SERVICIO DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA EN EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES

SICER

IDAE

MEMORIA SICER 2022

IDAE
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía

Memoria SICER 2022.
Madrid, 2023.
Coordinación: Departamento de Comunicación y Relaciones Institucionales - IDAE

Cualquier reproducción parcial o total de este cuaderno, debe contar con la aprobación por escrito del IDAE.

ÍNDICE

1. Resumen de consultas 5
2. Evolución de las consultas 7
3. Origen por comunidades autónomas 9
4. Origen por solicitante 11
5. Departamentos asociados a las consultas 13
6. Temática de las consultas 18
7. Valoración del servicio 19
8. Recepción de llamadas 20
9. Consultas más frecuentes 21

1. Resumen de consultas

En el Servicio de Información a la Ciudadanía en Eficiencia Energética y Energías Renovables (SICER), se realiza la recepción y resolución de consultas, siendo un servicio atendido directa y únicamente por personal técnico, que facilita respuestas personalizadas. Estas consultas son cuestiones, tanto informativas, técnicas, legislativas o administrativas, relacionadas con herramientas informáticas, estadísticas energéticas, eficiencia energética, energías renovables, energía, instalaciones térmicas, certificación energética, con otros aspectos similares, así como con las varias decenas de programas de ayudas y cientos de convocatorias gestionadas o coordinadas por el IDAE, y con cualquier otra actividad desarrollada por el Instituto en el marco de las funciones establecidas en su estatuto, extendiendo este amplio y complejo alcance a las medidas de carácter energético aprobadas desde el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, sobre cuestiones referentes a las diferentes medidas existentes para consumidores vulnerables o al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Las consultas atendidas a través del Servicio de Información a la Ciudadanía en Eficiencia Energética y Energías Renovables (SICER) del IDAE, durante el año 2022, fueron las mostradas en la siguiente tabla:

Tabla 1 - Resumen de consultas recibidas durante el año 2022

Canal de recepción	Consultas	Porcentaje
Total de consultas vía medios escritos	**21.944**	**33,28%**
Total de consultas vía teléfono: 913 146 673	**41.890**	**63,52%**
Total de consultas vía WhatsApp: 910 789 894	**2.113**	**3,20%**
Total	**65.946**	**100,00%**

A lo largo del año 2022 se atendieron cerca de 66.000 consultas a través del Servicio de Información a la Ciudadanía en Eficiencia Energética y Energías Renovables del IDAE. Del total de consultas, el 64% de las mismas fueron atendidas por vía telefónica, y el 33%, por medios escritos y el 3% mediante vía WhatsApp.

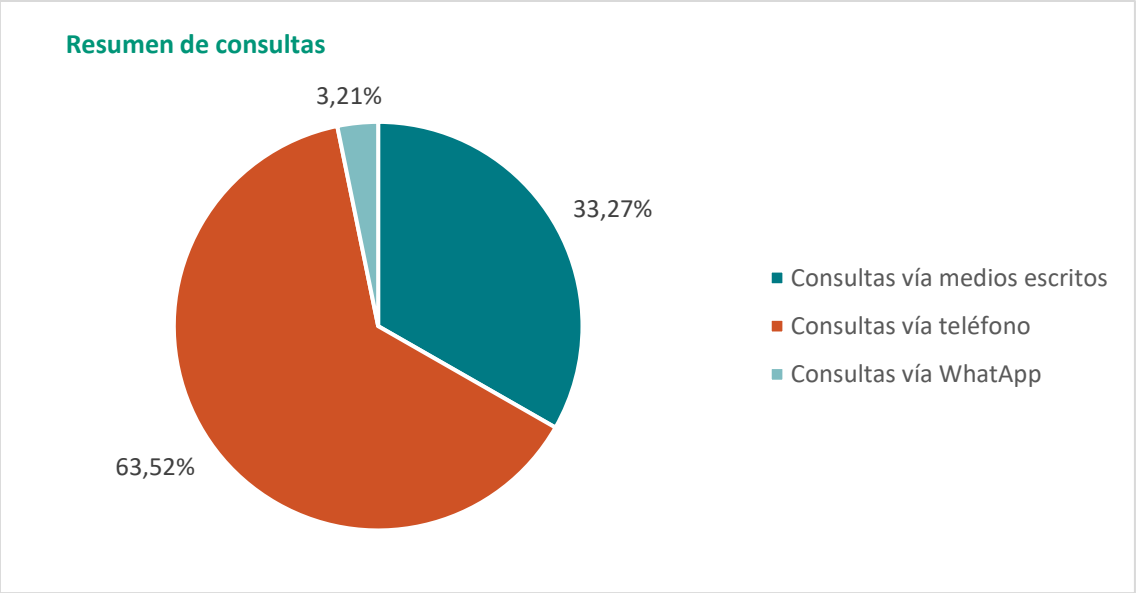

Figura 1 - Resumen de consultas - SICER 2022

2. Evolución de las consultas

El número de consultas mensuales atendidas por el SICER a lo largo de 2022 fue notablemente superior a las atendidas en los últimos meses del año 2021. A partir del periodo estival, se aprecia un incremento significativo respecto a las consultas recibidas el primer trimestre, debido a la entrada de programas de ayudas CE-IMPLEMENTA y de las tres convocatorias de Hidrógeno, Cadena de valor, Proyectos Singulares y Almacenamiento así como la continuación de consultas relacionadas con las ayudas del RD 477/2021, para Energías Renovables en autoconsumo, almacenamiento, y térmicas sector residencial, Incentivos a la Movilidad Eficiente y Sostenible, el Programa PREE5000 de ayudas para actuaciones de rehabilitación energética de edificios ubicados en municipios del reto demográfico

