

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)

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 "przegrzew 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.

Dotyczy: zbyt wysokich napięć w sieci elektrycznej – odpowiedź Gwaranta

Szanowni Państwo,

na podstawie wieloletniego doświadczenia w zakresie realizacji zgłoszeń reklamacyjnych dot. instalacji fotowoltaicznych informujemy, że zjawisko polegające na wyłączaniu się falownika w środku słonecznego dnia to w większości przypadków skutek zbyt wysokiego lub niskiego napięcia w sieci elektrycznej Użytkownika instalacji. Limit napięcia dla sieci domowej zgodnie z polską normą to 230V +/- 10%. W momencie przekroczenia ww. zakresu, falownik chwilowo wyłącza się, aby ponownie się uruchomić po powrocie prawidłowych wartości napięcia. Inwerter ma ustawioną polską normę, a zaistniała sytuacja nie ma nic wspólnego z wadą fabryczną urządzenia lub niepoprawnie zamontowaną instalacją fotowoltaiczną. Wahań napięcia w sieci nie należy również rozpatrywać w kontekście potencjalnej usterki/awarii instalacji oraz zagrożenia dla bezpieczeństwa domowników. Instalacje posiadają stosowne zabezpieczenia przed tego typu sytuacjami.

Użytkownik instalacji w pierwszej kolejności powinien skontaktować się z dostawcą energii i złożyć reklamację.

To Operator systemu dystrybucyjnego jest odpowiedzialny za infrastrukturę energetyczną wobec czego jest zobligowany do rozwiązania problemu nieprawidłowych wartości napięć. Dystrybutor w odpowiedzi na Państwa reklamację powinien wykonać kilkudniową analizę pracy sieci elektrycznej, udostępnić Państwu raport z analizy, a następnie zaplanować działania mające na celu poprawę jakości dostarczanej energii elektrycznej.

Dostawca energii w odpowiedzi na reklamacje może sugerować wykonanie zmiany wartości $\cos \varphi$ na falowniku. Zmiana ta spowoduje, że falownik najprawdopodobniej będzie rzadziej się wyłączać, jednakże prognozowana wartość produkcji, którą Użytkownik będzie w stanie rozliczyć zgodnie z Umową Prosumenta zmniejszy się, co może realnie wpłynąć na niekorzyść finansową. Kolejnym skutkiem jest możliwość negatywnego działania wszystkich innych urządzeń elektrycznych w obrębie Państwa sieci elektrycznej. W sytuacji wprowadzenia zmian w urządzeniu Firma Sanito Sp z.o.o. nie będzie ponosić odpowiedzialności za wartość produkcji instalacji, a każda reklamacja w tym zakresie zostanie automatycznie odrzucona. Wyłączona zostanie również gwarancja na falownik.

Użytkownik Końcowy na własną rękę może przeciwdziałać „skokom napięcia”

Prosument instalacji fotowoltaicznej może również sam zapobiegać problemowi poprzez zwiększenie autokonsumpcji. W ten sposób zostaną zminimalizowane nadwyżki niewykorzystanej energii. Autokonsumpcję można zwiększać na wiele sposobów. Wystarczy zaplanować prace energochłonnych urządzeń na najbardziej słoneczny moment dnia. Jednym z takich sposobów jest zaprogramowanie pralki lub zmywarki, aby włączyły się właśnie podczas szczytowej produkcji energii.