



Caldaia

Guida rapida

**Ti guidiamo verso la risoluzione dei problemi
e dei contatti giusti per trovare subito la soluzione
più adatta alle tue esigenze**

Questa guida non sostituisce il manuale tecnico della tua caldaia

Cos'è la guida rapida

Questa guida fornisce risposte immediate alle domande più frequenti.
Leggila e conservala per prenderti cura al meglio
della tua nuova caldaia.

Grazie di aver comprato una caldaia E.ON ClimateSmart.

INDICE DEI CONTENUTI

1.



Supporto tecnico

Prima assistenza di utilizzo della caldaia

2.



Servizi aggiuntivi

Dettagli su manutenzione e garanzia

3.



Chiarimenti amministrativi

Fatturazione e detrazioni fiscali

4.



Contatti utili

5.



Glossario

6.

e.on

Mondo E.ON

7.



Consigli per risparmiare

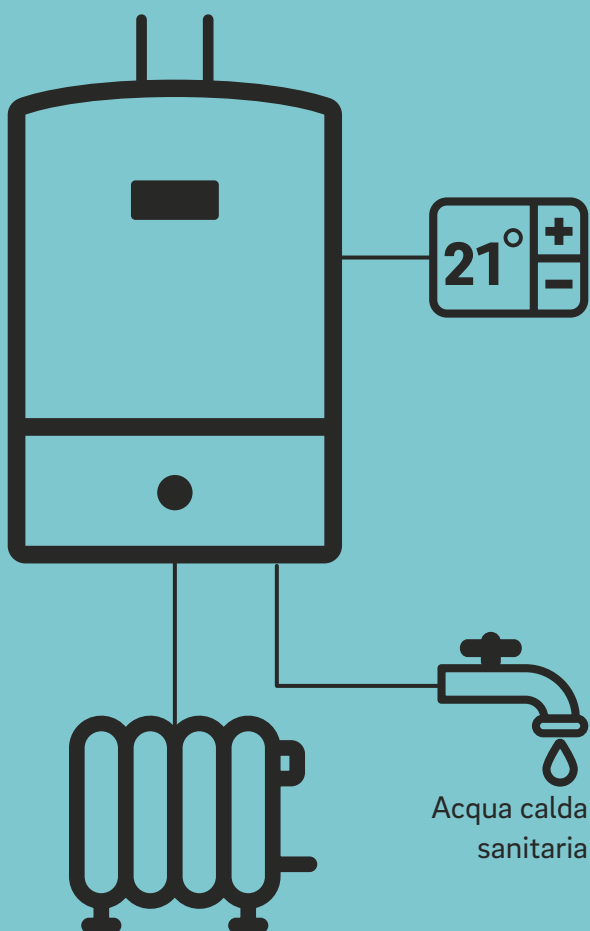
Questo PDF è interattivo: cliccando sui bottoni sarai indirizzato direttamente alla sezione che ti interessa.

Le parole **sottolineate** sono spiegate in modo più approfondito nella sezione Glossario.






INTRO

La caldaia e il sistema di riscaldamento





Ti mostriamo uno schema esemplificativo di una caldaia e delle sue principali componenti per orientarti nella Guida Rapida.






Componenti interne

-  Pressione
-  Accensione
-  Manometro
-  Sali
-  Valvola del gas

Sistema di riscaldamento

-  Pompa di sollevamento
-  Acqua
-  Termosifone
-  Termostato

Servizi

-  Manutenzione
-  Numero Verde
-  Assistenza

Le icone utilizzate sono indicative: questa è infatti una guida per la risoluzione delle problematiche generiche che si adatta ad ogni caldaia. Possono differire dal manuale tecnico della tua caldaia. Per maggiori dettagli e informazioni ti invitiamo a consultarlo.