Adicionalmente, en 2022, se registró un mayor número de consultas en el tercer y cuarto cuatrimestre del año, debido a la aprobación del Bono Social de Justifica Energética y también debido a la aprobación y/o entrada en funcionamiento durante esos meses, del Programa Redes de Calor y Frío, de Proyectos singulares de instalaciones de Biogás, así como el fin del programa DUS5000 de ayudas para inversiones a proyectos singulares locales de energía limpia en municipios de reto demográfico y la continuación de programas ya mencionados en el primer cuatrimestre.

El mes de marzo fue el mes de más consultas, los meses de Julio, Agosto y Diciembre, fueron los meses con menor número de consultas, como es habitual por ser meses habituales de vacaciones.

Debido a todo lo anterior, puede decirse que la media mensual de consultas atendidas por el SICER en 2022 fue de aproximadamente 5.500 consultas, lo que representa 1,37 veces más de consultas atendidas en 2020, o cerca de 1,15 veces más que en 2021, si bien, este mayor número de consultas con respecto al año anterior, se produce por un incremento en consultas técnicas y relacionadas con programas de ayudas, que requieren de un tratamiento más específico y detallado.

Asimismo, fue destacable el aumento progresivo de las consultas relacionadas con el autoconsumo, siendo de gran ayuda para los ciudadanos las distintas guías publicadas por el IDAE, habiéndose registrado igualmente un aumento de consultas relativas a comunidades energéticas y a certificación energética, siendo necesario en muchos casos un análisis detallado de la consulta, para poder proceder a la resolución de esas consultas, que, en la mayoría de las ocasiones, son de gran complejidad.

La siguiente figura, resume de forma gráfica la información mostrada en la tabla anterior:

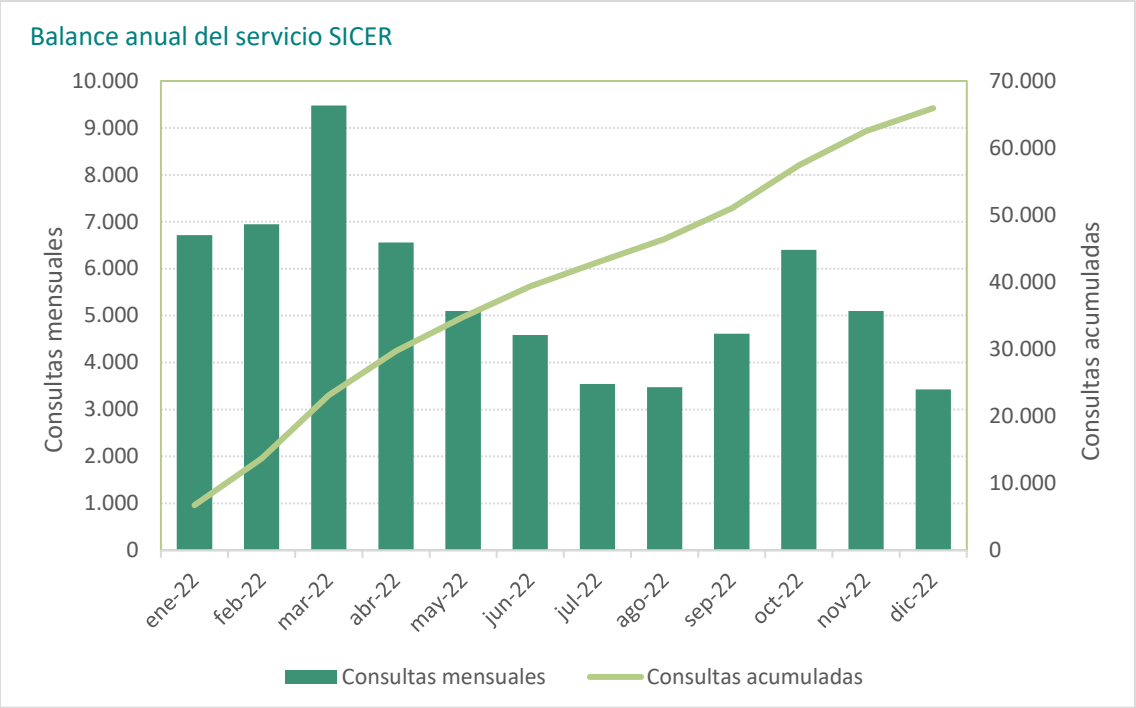

Figura 2 - Evolución mensual de consultas - SICER 2022

3. Origen por comunidades autónomas

Las consultas atendidas en el SICER muestran la siguiente distribución en función de la comunidad autónoma, obteniéndose los resultados mostrados en la siguiente tabla:

Tabla 2 - Consultas recibidas desglosadas según su origen - SICER 2022

Comunidad autónoma	Consultas	Porcentaje %
Andalucía	5.837	8,85
Aragón	1.686	2,56
Asturias	1.932	2,93
Canarias	1.455	2,21
Cantabria	951	1,44
Castilla-La Mancha	4.179	6,34
Castilla y León	4.254	6,45
Cataluña	6.722	10,19
Ciudad Autónoma de Ceuta	16	0,02
Ciudad Autónoma de Melilla	42	0,06
Comunidad de Madrid	16.612	25,19
Comunidad Foral de Navarra	946	1,43
Comunidad Valenciana	5.204	7,89
Extremadura	1.037	1,57
Galicia	3.368	5,11
Illes Balears	782	1,19
Internacional	378	0,57
La Rioja	528	0,80
País Vasco	2.534	3,84
Región de Murcia	1.110	1,68
Sin Especificar	6.373	9,66
Total	**65.946**	**100,00**

En el caso que no hubiera sido posible identificar la procedencia de la consulta, esta se clasifica como “Sin especificar”. A continuación, se muestra una figura ilustrativa de los datos obtenidos en función de cada comunidad autónoma, y el número de consultas respecto del total, excluyendo de la misma aquellas cuya procedencia es internacional o desconocida.

A continuación, se muestran las consultas recibidas en el SICER por cada 100.000 habitantes, de forma desglosada en función de cada Comunidad Autónoma. Como se puede observar Madrid, Castilla la Mancha y el Principado de Asturias, secuencialmente son las Comunidades Autónomas con mayor número de consultas por habitantes, estando cerca de las 250 consultas por cada 100.000 habitantes. Tras estas, se sitúan, Castilla y León, la Rioja y Cantabria. La media nacional registrada durante el año 2022 en el SICER se sitúa en torno a las 140 consultas por cada 100.000 habitantes.

