificio.

- Si sale poca presión (o no sale agua) por un grifo de agua caliente de la cocina, baño o ducha...



No se trata de un problema de Ecoenergíes Barcelona, sino de un problema de instalación interior de la vivienda o de la compañía suministradora de agua. Deberá contactar con la oficina Postventa del Promotor del edificio o con la compañía de suministradora de agua.

- Si no se dispone de agua caliente y calefacción en la vivienda y afecta a todos los vecinos del edificio....
- Si no se dispone de climatización en la vivienda y afecta a todos los vecinos del edificio....



Se puede tratar de un problema en la subestación de calor o frío del edificio (o de la red de Ecoenergíes Barcelona). Contactar con Ecoenergíes Barcelona en el teléfono de atención al cliente 24 horas: 935 22 51 46.

06 Medidas de seguridad

En el caso de que detecte un **escape de agua caliente de una tubería dentro de la vivienda o en el edificio:**

- 1.- Evitar tocar el agua (posible riesgo de quemaduras), ya que podría estar alrededor de 60-65°C.
- 2.- Intentar cerrar la llave de paso del agua a la vivienda.
- 3.- Avisar urgentemente a Ecoenergíes Barcelona en el teléfono de atención al cliente 24h: 935 22 51 46.
- 4.- Avisar a la oficina Postventa del Promotor del edificio.

07 Consejos de ahorro en la factura

Damos algunos **consejos para ahorrar en las facturas del servicio** y para gestionar de forma eficiente la energía utilizada para calefacción, agua caliente sanitaria y climatización



Agua caliente:

1. No dejar el grifo abierto del agua caliente mientras no se utiliza
2. Ajustar la temperatura del agua caliente entre los 30°C y 35°C.



Calefacción:

1. Regular la temperatura diurna entre 19°C y 21°C y la nocturna entre 15°C y 17°C.
2. Ajusta siempre la temperatura al mínimo posible. **Cada grado de más supone un incremento de consumo de entre un 7% y un 8%.**
3. Evita pérdidas de calor bajando las persianas por las noches.



Climatización:

1. Regular la temperatura a 27°C.
2. Bajar toldos y cerrar persianas son hábitos eficaces para reducir el calentamiento de la vivienda.
3. En verano ventilar las viviendas abriendo las ventanas por la noche o a primera hora de la mañana.

Más consejos en la página web de IDAE: www.idae.es/ahorra-energia/recomendaciones-para-el-ahorro-energetico-en-hogares