

Datum: Niederurnen, 12 febbraio 2019 / cliente finale

Betreff: Informazioni attuali per i clienti

Eternit (Schweiz) AG
CH-8867 Niederurnen
+41 55 617 11 11

Eternit (Suisse) SA
CH-1530 Payerne
+41 26 662 91 11

info@eternit.ch
www.eternit.ch

Member of the
Swisspearl Group

Gentile cliente

Nel dicembre 2018 vi abbiamo contattato con lettera raccomandata relativa al vostro impianto fotovoltaico, che avete installato con il nostro impianto fotovoltaico "INTEGRAL 2". In questa sede vi ringraziamo per la vostra pazienza e ci scusiamo nuovamente per l'accaduto. Nel frattempo, abbiamo elaborato una soluzione per tutte le parti interessate e vorremmo informarvi sulla situazione attuale.

Fino al 31 gennaio 2019 abbiamo chiesto agli addetti al montaggio di segnalarci i moduli difettosi con componenti in vetro rotti e di inserirli sulla home page www.eternit-sim.ch. Gli addetti montaggio hanno già inserito la maggior parte dei dati. Abbiamo chiesto anche ai nostri clienti finali di registrarsi sulla suddetta home page.

I moduli con componenti in **vetro rotti** verranno sostituiti il più rapidamente possibile per ridurre al minimo il rischio di caduta dei moduli in caso di tempesta. Finora solo pochissimi articoli sono interessati. Esamineremo questi articoli con un team Eternit e sostituiremo provvisoriamente questi moduli difettosi con una piastra Eternit per garantire che tutti i moduli sul vostro tetto siano a prova di tempesta. Se ci avete dato libero accesso tramite un modulo sulla nostra home page, effettueremo lo scambio senza preavviso. Naturalmente, il nostro team si presenterà alla vostra porta d'ingresso prima dell'inizio dei lavori. Questo lavoro non richiederà molto tempo e non vi darà fastidio.

I clienti che non ci hanno concesso l'accesso gratuito saranno contattati telefonicamente per fissare un appuntamento per la sostituzione, in occasione del quale Lei potranno anche essere presenti.

In una seconda fase, sorvoleremo il vostro tetto con un drone con una termocamera per scoprire se sono presenti moduli difettosi e quanti sono eventualmente. Eventuali moduli difettosi con un cortocircuito saranno visibili su queste immagini termiche e potranno essere localizzati esattamente. Per poter sorvolare su tutti i tetti contiamo di impiegare circa tre o quattro mesi, per cui al momento non possiamo ancora dire esattamente quando il vostro impianto sarà completato. Queste foto richiedono un bel tempo meteorologico e una certa intensità di raggi solari.

Dopo aver localizzato eventuali moduli difettosi, provvederemo a sostituirli. Per questo motivo contatteremo il vostro imprenditore e cercheremo di trovare con lui una soluzione rapida e valida, in modo da non farvi sostenere alcun costo.

Siamo molto ansiosi di gestire tutto nel miglior modo possibile in modo che il vostro impianto possa essere nuovamente collegato alla rete in modo sicuro e veloce. **Fino alla nostra approvazione, l'impianto non può essere collegato alla rete elettrica.**

L'analisi del tetto con un drone è ancora in fase di progettazione dettagliata, quindi, purtroppo, non siamo in grado di fornire informazioni dettagliate in questo momento.

Per quanto riguarda i costi di interruzione dell'alimentazione elettrica, vi preghiamo di informarci **dopo aver riavviato il vostro sistema**. A tempo debito troverete sulla nostra homepage www.eternit-sim.ch un link "Indennizzo per caduta di tensione" dove potete inserire tutti i dati necessari. Per fare questo, dovete essere in grado di fornirci le ricevute degli ultimi due anni che mostrano chiaramente gli importi che avete ricevuto dal vostro attuale dispositivo di presa di corrente e che avete perso nel tempo che intercorre tra il mancato esercizio e il riavvio dell'impianto. Nel caso di impianti che consumano principalmente l'energia elettrica prodotta, vi chiediamo di fornirci i documenti pertinenti (ad es. fatture del gestore energetico dati dei contatori per la connessione domestica) in modo da poter risalire ai costi a noi addebitati. La verifica della fattura viene verificata utilizzando i dati meteorologici esistenti, le dimensioni dell'impianto e altri valori di riferimento e poi verrà autorizzata per il pagamento. La fattura deve essere presentata entro tre mesi dalla rimessa in servizio, altrimenti decade il vostro diritto al risarcimento da parte nostra. Con il nostro servizio di compiacenza e onere dei costi di interruzione dell'alimentazione elettrica, decadrà ogni vostro diritto al vostro prenditore di ritenerlo responsabili per questi costi che sono sorti.

Come passo successivo, ci occuperemo urgentemente dell'esecuzione dei registrazioni con i droni per avviare successivamente la sostituzione di eventuali moduli difettosi negli impianti interessati.

Vi ringraziamo ancora una volta per la vostra pazienza e vi assicuriamo che faremo del nostro meglio per voi e per il vostro prodotto allo stesso tempo.

La prossima comunicazione vi sarà inviata tra circa un mese.

Markus Marti

Responsabile del servizio clienti
Eternit (Schweiz) AG

Eternit (Schweiz) AG
CH-8867 Niederurnen
+41 55 617 11 11

Eternit (Suisse) SA
CH-1530 Payerne
+41 26 662 91 11

info@eternit.ch
www.eternit.ch

Member of the
Swisspearl Group