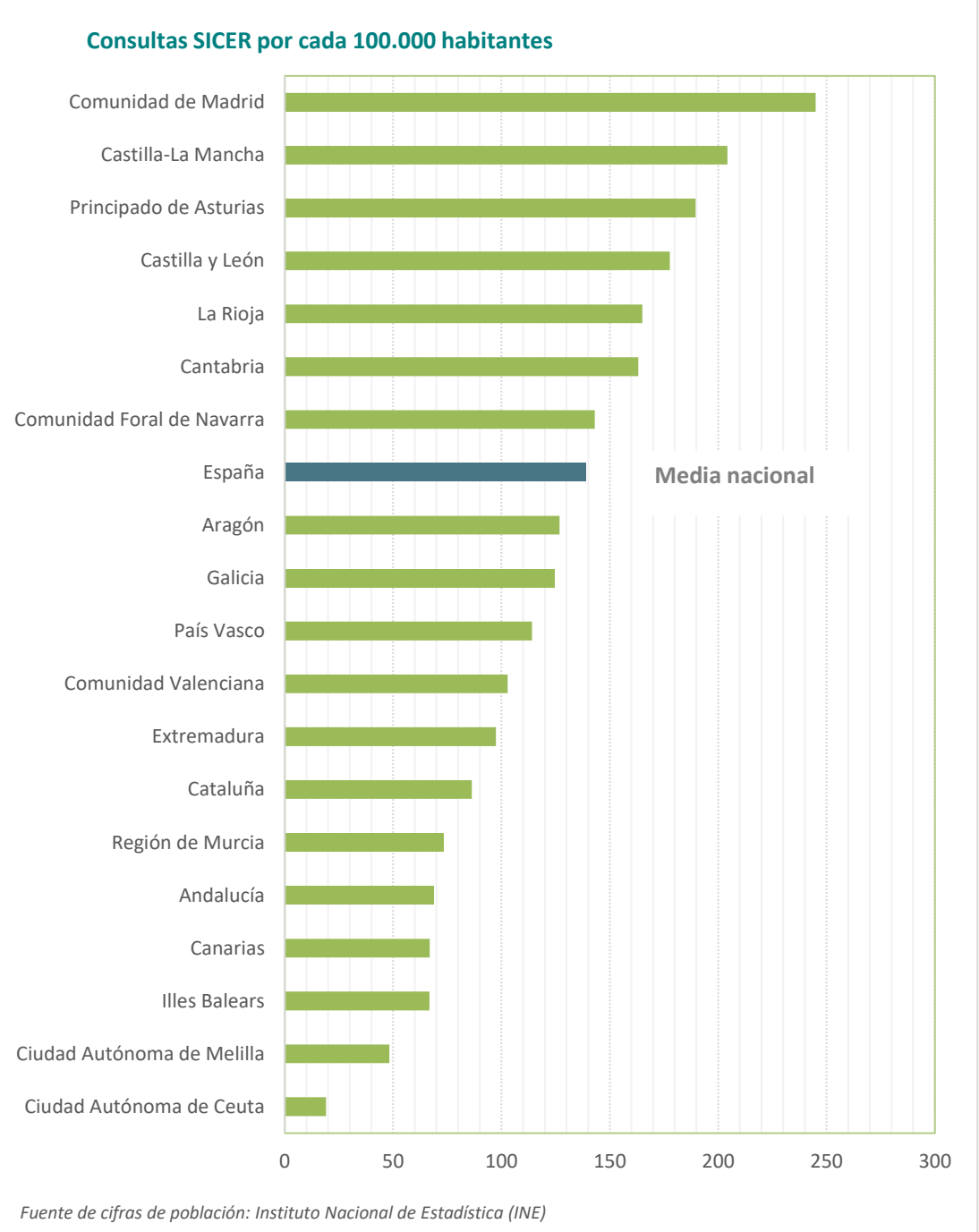

Figura 3 - Consultas recibidas por cada 100.000 habitantes - SICER 2022

4. Origen por solicitante

Las consultas atendidas en el SICER son clasificadas según el tipo de solicitante. Los solicitantes se dividen en tres grupos diferentes: “Ciudadano”, “Empresa” y “Organismo público”. Las solicitudes clasificadas según el tipo de solicitante “Ciudadano”, en 2022 fueron referentes al bono social eléctrico, bono social térmico, junto con dudas sobre las bases reguladoras de los planes de ayudas coordinados durante el año 2022 por el IDAE (Plan MOVES III, PREE5000, RD477/2021, etc.), así como consultas referentes a medidas de ahorro y eficiencia energética en el hogar, autoconsumo, consultas generales sobre energía, y otro tipo de consultas, como por ejemplo, sobre publicaciones que se encuentran en la página web del IDAE; siendo lo anterior una enumeración a modo de ejemplo, no completa.

Por otra parte, aquellas consultas recibidas por parte de “Empresas”, de forma general, fueron cuestiones referentes a normativa vigente, dudas sobre la certificación energética de los edificios, especialmente relativas al cumplimiento del Real Decreto 235/2013 de certificación energética y a los documentos reconocidos CE3 y CE3X, programas de financiación, listado de proveedores de servicios energéticos, líneas de ayudas del Fondo Nacional de Eficiencia Energética (FNEE), autoconsumo, comunidades energéticas, tecnologías de eficiencia energética y energías renovables, el resto de programas coordinados por el IDAE de hidrógeno, renovables térmicas, comunidades energéticas, MOVES FLOTAS…,así como dudas sobre repartidores de costes; siendo lo anterior una enumeración a modo de ejemplo, no completa.

Por último, las dudas recibidas desde organismos públicos, generalmente ayuntamientos, suelen ser referentes a publicaciones del IDAE, a líneas de ayudas para actuaciones de distinta índole, como el programa de ayudas a EE.LL. para proyectos de inversión que favorezcan el paso a una economía baja en carbono, el programa de ayudas DUS5000, Plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la AGE, consultas sobre los informes y estadísticas elaborados por el IDEA, como los estudios de monitorización, las estadísticas de biogás y biomasa, cuestiones relacionadas con la Orden ETU/120/2017, así como otro tipo de consultas, relativas a medidas en el marco de la movilidad urbana sostenible y la eficiencia energética; siendo lo anterior una enumeración a modo de ejemplo, no completa.

Tabla 3 - Origen de las consultas por tipo de solicitante - SICER 2022

Solicitante	Consultas	Porcentaje
Ciudadano	42.066	63,79%
Empresa	18.388	27,88%
Organismo Público	5.492	8,33%
Total	**65.946**	**100,00%**

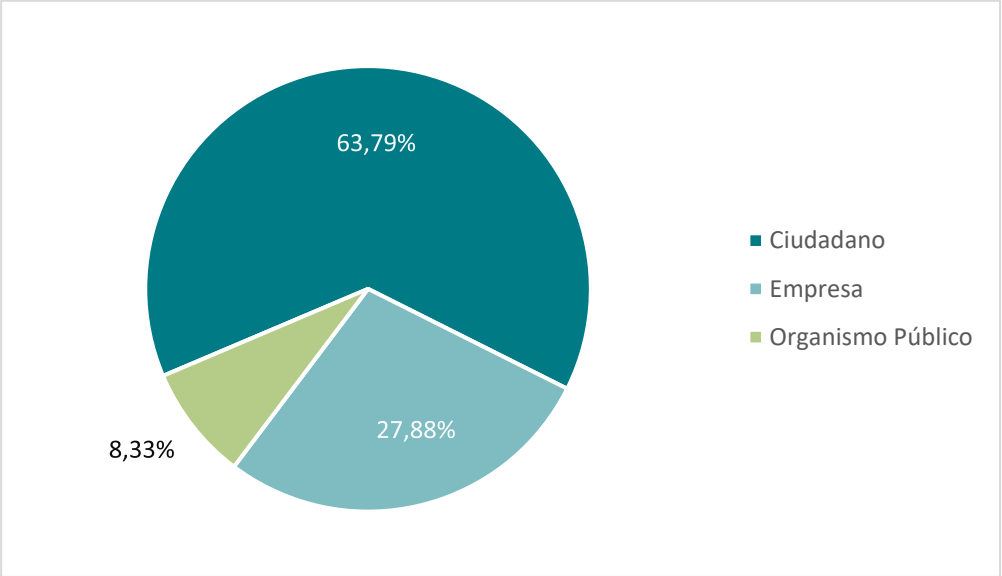

Figura 4 - Consultas por solicitante - SICER 2022

5. Departamentos asociados a las consultas

Las consultas atendidas desde el Servicio SICER son clasificadas según el departamento con el que podrían guardar relación, incluyendo entre estos los propios departamentos del IDAE, además de al Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITERD), al que el IDAE se encuentra adscrito a través de la Secretaría de Estado de Energía (SEE). La relación de departamentos y partes implicadas, para 2022, fue la siguiente:

- Área de Hidrógeno Renovable
- Asesoría Jurídica
- Auditoría Interna y Buen Gobierno
- Bioenergía y Residuos
- Centro de Documentación y Registro
- Contabilidad
- Contratación y Compras
- Coordinación y Gestión de Ayudas
- Desarrollo Urbano Sostenible
- Dirección de Ahorro y Eficiencia Energética
- Dirección de Energías Renovables y Mercado Eléctrico
- Dirección Económico Administrativa y de Recursos Humanos
- Dirección General
- Eólica y Energías del Mar
- Gabinete de Comunicación / Comunicación
- Gestión de la Demanda e Integración de Renovables
- Hidroeléctrica, Geotermia y Energías del Ambiente
- Industria
- Informática
- Marco Regulatorio y Estrategia Corporativa / MARECOTE
- Ministerio para la Transición Ecológica / MITECO / MITERD
- Movilidad Sostenible
- Planificación y Estudios
- Presupuestos y Gestión Financiera
- Recursos Humanos y Servicios Generales
- Relaciones Internacionales
- Residencial y Edificios
- Secretaría General
- Servicios Generales
- Servicios y Agricultura
- SICER - Otras consultas
- Sociedades Participadas
- Solar y Autoconsumo
- Transformación de la Energía y Promoción de Nuevos Proyectos
- Unidad de Verificación

En la tabla mostrada posteriormente, puede observarse el número total de consultas recibidas según su departamento asociado, así como el porcentaje sobre el total de las consultas atendidas. Como se aprecia, la mayoría de las consultas correspondieron al MITERD y a los departamentos Residencial y Edificios, Desarrollo Urbano Sostenible, Movilidad Sostenible y

Ciudad, y al departamento Solar y Autoconsumo. De entre ellos, es al MITERD al que correspondió un mayor número de consultas, con alrededor el 32% de las consultas recibidas en 2022.

Las consultas categorizadas o atribuidas al MITERD, fueron aquellas relativas al bono social eléctrico, bono social térmico, y, adicionalmente, se han incluido el nuevo bono eléctrico de justicia energética. Por otra parte, también se atendieron consultas relacionadas con el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima, así como consultas relacionadas con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Por su parte, al departamento Residencial y Edificios, se le atribuyen un 9% de las consultas, principalmente, relativas a cuestiones como la Certificación de Eficiencia Energética de Edificios, la mejora de la eficiencia energética en edificios, iluminación en edificios, materiales de construcción, etiquetado energético, así como a cuestiones relativas a la instalación de repartidores de costes de calefacción, consultas referentes al Programa de Ayudas a la Rehabilitación Energética de Edificios del Sector Residencial (PAREER II), o consultas acerca de los programas PREE y PREE5000, coordinados por el IDAE y gestionados por las comunidades autónomas.

Con relación al Real Decreto 390/2021, de certificación de la eficiencia energética de los edificios, se atendió un número considerable de consultas. A diferencia de los años anteriores, el número de consultas cambió la tendencia ascendente, principalmente debido a consultas relacionadas con el nuevo Real Decreto, que sustituía al RD 235/2013. Por otra parte, las consultas que fueron atendidas por el SICER se centraron en el ámbito de aplicación de dicho Real Decreto, así como a la interpretación de este y fueron en torno al 20% de las consultas involucradas en el departamento anteriormente citado.

En materia de certificación de eficiencia energética, se registraron un elevado número de consultas relacionadas con empresas, profesionales del sector y ciudadanos solicitando orientación sobre aspectos muy variados de la normativa aplicable e información y dudas sobre los diferentes procedimientos reconocidos, incluido el nuevo complemento de Ce3x para edificios nuevos.

Adicionalmente, se registraron consultas con relación a la obligatoriedad de realización de auditorías energéticas en grandes empresas. Del mismo modo, un número importante de empresas se interesaron y consultaron por el procedimiento a seguir para darse de alta y registrarse en el listado de proveedores de servicios energéticos, así como en la base de datos de empresas de energías renovables.

Al departamento Movilidad Sostenible y Ciudad, con cerca del 10% de todas las consultas tramitadas en 2022, se han atribuido consultas relacionadas con los programas de ayudas MOVES II, III, así como MOVES Singulares II y MOVES Flotas, para estos dos últimos tanto primera como segunda convocatoria. Asimismo, se ha recibido un elevado número de consultas relativas a la base de datos de vehículos, o a los ciclos de homologación de consumos NEDC y WLTP, tras las últimas modificaciones normativas realizadas por el gobierno. A esto se suman las consultas sobre la base de datos de vehículos, por parte de beneficiarios de programas de ayudas

autonómicos, así como del Programa de Renovación de Vehículos (Plan Renove2020) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (MINCOTUR), DUS500 y consultas genéricas sobre los datos que muestra dicha base de datos.