1. SUPPORTO TECNICO



PRIMO USO



1.1 Cosa posso fare se dopo l'installazione della caldaia esce poca acqua dai rubinetti?

Dopo l'installazione della caldaia l'acqua ha minore pressione e risulta più scura, perché il tuo impianto è stato chiuso per permettere ai nostri tecnici di sostituire la caldaia. Ti consigliamo di far scorrere l'acqua per qualche minuto e pulire i filtri dei rubinetti, in modo da eliminare piccole impurità che si sono accumulate.



1.2 Cosa posso fare se la caldaia non si accende al primo uso?

Come prima cosa ti consigliamo di controllare che lo schermo della caldaia sia acceso. In caso affermativo, verifica che non ci siano codici di blocco sullo schermo. Se non hai trovato risposta contatta il **Numero Verde 800 999 777**.

UTILIZZO



1.3 Come posso regolare il termostato per la programmazione?

Il termostato può essere regolato manualmente giorno per giorno oppure la programmazione del cronotermostato può essere settimanale, in questo caso la programmazione è diversa a seconda del giorno della settimana (lunedì avrà una programmazione diversa da quella del martedì e così via). Inoltre, il termostato può essere impostato su modalità inverno o estate a seconda della stagione.

Per maggiori informazioni, ti consigliamo di consultare il manuale d'istruzione del termostato acquistato.



1.4 Cosa posso fare se la pompa di sollevamento si accende e fa rumore mentre la caldaia sta funzionando?

La pompa di sollevamento è un piccolo motore che deve spingere lontano la condensa prodotta dalla caldaia, quindi si accende tutte le volte che il serbatoio interno è pieno. Ad un uso prolungato della caldaia corrisponde molta produzione di condensa e quindi una più frequente attivazione della pompa con rumore annesso.



1.5 Cosa significa l'icona di una chiave inglese sullo schermo della caldaia?

La chiave inglese è solo un messaggio per ricordare che è necessario effettuare la manutenzione.

A volte questi messaggi compaiono anche un paio di mesi in anticipo rispetto ai 12 mesi previsti.



1.6 Cosa devo fare per mantenere in ottimo stato la mia caldaia?

Per mantanere la tua caldaia in ottimo stato la prima cosa che puoi fare è sostituire i sali.



1.7 Quante volte è bene sostituire i sali?

Non c'è una tempistica specifica, quello che puoi fare è osservare il livello dei sali e quando questi raggiungono un livello molto basso puoi procedere con la sostituzione. La rapidità di consumo dei sali dipende dall'utilizzo della caldaia.



1.8 Chi deve sostituire i sali?

La sostituzione dei sali è un intervento molto semplice che puoi effettuare direttamente tu quando necessario.



1.9 Dove posso acquistare i sali di sostituzione?

Li puoi acquistare in qualsiasi centro per il bricolage/fai da te o su internet. Ti consigliamo di acquistare i formati in blister e cartucce già pressati invece delle versioni sfuse poiché la sostituzione è più semplice.



1.10 Cosa posso fare se ho i termosifoni freddi?

Prova a controllare la pressione sul manometro della caldaia per verificare che i valori siano ottimali (circa 1,5 bar quando i termosifoni sono freddi).



1.11 Come faccio a sapere qual è il giusto livello di pressione della caldaia?

La pressione della caldaia a freddo (cioè ad impianto spento e termosifoni freddi) può variare, ma dovrebbe rimanere tra 1,2 e 1,5 bar. Quando la caldaia è in funzione e i termosifoni sono caldi questo valore potrebbe anche salire a 2 bar o oltre.



1.12 Dove posso controllare la pressione della mia caldaia?

Dipende dal tuo modello di caldaia. Alcuni modelli hanno un **manometro** integrato, altri modelli hanno un menu nel quale si può vedere la pressione. All'interno del libretto d'istruzioni della caldaia trovi le indicazioni più dettagliate.



1.13 Cosa succede se la pressione della caldaia non è corretta?

Se la pressione sale oltre il limite (vedi risposta **1.11**), la caldaia cercherà di abbassarla. In questa situazione è possibile trovare dell'acqua sotto la caldaia. Se invece la pressione è troppo bassa la caldaia potrebbe bloccarsi e in questo caso bisognerà far risalire la pressione a livelli normali. Se non hai trovato risposta contatta il **Numero Verde 800 999 777**.





