

Przykłady niezasadnych reklamacji – pismo opisujące pozycje ujęte w Cennikach Sanito na 2024 r.

1. Mieszkaniec zgłasza, że mimo pracy kotła, który zasila zbiornik, woda w nim staje się zimna – samoistne wychładzanie.

Nie ma możliwości, aby kolektory wystudziły wodę, którą wcześniej ogrzał kocioł. Woda w zbiorniku nie jest mieszana, a kocioł ogrzewa jedynie górną część zbiornika.

Kolektory działają niezależnie od pracy kotła. Kocioł ogrzewa tylko górną część zbiornika, podczas gdy zimna woda z sieci jest doprowadzana do zbiornika od dołu. W praktyce oznacza to, że nawet przy niewielkim nasłonecznieniu instalacja będzie działać, dogrzewając świeżą, zimną wodę znajdującą się na dnie zbiornika. Oczywiście, aby instalacja działała prawidłowo, muszą być spełnione określone warunki, takie jak minimalna temperatura T1 - 30 stopni Celsjusza oraz różnica temperatur między T1 i T2 wynosząca około 10 stopni Celsjusza.

Należy zwrócić uwagę, że jeśli woda w zbiorniku znacząco straci ciepło, na przykład w wyniku chłodzenia się przez noc, należy zgłosić taką sytuację jako reklamację. Prawdopodobnie może to wskazywać na problem z zaworem zwrotnym.

2. Mieszkaniec zgłasza, że mimo działania kotła, pompa obiegowa nie przekazuje ciepła na zasobnik.

Brak możliwości uruchomienia pompy po dłuższym postoju niekoniecznie oznacza awarię urządzenia. Najczęściej jest to spowodowane nagromadzeniem się osadów wewnątrz urządzenia, które blokują wał pompy po okresie bezczynności, uniemożliwiając silnikowi poruszenie nim po podaniu zasilania. Użytkownik powinien samodzielnie przeprowadzić procedurę odblokowania takiej pompy, gdyż jest to działanie obsługowe, a nie serwisowe – instrukcję odblokowania pompy znajdą Państwo pod poniższym linkiem:

<https://www.youtube.com/watch?v=jNWR9awVDyg> (dostęp: 01.02.2024)

Uwaga: Jeřli pompa nie wykazuje ęadnych objawów pracy, takich jak dęwięk przypominający "tarcie metalu" lub mruganie diody sygnalizacyjnej, mimo osiągnięcia temperatury warunkującej odprowadzenie ciepła, należy zgłosić reklamację.

3. Mieszkaniec zgłasza niskie ciśnienie ciepłej wody w kranie.

Czyszczenie/odblokowywanie zaworów, reduktorów ciśnienia, filtrów siatkowych, armatury, nie jest objęte gwarancją i stanowi jedną z podstawowych czynności eksploatacyjnych użytkowników instalacji solarnych.

Główną przyczyną usterki reduktorów ciśnienia jest osadzający się na nich kamień lub zanieczyszczenia z sieci wodociągowej. Często zjawisko to jest spowodowane chwilowym wzrostem ciśnienia wody dostarczanej przez sieć wodociągową, co powoduje wyflukanie wszelkich zanieczyszczeń z rur doprowadzających wodę do instalacji i osadzenie ich na reduktorach ciśnienia oraz filtrach siatkowych. W takich sytuacjach reduktor nie utrzymuje właściwie nastawionego ciśnienia.

Uszkodzenia urządzeń wynikłe z zakamienionej wody nie są uznawane przez producentów jako gwarancyjne. Ewentualna wymiana reduktora zostanie wykonana po uprzednim uiszczeniu opłaty przez użytkownika.

Przypominamy: należy chronić urządzenia (zasobnik solarny, zawór mieszający, grzałka) zainstalowane w miejscu podgrzewu wody użytkowej przed osadzaniem się kamienia. Osadzanie kamienia powoduje wystąpienie nadmiaru wapnia i magnezu w wodzie użytkowej (tzw. twarda woda). Według obowiązujących norm twardość wody powinna wynosić od 60 do 350 mg CaCO₃/dm³. W przypadku stwierdzenia twardej wody, należy bezwzględnie podłączyć przed zbiornikiem stację uzdatniania wody.

Uwaga: jeżeli pomimo wyczyszczenia wszelkich filtrów w instalacji problem niskiego ciśnienia ciepłej wody nadal występuje, możliwe, że uszkodzeniu uległ zawór mieszający. W takiej sytuacji należy zgłosić reklamację.