Del mismo modo, también son destacables las consultas recibidas con relación a tecnologías de vehículos de energías alternativas, y aquellas relacionadas con infraestructura de recarga, recibiéndose tanto consultas informativas como también de carácter técnico.

Por otra parte, con relación a los programas MOVES II, III, Flotas y MOVES Singulares II, son destacables las consultas recibidas por parte ciudadanos, empresas u organismos públicos, en las que se interesaban por la posibilidad de obtener información sobre la gestión, plazos, compatibilidad, fondos, cuantía o vehículos susceptibles de las ayudas. Tras la finalización de alguno de estos programas comentados, la afluencia de consultas continuó siendo apreciable, debido a que se seguían recibiendo consultas sobre posibles futuros programas de movilidad eficiente y sostenible, así como el estado de los expedientes y subsanaciones de dichos programas.

Con respecto a consultas relacionadas con el departamento Desarrollo Urbano Sostenible, superior al 8% del total de las consultas recibidas, debe destacarse que, en su mayoría, fueron consultas relacionadas con el programa DUS5000, con preguntas relativas a la cuantía de las ayudas, entidades beneficiarias, gestión, plazos, fondos, compatibilidad de los programas, elegibilidad de los proyectos integrales etc. Adicionalmente, se han recibido numerosas consultas, pidiendo consejo técnico al respecto de posibles actuaciones que pudieran acometerse en el municipio. Además, órganos como la Federación Española de Municipios y Provincias promovieron a facilitar e invitar a Entidades Locales a participar en este programa de ayudas facilitando para ello, los datos de contacto del SICER y también se recibieron numerosas consultas del programa de ayudas DUS-EE.LL., ya finalizado, pero para el que se siguen recibiendo consultas relacionadas con las últimas fases de los expedientes.

En cuanto al departamento Solar y Autoconsumo, se han atribuido cerca del 16%, un número elevado de consultas, en su mayoría son relacionadas con preguntas del Real Decreto 477/2021 de ayudas para autoconsumo, dado la mayor popularidad y conocimiento en la población del autoconsumo, por los elevados precios de la energía y la mayor facilidad normativa tras el RD 244/2019, que conllevaba una simplificación de los trámites administrativos y técnicos para acceder al mismo. En su mayoría, las consultas han sido realizadas por empresas y ciudadanos, solicitando información acerca de los nuevos conceptos legales, los trámites a realizar y los posibles incentivos a los que se pudiera acceder. También se han recibido numerosas consultas solicitando información de cómo proceder, ante problemas con las distribuidoras y comercializadoras, para las que ha sido de gran ayuda la creación de la Oficina de Autoconsumo. Gran parte de las consultas recibidas, presentaron una complejidad técnica notable.

Al Departamento de Gestión de la Demanda e Integración de Renovables en Red, se atribuyeron el 4,4% de las consultas recibidas. Esto es debido principalmente a los programas dirigidos a las Comunidades Energéticas, CE-Implementa, con sus cuatro convocatorias, así como para el programa de impulso a las OTC, también se han seguido recibiendo consultas asociadas al programa de ayudas de renovables publicado en 2020, con las diversas convocatorias

territorializadas, que han sido del interés de los ciudadanos y las empresas. Otros dos programas de gran interés y consultas han sido el de redes de calor y frío. Adicionalmente, se han registrado consultas con un marcado carácter técnico, relacionadas con las comunidades energéticas locales, en su mayoría, para interesarse por su regulación y funcionamiento.

En el departamento de Servicios y Agricultura, con cerca del 0,5% de las consultas atendidas en el SICER, se han registrado las consultas provenientes en su mayoría de Organismos Públicos que solicitan información sobre modelos de pliegos de condiciones técnicas y administrativas para contrataciones con Empresas de Servicios Energéticos adaptados a la nueva Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), auditorías sobre alumbrado público o publicaciones sobre la mejora de la eficiencia energética de dichas instalaciones, así como también se han atribuido consultas de carácter técnico, relativas a las numerosas publicaciones relacionadas con iluminación. Igualmente, y en menor medida que el año anterior, se han recibido consultas relativas al programa de ayudas del sector agropecuario, así como de sus convocatorias descentralizadas.

Referente al departamento de Bioenergía y Residuos, el número de consultas, un 0,64%, han sido motivados principalmente por el programa de ayuda de proyectos singulares de biogás, también se han recibido consultas técnicas relacionadas con la biomasa y los biocarburantes.

Por otra parte, al departamento de Comunicación, se han atribuido el 1,32% de las consultas, las cuales, fueron enfocadas principalmente al interés de los ciudadanos y empresas por conocer la actividad desarrollada por el IDEA, así solicitud e información de eventos que se han dado durante el año, mientras que al departamento de Planificación y Estudios le correspondió el 0,52% de las consultas, con consultas relativas a personas que quieren conocer datos objetivos sobre la situación energética del país, mediante estudios y estadísticas energéticas elaborados por este departamento. Se recibieron además consultas solicitando información sobre precios regulados de energía y combustibles, datos técnicos sobre energía, factores de conversión para el cálculo de las emisiones, datos relativos a poderes caloríficos inferiores de combustibles, etc.