1.14 Come mai trovo acqua sotto la mia caldaia?

Nel caso la pressione salga oltre il limite, la caldaia cercherà di abbassarla: in questa situazione è possibile trovare dell'acqua sotto la caldaia.

Se non hai trovato risposta, controlla il punto **1.13** o contatta il **Numero Verde 800 999 777**.



1.15 Come mai la mia caldaia è rumorosa?

Le caldaie a condensazione tendono a essere più rumorose delle caldaie tradizionali di vecchia generazione. Inoltre, a volte la rumorosità può essere amplificata dalla posizione della stessa.

Nel caso in cui la caldaia faccia un rumore insolito, mai fatto prima, sarebbe meglio contattare il **Numero Verde 800 999 777**.



1.16 Come posso evitare di far partire il riscaldamento in estate?

Se la caldaia è impostata in modalità estiva la funzione riscaldamento è stata disattivata. Se non hai trovato risposta contatta il **Numero Verde 800 999 777**.



1.17 Cosa significano i codici che trovo sullo schermo della caldaia?

I codici sullo schermo sono spesso solo dei semplici segnali di avvertimento. Consigliamo di consultare il libretto d'istruzioni della tua caldaia per sapere a cosa corrispondono. Se non hai trovato risposta contatta il **Numero Verde 800 999 777**.



1.18 È normale che si formino delle gocce d'acqua sullo scarico esterno?

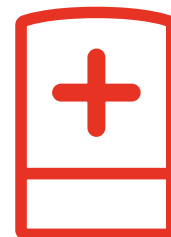
Sì, può capitare che si formino gocce d'acqua poiché il fumo che esce dal tubo di scarico fumi a contatto con l'aria si trasforma in liquido per un abbassamento di temperatura, facendolo così condensare.

Cosa posso fare se non ho trovato una risposta?



Se non hai trovato una soluzione nelle domande e risposte precedenti, contatta il **Numero Verde 800 999 777**

2. SERVIZI AGGIUNTIVI



MANUTENZIONE



2.1 Con quale frequenza devo fare manutenzione?

È opportuno che si esegua la manutenzione ogni 12 mesi per garantire il corretto funzionamento dell'impianto di riscaldamento e migliorarne conseguentemente l'efficienza. Inoltre, il controllo e manutenzione degli impianti termici è stato reso obbligatorio con l'entrata in vigore della normativa contenuta nel **DPR 74/2013**.



2.2 È prevista una manutenzione annuale con l'acquisto di una caldaia?

No, l'acquisto di una caldaia con E.ON non include il servizio di manutenzione. È possibile però acquistare il servizio di manutenzione ordinaria annuale ricorrente, **clicca qui** per saperne di più.



2.3 Come posso acquistare la manutenzione per la caldaia?

Puoi acquistare la manutenzione sul nostro sito, presso i nostri punti vendita E.ON o contattando il **Numero Verde 800 999 777**.



2.4 Chi devo chiamare per far eseguire la manutenzione?

Se hai acquistato il servizio di manutenzione da E.ON verrai contattato per programmare l'intervento. Diversamente puoi rivolgerti al tuo manutentore di fiducia o ad un centro autorizzato dal produttore della caldaia.



2.5 Ogni quanto bisogna eseguire la prova dei fumi della caldaia?

La prima prova fumi viene eseguita durante l'installazione dalla ditta installatrice. Successivamente è opportuno eseguirla ogni due anni insieme alla manutenzione della caldaia.



2.6 Cosa è incluso nel servizio di manutenzione ordinaria della caldaia?

Il servizio di manutenzione ordinaria è periodica e programmata. Comprende il controllo e la pulizia della caldaia, il controllo dell'efficienza energetica, l'aggiornamento del libretto di impianto, la trasmissione della relativa documentazione agli organi competenti (quando necessario), il promemoria per l'appuntamento con il tecnico e la gestione dell'appuntamento. Per ulteriori informazioni **clicca qui**.



