

# CLIMAESPAÇO

ENGIE

## Individual metering in district heating and cooling : The Lisbon Case

João Castanheira  
14.10.2020

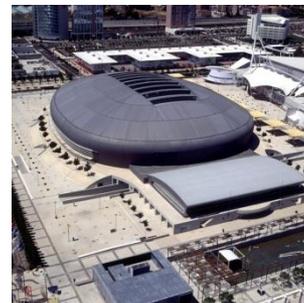
Concerted Action for the Energy Efficiency Directive

# Lisbon DHC: brief overview

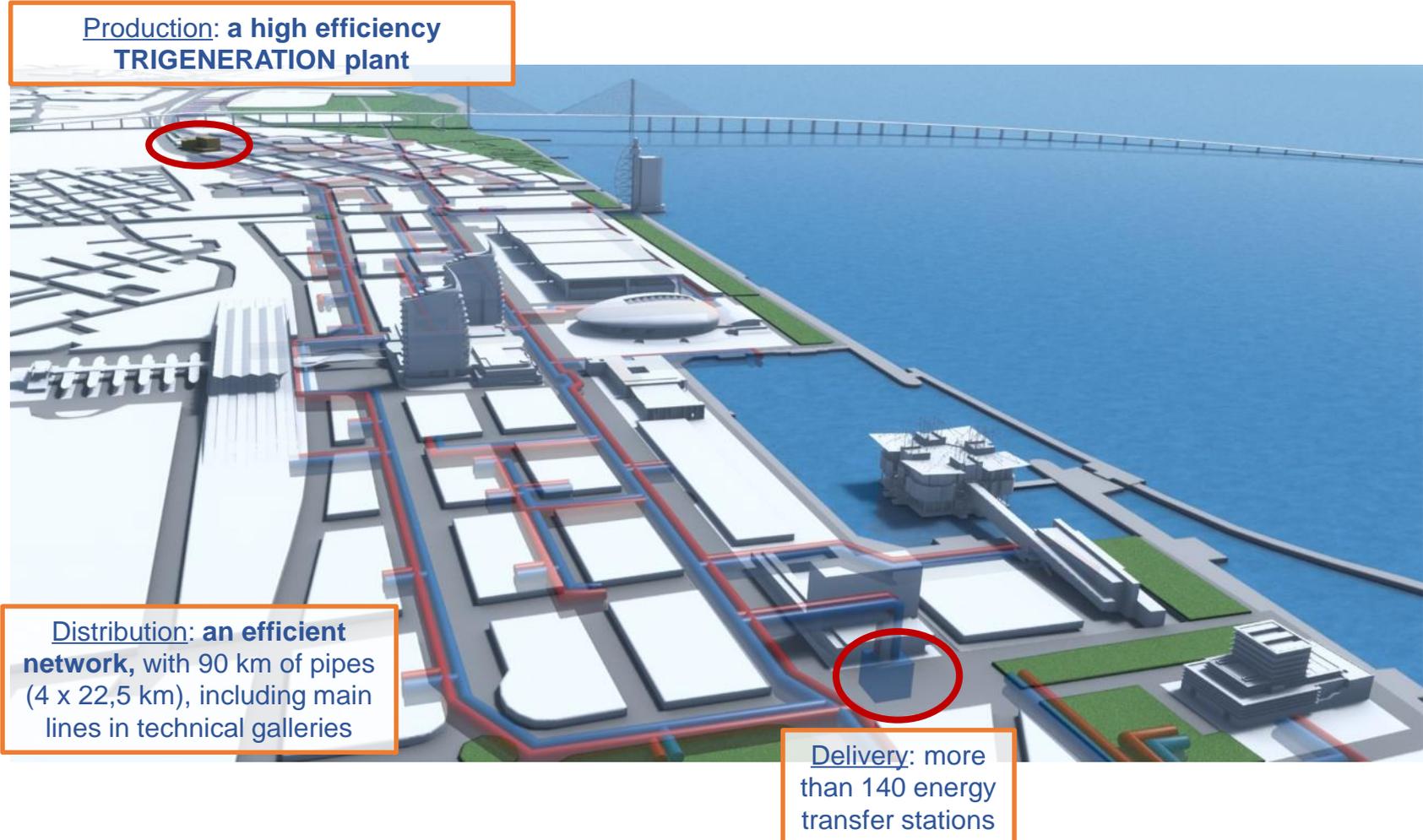


## PARQUE DAS NAÇÕES The heart of modern Lisbon

- A unique location, with 5 km of riverfront.
- 330 ha (5,0 km x 0,6 km).
- **A new city built from scratch:**
  - ✓ 20.000 people living
  - ✓ 20.000 people working
  - ✓ Some of the most important attractions of the city