Tabla 4 - Consultas recibidas por departamento - SICER 2022

Departamento	Consultas	Porcentaje
10 - MITERD-SEE	21149	32,07%
100 - Dirección general	60	0,09%
110 - Gabinete de comunicación	868	1,32%
120 - Marco Regulatorio y Estrategia Corporativa	479	0,73%
212 - Planificación y Estudios	342	0,52%
220 - Asesoría Jurídica	7	0,01%
240 - Relaciones Internacionales	5	0,01%
245 - Desarrollo Urbano Sostenible	4780	7,25%
250 - Coordinación y Gestión de Ayudas	1	0,00%
260 - Recursos Humanos y Servicios Generales	445	0,67%
285 - Sociedades Participadas	2	0,00%
295 - Centro de Documentación y Registro	274	0,42%

300 - Dirección de Ahorro y Eficiencia Energética	150	0,23%
301 - Residencial y Edificios	5921	8,98%
302 - Movilidad Sostenible	6274	9,51%
303 - Servicios y Agricultura	288	0,44%
304 - Industria	257	0,39%
400 - Dirección Económico Administrativa y de Recursos Humanos	1	0,00%
410 - Contabilidad	24	0,04%
440 - Contratación y Compras	23	0,03%
470 - Informática	17	0,03%
490 - Presupuestos y Gestión Financiera	232	0,35%
500 - Dirección de Energías Renovables y Mercado Eléctrico	27	0,04%
503 - Gestión de la Demanda e Integración de Renovables	2894	4,39%
505 - Transformación de la Energía y Promoción de Nuevos Proyectos	12	0,02%
530 - Hidroeléctrica, Geotermia y Energía del Ambiente	58	0,09%
540 - Eólica y Energías del Mar	50	0,08%
550 - Solar y Autoconsumo	10459	15,86%
591 - Bioenergía y Residuos	420	0,64%
999 - SICER - Otras consultas	10429	15,81%
Total	**65.946**	**100,00%**

6. Temática de las consultas

Las consultas recibidas en el Servicio SICER son clasificadas según las temáticas de estas, distinguiéndose diferentes grupos temáticos. Como se puede observar en el listado, se han incluido temáticas que podrían agruparse en grandes categorías: Ahorro y Eficiencia; Ayudas y Financiación; Energía y Mercado Eléctrico; Energías Renovables; Información General; Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y otros. Las consultas de temáticas englobadas en Ayudas y Financiación supusieron el 44% de todas las consultas tramitadas en 2022, correspondiendo el 56% restante a los otros bloques temáticos ya citados. Se muestra a continuación, el desglose por grupos temáticos:

Tabla 5 - Consultas recibidas por temática - SICER 2022

Temática	Consultas	Porcentaje
Ahorro y Eficiencia	2.797	4,24%
Ayudas y financiación	27.871	42,26%
Energía y Mercado Eléctrico	1.162	1,76%
Energía, Energías Renovables y Mercado Eléctrico	1.461	2,22%
Información general	4.668	7,08%
Ministerio para la Transición Ecológica	21.299	32,30%
Otros	6.688	10,14%
Total	**65.946**	**100,00%**

Por otra parte, y al respecto de las consultas asociadas a financiación y a programas de ayudas gestionados por el IDAE en 2022, se detalla la distribución de estas consultas a continuación:

Tabla 6 - Consultas recibidas por programas de ayudas - SICER 2022

Tipo de ayuda	Consultas	Porcentaje
Ayudas para energías renovables	12109	18,362%
Ayudas para desarrollo urbano sostenible	4883	7,405%
Ayudas para eficiencia energética en el sector agropecuario	105	0,159%
Ayudas para eficiencia energética en la industria	244	0,370%
Ayudas para movilidad y vehículos	6.189	9,386%
Ayudas para la rehabilitación de edificios y eficiencia energética	3.922	5,948%
Financiación del IDAE	154	0,235%
Otras ayudas	265	0,402%
Total	**28.122**	**42,288%**

7. Valoración del servicio

De forma permanente, el servicio SICER es valorado por parte de los usuarios del servicio. Para ello, y siguiendo el procedimiento establecido, se solicitan valoraciones del servicio, para poder mejorar el servicio prestado. En la siguiente tabla se muestra el número de solicitudes remitidas y recibidas, así como el porcentaje de solicitudes recibidas frente a remitidas:

Tabla 7 - Valoración mensual del servicio - SICER 2022

Mes	Solicitudes remitidas	Solicitudes recibidas	Porcentaje de solicitudes recibidas frente a remitidas
Enero	43	23	53,49%
Febrero	55	31	56,36%
Marzo	52	30	57,69%
Abril	46	26	56,52%
Mayo	50	25	50,00%
Junio	50	25	50,00%
Julio	65	28	43,08%
Agosto	56	25	44,64%
Septiembre	76	35	46,05%
Octubre	70	38	54,29%
Noviembre	56	35	62,50%
Diciembre	38	20	52,63%
Media 2022	**657**	**341**	**51,90%**

8. Recepción de llamadas

A lo largo del año 2022, las consultas atendidas por el servicio SICER fueron categorizadas según el día y la hora de recepción. A partir de la información anterior, se han elaborado las siguientes figuras.