2.7 Qual è la differenza tra manutenzione e assistenza?

La manutenzione della caldaia fa riferimento a quanto indicato nella risposta 2.6. L'assistenza, invece, è intesa in E.ON come il Servizio Clienti offerto in caso di necessità al numero verde disponibile.

GARANZIA



2.8 Cosa comprende la garanzia?

La garanzia comprende solo interventi che riguardano un difetto di fabbricazione della caldaia (garanzia convenzionale prodotto) o un problema di installazione del prodotto (garanzia sull'installazione). Non sono in garanzia interventi causati da incuria, usura o su interventi che siano stati eseguiti durante l'installazione.



2.9 Quanto dura la garanzia?

La garanzia convenzionale ha la durata di 24 mesi.



2.10 Da quando inizia la garanzia?

La garanzia parte dalla data di installazione della caldaia, non dalla data di prima accensione del centro assistenza autorizzato dal produttore.

Cosa posso fare se non ho trovato una risposta?



Se non hai trovato una soluzione nelle domande e risposte precedenti, contatta il **Numero Verde 800 999 777**

3. CHIARIMENTI AMMINISTRATIVI



MODALITÀ DI PAGAMENTO



3.1 Quando iniziano le rate di pagamento della manutenzione della caldaia?

Se hai comprato la manutenzione con noi a partire da ottobre 2022, le rate partiranno dopo la ricezione della email di benvenuto che conferma la validazione documentale e creditizia della tua pratica.



3.2 Con che frequenza arrivano le rate dell'offerta manutenzione caldaia?

Se hai comprato la manutenzione con noi a partire da ottobre 2022, riceverai le fatture delle rate di manutenzione mensilmente. L'importo fa riferimento al tipo di offerta sottoscritto.



3.3 Come faccio a pagare la fattura?

Nella fattura che hai ricevuto trovi tutte le informazioni necessarie per effettuare il pagamento. Nella sezione "modalità di pagamento" della prima pagina della tua fattura, potrai trovare le indicazioni in base alla scelta: unica soluzione tramite bonifico/bollettino postale o finanziamento. In caso di necessità relative al finanziamento, ti consigliamo di rivolgerti direttamente alla finanziaria.



3.4 A chi devo intestare il bonifico per il pagamento della fattura?

Sulla tua fattura vengono indicati i dati per il bonifico. Il beneficiario del bonifico è E.ON Energia S.p.A. e lo trovi in fondo alla pagina della fattura.



3.5 Posso pagare le rate della caldaia in bolletta se sono già cliente E.ON luce e gas?

No, non è possibile perché questo comporterebbe la perdita dei benefici dello sconto in fattura. I pagamenti devono essere effettuati attraverso bonifico parlante.



3.6 Posso pagare in più rate senza avvalermi di una finanziaria?

No, è possibile scegliere solo tra pagamento in unica soluzione o finanziamento.

FINANZIAMENTO



3.7 Perché mi arriva una fattura con importo totale da saldare, anche se ho un finanziamento?

La fattura che ti arriva è solo riepilogativa. All'interno della stessa ti verrà comunicato che tutto l'importo verrà saldato dalla finanziaria.



3.8 Come faccio a sapere quando scadono le rate del finanziamento?

Ti verrà inviata una lettera di riepilogo dalla finanziaria con tutti gli importi e le date di scadenza.

DETRAZIONI FISCALI



3.9 Come faccio a sapere se la mia pratica è stata accettata per accedere alla detrazione fiscale?

Una volta ricevuto il tuo pagamento con lo sconto in fattura non dovrai preoccuparti della gestione delle pratiche di detrazione fiscale, perché penserà a tutto E.ON.



3.10 Posso beneficiare dello sconto in fattura più volte?

Sì, ma è necessario verificare sempre i limiti previsti dalla normativa vigente in merito al tetto di spesa ammissibile e ai requisiti tecnici, come previsto dall'art. 121 del Decreto Legge 34/2020.