# Lisbon DHC: brief overview



# Lisbon DHC: brief overview

Large B2B customers account for 90% of energy sales



Lisbon Oceanarium



Altice Arena



Hotel Myriad by SANA



FIL – Lisbon Exhibition Centre



Vasco da Gama Shopping Mall



Orient Railway Station

# B2C market in DHC: More than just installing meters

- B2C market accounts for 10% of energy sales but 90% of the customers
- Residential buildings, with hundreds of individual customers



## B2C market in DHC: More than just installing meters

Individual metering was not the standard in DHC, but we started doing it in Lisbon 20 years ago.

### Specific needs of B2C market:

- Individual contracting, metering & invoicing
- Managing thousands of small customers
- Specific tools & offers designed for this particular market

### At the moment:

- +3.500 B2C customers (residential & small business)
- +5.000 individual meters



# B2C market in DHC: Customer Support Service

**Managing B2C market is much more than managing meters! Thus, dedicated resources are needed:**

- A **Store/Contact Center** where people get information about the service, receive price simulations and sign contracts
- A **Customer Support Service** in charge of managing contacts, requests or claims
- A **small operational team** dedicated to install, remove and maintain meters, as well as collect and input readings (while remote reading is not in operation)



# B2C market in DHC: HOME, a complementary maintenance service



www.climaespaço.pt

**A SUA CASA ESTÁ NA NOSSA HOME**

Home é o novo serviço de assistência da Climaespaço, agora otimizado para garantir uma resposta ainda mais rápida e eficaz, em caso de avaria da sua instalação de calor ou frio, em qualquer altura. **Contacte-nos, nós estamos mesmo ao seu lado.**

ASSISTÊNCIA TÉCNICA  
**home**  
BY CLIMAESPAÇO  
ENGIE

Assistência Técnica 21 893 10 57, disponível 24 horas.

## “Your house is in our HOME

**HOME** is the new maintenance service offered by Climaespaço, now optimized to ensure an even faster and effective response.

With a team of highly skilled technicians, **HOME** offers you a service of permanent assistance, 24 hours a day, so that you can count on us every time you need.

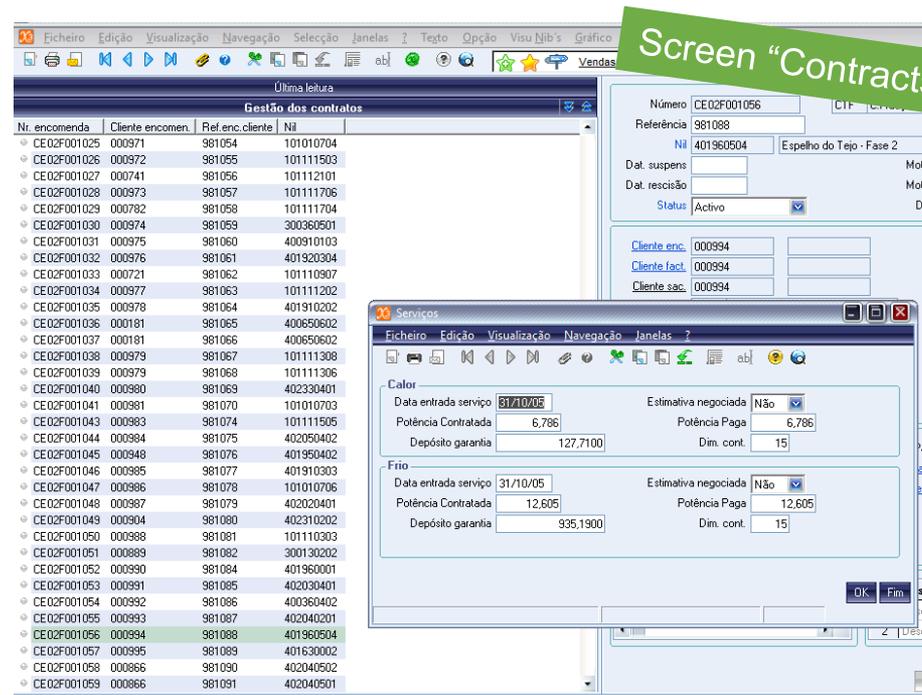
Contact us, we are right here on your side”.