Según estos datos, se observa cómo el miércoles es el día de la semana en el que se registra un mayor número de consultas atendidas por los operadores del SICER telefónicamente, aunque con pocas diferencias con respecto al jueves. En torno al 19,15% de las consultas semanales vía telefónica fueron atendidas los lunes. Por otra parte, los días de la semana en el que se registran un menor número de consultas telefónicas es son los lunes y martes, en el que se reciben aproximadamente un 18,5% de las consultas telefónicas semanales.

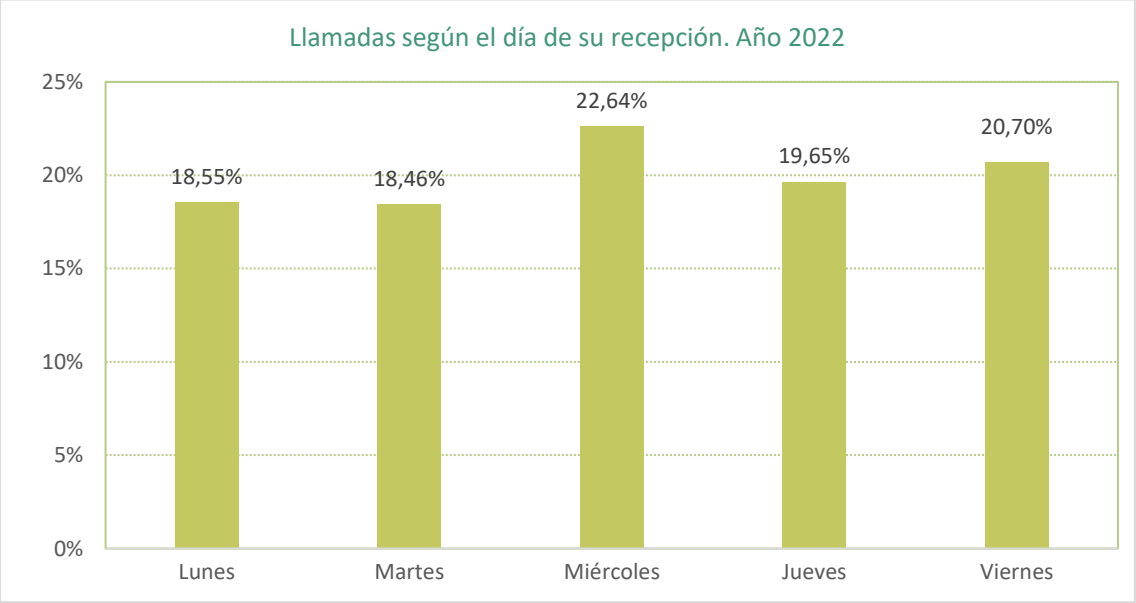

Figura 5 - Volumen de consultas telefónicas atendidas según el día de la semana - SICER 2022

Por otra parte, con respecto a la distribución horaria de las consultas atendidas vía telefónica, puede indicarse que existe una gran homogeneidad, existiendo un volumen de consultas constante, especialmente elevado en las horas centrales de la mañana.

9. Consultas por tipologías

A continuación, se expone una muestra de algunas de las tipologías que generan un mayor número de consultas, existiendo, dentro de cada tipología, un elevado número de casuísticas o consultas posibles por parte de las personas que contactan con el SICER:

Tabla 8 - Resumen de consultas por tipología - SICER 2022

Tipología de consultas	Recibidas	Porcentaje (%)
Bono Social Térmico 2021 - CCAA	6.796	10,31%
RD 477/2021 - Líneas de Ayuda para autoconsumo y renovables térmicas - Convocatoria CCAA	6.549	9,93%
Bono Social Eléctrico - Información	5.623	8,53%
Compañías eléctricas/gas – facturas/información	4.581	6,95%
MOVES III – Convocatoria CCAA	4.097	6,21%
Bono Social Térmico – Información General	3.186	4,83%
RD 477/2021 - Líneas de Ayuda para autoconsumo y renovables térmicas – Información General	2.373	3,60%
Bono Social Térmico 2022 - CCAA	2.373	3,60%
DUS 5000 – Información general y consultas	1.766	2,68%
Ampliación de información de la consulta realizada	1.457	2,21%
Ayudas Rehabilitación Edificios	1.310	1,99%
PEELL - Consulta expediente	857	1,30%
PREE 5000 - Convocatoria CCAA	855	1,30%
Consultas no acordes al SICER	840	1,27%
BSE - Reclamaciones	756	1,15%
WhatsApp - Ampliación información	696	1,06%
PREE 5000 - Información general y consultas	695	1,05%
CE3 y CE3X - Funcionamiento	693	1,05%
DUS 5000 - Consulta Estado del Expediente	686	1,04%
DUS 5000 - Consulta Técnica Sede	682	1,03%
Total	**65.946**	**71,07%**

IDAE
Instituto para la Diversificación
y Ahorro de la Energía

IDAE, Calle Madera 8, 28004 Madrid. Tel. 913 14 66 73
ciudadano@idae.es www.idae.es