4. Mieszkaniec zgłasza wyciek z zaworu bezpieczeństwa pod zasobnikiem i/lub przepelnione wodą naczynie wzbiornicze i/lub wycieki w układzie glikolowym – ubytek glikolu

Główny przyczyny spadku ciśnienia w naczyniach przeponowych (naprawa niegwarancyjna) to:

- Chwilowy wzrost ciśnienia wody dostarczonej przez sieć wodociągową, znany jako "strzał hydrauliczny", często wykorzystywany przez zakłady wodociągowe do udrożniania sieci lub jako skutek uboczny modernizacji sieci.
- Długotrwały brak odbioru ciepłej wody w okresie wzmożonej produkcji, co może prowadzić do "przegrzewu instalacji".
- Brak systemu podtrzymania napięcia, czyli częste lub długotrwałe braki w dostawie prądu, co może wpływać na ciśnienie w naczyniu przeponowym.

Jeśli pracownik serwisu stwierdzi, że powyższe sytuacje miały miejsce, uzupełnienie ciśnienia w naczyniu przeponowym będzie wykonywane po uprzednim uiszczeniu płatności przez użytkownika.

Użytkownik zestawu solarnego może samodzielnie uzupełnić ciśnienie zgodnie z instrukcją obsługi.

W przypadku ubytku powietrza w naczyniu przeponowym do wody użytkowej (czyli naczynie wypełnione jest wodą, co nie dotyczy uszkodzenia membrany w naczyniu), należy podłączyć pompę lub kompresor do wentyla znajdującego się w naczyniu i uzupełnić ciśnienie do wartości 3,5 bar. Czynność należy wykonać przy zakręconym zaworze głównym i odkręconym kranie z ciepłą wodą.

Uwaga: Jeśli pomimo wykonanych prób uzupełnienia ciśnienia w naczyniu przeponowym ciśnienie od razu spada, należy dokonać zgłoszenia reklamacji.

5. Mieszkaniec zgłasza uszkodzenie anody tytanowej.

Anoda tytanowa pełni istotną rolę w ochronie zbiornika przed korozją. Jednakże, należy zauważyć, że działanie tego elementu wymaga podłączenia do źródła zasilania elektrycznego. Brak podłączenia zasilacza anody do sprawnej sieci elektrycznej może prowadzić do nieprawidłowego funkcjonowania instalacji, co w konsekwencji naraża zbiornik na korozję.

Wymiana uszkodzonej anody tytanowej, wynikającej z braku zasilania (niepodłączenie zasilacza do prądu), będzie realizowana po uprzednim uregulowaniu płatności przez użytkownika instalacji.

6. Mieszkaniec zgłasza problem zapowietrzenia układu.

W przypadku długotrwałego braku zasilania elektrycznego oraz braku zestawu zasilania awaryjnego (jeśli taka opcja jest dostępna), zaleca się przykrycie kolektorów słonecznych plandeką i odizolowanie ich od promieniowania słonecznego. Nieprzestrzeganie tych zaleceń może doprowadzić do zagrzania środka grzewczego i w konsekwencji zapowietrzenia układu.

Głównymi przyczynami zapowietrzenia układu glikolowego, które powodują wyłączenie odpowiedzialności gwarancyjnej, są:

- Długotrwały brak odbioru ciepłej wody w okresie wzmożonej produkcji (w przypadku braku zamontowanej pompy na górnej węzownicy, zapewniającej automatyczny zrzut nadmiaru ciepła), znany jako "przeżew instalacji".
- Niestosowanie trybu urlopowego w przypadku długich okresów, gdy nie korzystamy z ciepłej wody, na przykład podczas wyjazdów lub urlopów.

Jeśli pracownik serwisu stwierdzi wystąpienie tych przesłanek, naprawa (czyli odpowietrzenie układu) będzie wykonywana odpłatnie.

7. Mieszkaniec zgłasza błąd na falowniku, który informuje o zbyt niskim lub wysokim napięciu.

W przypadku wystąpienia błędów związanych z napięciem, które mogą pojawić się na ekranie falownika lub w aplikacji, zaleca się zgłoszenie reklamacji bezpośrednio do dostawcy energii elektrycznej. Należy pamiętać, że niezalecane jest dokonywanie zmian w ustawieniach falownika, w tym w mocy biernej, co często może być sugerowane przez dostawcę energii w odpowiedzi na reklamację. Odpowiednim działaniem ze strony dostawcy energii elektrycznej jest skorzystanie z analizatora napięć przez kilka dni w celu monitorowania sytuacji, a następnie dokonanie ewentualnych zmian ustawień na transformatorze na podstawie zebranych danych.