# B2C market in DHC: The ERP software

## An integrated software designed to manage:

- Substations
- Pipe sections
- Buildings
- Apartments
- Customers
- Contracts
- Meters
- Readings
- Invoicing
- Payments
- Customer relationship
- (...)

Climaespaco uses an ERP with non-standard modules specially designed for this purpose, including a dedicated CRM tool.



# B2C market in DHC:

## The invoice

Final customers receive their individual bill either electronically or by post, depending on their choice.

A clear invoice layout, providing reliable and accurate information, based on actual readings, also including historical consumption data and energy efficiency tips.

**CLIMAESPAÇO**  
ENGIE

**DADOS DA FATURA**

Fatura n.º: FCLCE XXXXXXXXXX  
 Período de faturação: 00-00-0000 a 00-00-0000  
 Data de emissão: 00-00-0000  
 Data de vencimento: 00-00-0000  
 Modo de pagamento: XXXXXXXXXXXXXXXX

**DADOS DO CONTRATO**

Cliente n.º: XXXXXXX  
 Contribuinte n.º: XXXXXXXXXX  
 Contrato n.º: CEXXXXXXXXXXX  
 NIL: XXXXXXXXXX  
 Fração: XXXXXXXXXX  
 Potência de calor: 00,000 kW  
 Potência de frio: 00,000 kW

**MENSAGENS**

**CONTACTOS**

**ATENIMENTO COMERCIAL - LOJA: 218 956 265**  
 climaespaço.loja@climaespaço.pt  
 Dias úteis das 9h30 às 19h30. Sábado das 10h00 às 13h00

**ATENIMENTO TÉCNICO: 218 931 087**  
 Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana

**ATENIMENTO FATURAÇÃO: 213 910 528**  
 Dias úteis das 9h30 às 17h00

**SERVIÇO DE APOIO A CLIENTES: 213 171 182**  
 climaespaço.info@climaespaço.pt  
 Dias úteis das 9h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h00

**Modos de Pagamento:**

- Débito Direto: a forma de pagamento mais cómoda. Se ainda não aderiu, poderá ativar esta modalidade de pagamento ligando 218 956 265
- Multibanco: pagamento utilizando os dados indicados na fatura
- Transferência bancária: para a conta da Climaespaço S.A., IBAN: PT50 003401090012853012144, BIC: BNPAP7PLXXX
- Loja Climaespaço: ATM, numerário ou cheque, nos dias úteis das 9h30 às 19h30 e ao sábado das 10h00 às 13h00

NOME E  
ENDEREÇO

**DETALHE DA FATURA**

Fatura n.º: FCLCE XXXXXXXXXX Período de faturação: 00-00-0000 a 00-00-0000

**CALOR**

Descrição	Quantidade	Prego	Valor si/IVA	IVA	Histórico de consumos (kWh)
Consumo de calor					
Parte fixa de calor					
Contagem parcial					
Perdas de calor					
Letura do contador em	00-00-0000	XXXXX kWh			
Letura do contador em	00-00-0000	XXXXX kWh			

Campo para substituição de contador...

**FRIO**

Descrição	Quantidade	Prego	Valor si/IVA	IVA	Histórico de Consumos (kWh)
Consumo de frio					
Parte Fixa de frio					
Contagem parcial					
Perdas de frio					
Letura do contador em	00-00-0000	XXXXX kWh			
Letura do contador em	00-00-0000	XXXXX kWh			

Campo para substituição de contador...

**Quadro resumo de IVA**

Incidência	Taxa	Valor
000 000,00 €	23%	000 000,00 €

**Energia** 000 000,00 €  
**IVA** 000 000,00 €  
**TOTAL A PAGAR** 000 000,00 €

A fatura será válida como recibo após boa cobrança.

Em caso de incumprimento da data limite de pagamento, o fornecimento de energia poderá ser suspenso nos termos contratuais. A reativação do serviço terá um custo associado.

**DICAS PARA POUPANÇA DE ENERGIA**

©2019 - Processado por programa certificado nº 2131AT

## Next steps:

Remote readings and customer app

### Providing additional information, for a better customer experience!

- Big data and digital tools open the possibility of collecting and sharing more information.
- Our goal is not to keep it inhouse, but to **share it with customers** through an end-user app.
- This will provide useful information for an **effective demand side energy management**:
  - ✓ Permanent monitoring of consumption
  - ✓ Year on year comparisons
  - ✓ Benchmarking with similar users
  - ✓ Establish a link between climate and consumption
  - ✓ Early detection of technical failures
  - ✓ Forecasts
- Remote reading pilots already installed in a few buildings.

