

## PROCEDURE – ALARMES

Cette procédure a pour but de décrire les différents alarmes et évènements envoyés par le superviseur TECSOL ONE Thermique et d’informer les utilisateurs des actions à suivre.

On distingue un évènement d’une alarme par le fait qu’il est ponctuel. Une alarme est déclenchée si l’évènement détecté se reproduit selon des seuils paramétrés par les équipes TECSOL. Ainsi, vous pourrez retrouver les évènements dans votre historique alors que les alarmes vont donner lieu à des notifications par sms ou un email selon vos préférences paramétrées à travers l’outil de configuration.

### Information Evènement :

Evènement	Icone
Installation en marche forcée	
Installation arrêtée	
Problème ponctuel de surchauffe	
Pile faible	
Problème de communication : données de production manquantes	
Problème de communication : données de production incohérentes	

### Information Alarmes :

Alarmes	Icone	SMS	Mail
Installation en marche forcée		Oui	Oui
Installation arrêtée		Oui	Oui
Problème persistant de surchauffe		Oui	Oui
Pile faible		Oui	Oui
Problème de communication persistant : données de production manquantes		Oui	Oui
Problème de communication persistant : données de production incohérentes		Oui	Oui

Envoi SMS : ces alarmes sont envoyées sur les numéros de téléphone que vous avez renseignés lors de la configuration de votre installation dans configuration/alarmes/envoi d'alarmes

Envoi Email : ces alarmes sont envoyées sur les adresses Emails que vous avez renseignées lors de la configuration de votre installation dans configuration/alarmes/envoi d'alarmes

Envoi d'alarmes

E-mail 1 : jeffre@tecsol.fr

E-mail 2 : a.jeffre@orange.fr

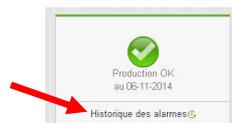
Téléphone portable 1 : +33 867520107

Téléphone portable 2 :

Icône  : Ces icônes sont affichées sur votre tableau de bord du site Tecsol-one thermique. Les couleurs indiquent une information de gravité :

- Alarmes
- Evénement
- Alarmes non calculés (ensoleillement insuffisant)
- Tout fonctionne correctement
- 

Historique : Vous trouverez l'historique des alarmes sur le tableau de bord de votre installation :



Rapports : Vous pouvez configurer l'envoi d'un rapport sur vos adresses mails dans configuration/alarmes/Mes rapports :

Mes rapports

Hebdomadaire :  Oui  Non

Mensuel :  Oui  Non

Annuel :  Oui  Non

## Détail Alarmes et actions à mener:

### 1) INSTALLATION ARRETEE :

L'installation solaire n'a pas fonctionné malgré un ensoleillement suffisant. Cette alarme est déclenchée car le problème est survenu plusieurs jours consécutifs.

#### Conseils et marche à suivre

Votre installation ne se met plus en fonctionnement. La pompe solaire ne semble plus opérationnelle. Plusieurs causes peuvent engendrer ce type de panne :

- défaillance mécanique (pompe endommagée) ou électrique (défaut d'alimentation) de la pompe solaire.
- défaillance de la régulation (par exemple sondes endommagées, câbles interrompus)
- arrêt du système suite à une fuite, la pression n'étant plus suffisante.
- arrêt volontaire du système par l'utilisateur

Vérifier dans votre notice, une procédure est y souvent détaillée, spécifique à votre chauffe-eau et à votre régulation.

*Contactez votre installateur. Si vous n'en avez pas, connectez vous au site QualitEnr :<http://www.qualit-enr.org/annuaire/> pour trouver l'installateur agréé le plus proche de chez vous.*

### 2) INSTALLATION EN MARCHE FORCEE :

L'installation solaire semble continuer de fonctionner la nuit alors qu'elle ne le devrait pas. Cela a pour conséquence le refroidissement de votre ballon à travers les capteurs solaires, et donc une perte d'énergie. Cette alarme est déclenchée si le problème est persistant.

