

## **CODICE DEONTOLOGICO**

### **CENTRO ASSISTENZA TECNICA AUTORIZZATO IMMERGAS**

#### **DEFINIZIONE**

Il Centro Assistenza Tecnica Autorizzato Immergas (di seguito C.A.T.) è un'azienda di manutenzione in possesso dei requisiti tecnici e professionali previsti dalla legislazione vigente, che ha stipulato con Immergas (ditta certificata UNI EN ISO 9001:2008) un Contratto di Appalto Assistenza.

#### **ATTIVITA'**

Nell'esercizio della propria attività professionale, con il costante supporto di Immergas, il C.A.T. fornisce servizio tecnico ai clienti Immergas. Tale servizio viene fornito nel rispetto delle leggi vigenti.

In particolare, il C.A.T. è specificamente istruito al rispetto della legislazione vigente in materia di: privacy, amministrazione, fisco, normativa e tecnico-impiantistica.

Il C.A.T. sottoscrive una polizza assicurativa (il cui massimale non deve essere inferiore ad euro 2.500.000,00) a copertura di eventuali danni a cose o persone provocati nello svolgimento della propria attività lavorativa, o derivanti da sinistri ad essa riconducibili.

#### **RAPPORTI CON IMMERGAS**

Il C.A.T. viene specificatamente selezionato da Immergas sulla base di canoni quali: esperienza e serietà professionale, struttura organizzativa, dinamismo, disponibilità a seguire i dettami aziendali, indice di gradimento evidenziato dal mercato.

Un volta che Immergas ha fornito riscontro positivo alla sua candidatura, il C.A.T.:

- ✓ Frequenta un corso di formazione iniziale (5 giorni) che tratta argomenti relativi a caldaie e prodotti solari.
- ✓ Stipula con Immergas un Contratto di Appalto Assistenza, ottenendo mandato per la manutenzione di caldaie e prodotti solari Immergas.
- ✓ Per ottenere mandato Immergas per altri prodotti (fotovoltaico, prodotti F-Gas, ecc ...) frequenta specifici corsi, stipulando successivamente con Immergas un relativo Contratto di Appalto Assistenza.
- ✓ Il suo recapito è reperibile sul sito [www.immergas.com](http://www.immergas.com) ed al numero telefonico verde Immergas 800.306.306. Entrambi (sito e numero verde) forniscono nominativi e numeri telefonici dei C.A.T. di riferimento.
- ✓ Viene annualmente aggiornato sulle principali novità Immergas.
- ✓ Fruisce di un continuo supporto tecnico da parte di Immergas (telefonico)



e, all'occorrenza, interventi in affiancamento presso utenti).

✓ E' protagonista di continui interscambi con l'Azienda di informazioni tecniche, organizzative, normative ed impiantistiche.

✓ Aderisce, promuove e supporta le iniziative tecnico-commerciali e di fidelizzazione dei clienti che Immergas intraprende.

Va altresì rimarcato il contributo fornito alla formazione del C.A.T. dai periodici incontri/confronti tra Centri Assistenza Tecnica Autorizzati, promossi da Immergas nell'ottica del miglioramento continuo dello standard qualitativo da essi erogato al mercato.

## **RAPPORTO CON GLI OPERATORI PROFESSIONALI DEL SETTORE**

Il C.A.T. offre completa collaborazione e comportamento improntato alla correttezza a tutti gli operatori del settore (installatori, rivenditori, progettisti, C.A.T. colleghi, ecc...) ai quali è sempre disponibile a fornire supporto, indicazioni e suggerimenti di carattere tecnico, impiantistico e normativo. Il C.A.T. assume l'impegno di astenersi dall'installare apparecchi a gas e dal tenere comportamenti suscettibili di arrecare danno o disturbo alla filiera di vendita Immergas.

## **SERVIZI FORNITI AL CLIENTE**

Il C.A.T. nell'esercizio della propria attività, offre alla clientela Immergas i seguenti servizi:

✓ Avvio della garanzia convenzionale gratuita.

✓ Analisi di combustione gratuita all'atto della verifica iniziale.

✓ Iniziativa "Sette giorni su sette" (reperibilità, da ottobre a febbraio anche il sabato e la domenica mattina, con pagamento da parte del cliente di un supplemento sulla tariffa ordinaria).

✓ Trentasei ore (con esclusione della domenica e delle festività) come tempo massimo per intervento in caso di urgenza (caldaia ferma o acqua fredda).

✓ Utilizza ricambi originali, forniti direttamente dal costruttore con le necessarie indicazioni installative/funzionali.

✓ Propone alla clientela formule di abbonamento, relative alla programmazione della manutenzione ordinaria e contenenti condizioni particolarmente vantaggiose per il cliente. Tra esse propone agli utenti l'attivazione del contratto FORMULA COMFORT, programma di manutenzione che consente ai possessori di una nuova caldaia Immergas (<35 kW), di estendere la garanzia convenzionale da 2 fino ad un massimo di 10 anni.

✓ Su richiesta del cliente realizza preventivi per riparazioni e manutenzioni, la cui redazione avviene dopo un primo esame del prodotto/impianto. Ciò richiede al C.A.T.



l'uscita presso l'abitazione del cliente ed un successivo intervento. Tali attività prevedono il pagamento da parte del cliente di un importo adeguato al tempo impiegato dal Tecnico.

## **MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA MANUTENZIONE ORDINARIA**

La manutenzione ordinaria è un'attività periodica prevista dalla vigente legislazione ai fini della sicurezza. Tale operazione è eseguita dal C.A.T., al fine di preservare nel tempo le caratteristiche di sicurezza, di efficienza energetica e funzionalità dei prodotti Immergas. La manutenzione ordinaria è alla base del contenimento dei consumi e consente pertanto un sicuro risparmio economico.

Il C.A.T. nello svolgimento delle attività relative alla manutenzione ordinaria di ogni prodotto Immergas opera rispettando la legge e le specifiche normative, che indicano i principi della buona tecnica e dell'esecuzione degli interventi a regola d'arte, nonché seguendo le indicazioni del costruttore dell'apparecchio, riportate sul relativo libretto di istruzioni ed avvertenze.

Il C.A.T., per quanto concerne le **CALDAIE** Immergas, garantisce l'esecuzione della manutenzione ordinaria attraverso l'effettuazione delle seguenti (indispensabili) attività:

### **Operazioni da eseguire sull'impianto:**

- ✓ Esame della documentazione relativa all'impianto termico a gas, prevista dalla legislazione vigente in materia di sicurezza e risparmio energetico;
- ✓ Esame visivo dei componenti principali dell'impianto gas, in riferimento ai requisiti richiesti dalla normativa in materia di sicurezza (apertura di ventilazione/aerazione e relativo corretto dimensionamento, esame visivo dei canali e dei condotti fumi verificandone il corretto tiraggio e l'assenza di rigurgiti dei prodotti della combustione);
- ✓ Verifica della tenuta del circuito gas dell'impianto interno;
- ✓ Verifica dell'idoneità del locale nel quale sono installati gli apparecchi.

### **Operazioni da eseguire sulla caldaia:**

- ✓ Pulizia dello scambiatore primario lato fumi;
- ✓ Pulizia del circuito di aspirazione dell'aria comburente;
- ✓ Pulizia del bruciatore principale e dei suoi eventuali accessori;
- ✓ Verifica dell'integrità del bruciatore, che non deve presentare tagli o deformazioni;
- ✓ Verifica visiva dell'integrità del circuito fumi "a vista" della caldaia;
- ✓ Verifica di combustione attenendosi ai dettami tecnici richiesti dalla normativa e dalla legislazione vigente;



- ✓ Controllo della regolarità dell'accensione e del funzionamento;
- ✓ Verifica della corretta taratura del bruciatore in fase sanitaria e riscaldamento;
- ✓ Verifica del regolare funzionamento dei principali dispositivi di comando e regolazione;
- ✓ Verifica dell'integrità dei dispositivi di protezione e sicurezza;
- ✓ Verifica della tenuta del circuito gas dell'apparecchio e dell'impianto interno;
- ✓ Verifica dell'intervento del dispositivo contro la mancanza di gas controllo fiamma a ionizzazione;
- ✓ Verifica dell'integrità degli organi soggetti a sollecitazioni termiche;
- ✓ Verifica visiva dell'assenza di perdite di acqua e ossidazione dai/sui raccordi e tracce di residui di condensa all'interno della camera stagna;
- ✓ Controllo visivo della funzionalità dello scarico della valvola sicurezza acqua;
- ✓ Verifica del mantenimento della pressione di precarica del vaso di espansione impianto (1 bar);
- ✓ Verifica della pressione statica dell'impianto (ad impianto freddo deve essere compresa fra 1 e 1,2 bar);
- ✓ Verifica del buono stato delle coibentazioni;
- ✓ Verifica dell'integrità e la conservazione dell'impianto elettrico (filì di alimentazione nei passacavi e assenza di bruciature o tracce di annerimento sui cavi);
- ✓ Verifica del mantenimento della pressione di precarica del vaso di espansione sanitario (compresa tra 3 e 3,5 bar); **[se presente]**
- ✓ Verifica dell'integrità dell'anodo di magnesio del bollitore; **[se presente]**