#### Conseils et marche à suivre

La première action est de vérifier le paramétrage de votre régulation. Reportez vous à la notice de celle-ci : la plupart des constructeurs proposent une procédure pour cette vérification.

Cette panne peut également être causée par un mauvais positionnement ou le défaut d'une sonde de régulation commandant l'action de la pompe solaire.

Une recirculation nocturne est parfois prévue pour protéger le ballon suite à une surchauffe durant la journée. Cette circulation n'entraîne pas le déclenchement de cette alarme.

*Contactez votre installateur. Si vous n'en avez pas, connectez vous au site QualitEnr :<http://www.qualit-enr.org/annuaire/> pour trouver l'installateur agréé le plus proche de chez vous.*

### 3) PROBLEME PERSISTANT DE SURCHAUFFE :

Le fluide de votre installation a atteint une température trop élevée pendant plusieurs jours consécutifs.

#### Conseils et marche à suivre

Ce problème peut être dû à une faible consommation d'eau chaude pendant une absence prolongée.

En période estivale, avant une période d'absence prolongée, reportez-vous au manuel de votre chauffe-eau solaire. De nombreux conseils y sont apportés selon les types de régulation.

Si ce problème persiste sur toute la saison chaude, cela peut être dû au surdimensionnement de l'installation par rapport aux besoins d'eau chaude, la surface des capteurs est trop importante. Cela peut être le cas lors de l'occupation progressive de des logements pour un petit habitat collectif.

Si la consommation en eau chaude est habituelle et que ce problème de surchauffe persiste, il peut être le symptôme d'un défaut sur l'installation. Un mauvais transfert d'énergie au niveau de l'échangeur (échangeur encrassé suite à la dégradation du fluide, manque de pression sur le circuit dû à une fuite ou à des décharges de la soupape trop fréquentes) peut être à l'origine de cette montée anormale en température.

Important : veillez à vérifier la température de consigne de l'appoint qui ne doit pas être réglée trop haut pour permettre un bon fonctionnement du solaire (maxi : 65°C).

*Faites appel à votre installateur ou allez sur <http://www.qualit-enr.org/annuaire/> pour trouver l'installateur agréé le plus proche de chez vous.*

### 4) PILE FAIBLE :

La batterie du boîtier Tecsol One est faible.

#### Conseils et marche à suivre

La tension de la pile est faible et dans quelque temps votre boîtier Tecsol One ne pourra plus transmettre les informations. Il faut donc changer la pile, veuillez donc vous reporter à la procédure de remplacement de pile accessible sur le site TECSOL ONE dans la rubrique support / documentation.

5) PROBLEME DE COMMUNICATION PERSISTANT : DONNEES DE PRODUCTION MANQUANTES

Aucune information de production du boîtier Tecsol One n'a été transmise sur le serveur TECSOL durant la journée.

Conseils et marche à suivre

Cette alarme traduit un problème de communication de votre boîtier Tecsol One.

Si votre boîtier n'a jamais émis, merci de retourner à la procédure dédiée aux problèmes de couverture radio, accessible sur le site TECSOL ONE dans la rubrique support / documentation.

Si votre boîtier émet habituellement, vérifier que l'antenne n'a pas été endommagée, déplacée ou qu'aucun élément (plaque métallique, ...) n'est venu interrompre la communication de l'appareil.

Il se peut également que le système de communication subisse une avarie. Nos services sont dans ce cas alertés afin de suivre au plus près la situation et rétablir le service.

6) PROBLEME DE COMMUNICATION PERSISTANT : DONNEES DE PRODUCTION INCOHERENTES

Les données reçues sur le serveur de Tecsol ne sont pas analysables du fait d'un problème matériel sur le boîtier.

Conseils et marche à suivre

Vérifier que le boîtier Tecsol One et sa sonde n'aient pas été endommagés. Suivez la procédure SAV de renvoi de matériel, accessible sur le site TECSOL ONE dans la rubrique support / documentation.

Nous vous renverrons à nos frais un nouveau matériel dans les meilleurs délais.