## INOLTRE

### per caldaie a condensazione

- ✓ Se vengono riscontrati depositi nella camera di combustione è necessario asportarli e pulire i serpentini dello scambiatore utilizzando spazzole in nylon o saggina; è vietato utilizzare spazzole in metallo o altri materiali che possono danneggiare la camera di combustione stessa;
- ✓ Verifica dell'integrità dei pannelli isolanti all'interno della camera di combustione e, in caso di danneggiamenti, sostituirli;
- ✓ Verifica mediante il tappo dello scarico condensa che non vi siano residui di materiale che ostruiscano il passaggio della condensa;
- ✓ Verifica del contenuto del sifone di scarico condensa;

### per caldaie a tiraggio forzato

- ✓ Verifica visiva dell'assenza nella cappa fumi di deterioramento o corrosione;



### **per caldaie a tiraggio naturale**

✓ Verifica visiva dell'assenza nel dispositivo rompirtiraggio/antivento di deterioramento o corrosione;

### **per caldaie gamma TT**

- ✓ Verifica del PH dell'acqua impianto (deve essere compreso tra 6,5 e 8,5 bar);
- ✓ Verifica della CO<sub>2</sub> alle tre potenze di riferimento e, nel caso vengano rilevati valori al di fuori delle tolleranze indicate, controllare l'integrità della candeletta di accensione/rilevazione e sostituirla se necessario, sostituendo anche la relativa guarnizione. Effettuare successivamente la "taratura completa" dell'apparecchio;
- ✓ Effettuare il "test fumisteria". Valori inferiori del 40% rispetto alle pressioni rilevate all'atto della prima verifica sono sintomo di bruciatore o modulo (lato fumi) intasato.

**La manutenzione ordinaria di una caldaia, effettuata seguendo le attività ed i canoni sopra indicati, prevede un tempo indicativo di circa 1 ora di lavoro.**

Il C.A.T., per quanto concerne i **SISTEMI SOLARI** Immergas, garantisce l'esecuzione della manutenzione ordinaria attraverso l'effettuazione delle seguenti (indispensabili) attività:

- ✓ Controllo principali parametri centralina solare;
- ✓ Verifica sonde di temperatura;
- ✓ Verifica comando integrazione sanitario e controllo miscelatore termostatico;
- ✓ Verifica visiva di tenuta raccordi ed efficienza valvola di sicurezza;
- ✓ Controllo efficienza valvole intercettazione e ritegno;
- ✓ Verifica pressione e portata di lavoro impianto;
- ✓ Controllo valore PH e concentrazione miscela glicole-acqua (rifrattometro);
- ✓ Sostituzione eventuale anodo di magnesio;
- ✓ Verifica precarica vaso di espansione.

**La manutenzione ordinaria di un sistema solare, effettuata seguendo le attività ed i canoni sopra indicati, prevede un tempo indicativo di circa 1 ora di lavoro.**

Il C.A.T., per quanto concerne **TUTTI GLI ALTRI PRODOTTI** Immergas, garantisce l'esecuzione della manutenzione ordinaria attraverso l'effettuazione delle attività riportate sul relativo libretto di istruzioni ed avvertenze, all'interno della sezione "Controllo e manutenzione annuale dell'apparecchio".





## TARIFFE

Le tariffe proposte dal C.A.T. per manutenzioni ordinarie, manodopera oraria e diritto fisso di chiamata sono allineate a quanto indicato dai tabellari proposti dalle associazioni di categoria e/o dalle camere di commercio.

Il CAT comunica ad Immergas il proprio tariffario riferito a tali attività, tenendola informata di ogni aggiornamento. Immergas verifica costantemente la rispondenza di tale listino rispetto all'area di riferimento, in base ai parametri (tenore di vita, andamento dei prezzi) indicati da ogni specifico mercato.

Per ciò che concerne i ricambi originali, esiste un Listino Componenti Immergas, al quale il CAT deve attenersi scrupolosamente (e che non può essere sforato), i cui importi sono sempre verificabili contattando il numero telefonico verde Immergas 800.306.306.

PER ACCETTAZIONE

**NOMINATIVO CAT**

---

**TIMBRO E FIRMA**

---