3.11 Chi si occupa delle pratiche amministrative?

E.ON si occupa della gestione di tutte le pratiche amministrative affinché lo sconto in fattura vada a buon fine, interfacciandosi con l'Agenzia delle Entrate che si occupa di validare il tuo credito.

% 3.12 Ci sono specifici modelli/brand per accedere all'Ecobonus?

Non c'è una differenza di modelli/brand per accedere all'Ecobonus, l'importante è che il prodotto sia una caldaia a condensazione che rispetti i requisiti tecnici e prestazionali minimi per accedere alla detrazione fiscale, come previsto dall'art. 121 del Decreto Legge 34/2020.

% 3.13 Come faccio ad accedere alle detrazioni fiscali?

Per accedere all'incentivo delle detrazioni fiscali è necessario che tu preveda di eseguire interventi di riqualificazione per migliorare il risparmio energetico dell'abitazione, solo qualora tu disponga di un riscaldamento autonomo e di un impianto termico costituito da una caldaia tradizionale.

Inoltre, la tua casa deve essere accatastata o in fase di accatastamento ed in regola con i tributi. Occorre che tu sia proprietario o nudo proprietario o titolare di un diritto reale di godimento che sia usufrutto, uso, abitazione o superficie, affitto o comodato.

Infine, è fondamentale che tu paghi tramite bonifico per detrazione fiscale per usufruire dello **sconto in fattura**.

Per ulteriori informazioni riguardanti lo sconto in fattura si rimanda all'articolo 121 del Decreto Legge 34/2020.



3.14 Quali sono i documenti che devo fornire ad E.ON per la mia pratica?

Per permettere ad E.ON di gestire tutte le pratiche amministrative è necessario che tu fornisca il kit contrattuale che ti forniremo al momento dell'acquisto, debitamente firmato e comprensivo di tutte le informazioni riguardanti il tuo immobile (ad esempio gli estremi dell'atto di acquisto).

Cosa posso fare se non ho trovato una risposta?



Se non hai trovato una soluzione nelle domande e risposte precedenti, contatta il **Numero Verde 800 999 777**

4. CONTATTI UTILI



Numero Verde
800 999 777

Dal lunedì alla domenica
dalle 8.00 alle 22.00,
esclusi i giorni festivi.



Vieni a trovarci

Scopri il Punto E.ON
più vicino a te

5. GLOSSARIO



Cronotermostato

 [TORNA INDIETRO](#)

Il cronotermostato è il dispositivo utile ad accendere e spegnere la caldaia, rispetto al termostato consente di impostare l'accensione o lo spegnimento della caldaia su base oraria e settimanale.



Detrazione fiscale

 [TORNA INDIETRO](#)

La detrazione fiscale è un'agevolazione fiscale che consente di sottrarre dall'ammontare delle imposte da pagare una quota afferente a determinate spese effettuate dal contribuente.



Ecobonus



TORNA INDIETRO

L'Ecobonus è una detrazione del 50% o del 65% applicabile sulle spese sostenute per la sostituzione di un impianto di climatizzazione invernale con una nuova caldaia a condensazione. L'incentivo è usufruibile fino al 31 dicembre 2024 e prevede:

- una detrazione del 50% a fronte di spese sostenute per l'acquisto e l'installazione di una caldaia a condensazione di classe A in sostituzione di una caldaia tradizionale.
- una detrazione del 65% se, contestualmente all'intervento di cui sopra, vengono installati sistemi di termoregolazione evoluti in classe V, VI o VIII.

Il limite massimo di detrazione ammissibile è pari a 30.000€ per ogni immobile.



Manometro



TORNA INDIETRO

Il manometro caldaia, serve a comunicare e mostrare la pressione presente in caldaia, questo è collegato tramite un tubicino stretto e cavo, al suo interno passa l'acqua e quindi la pressione viene letta e mostrata tramite la lancetta, la pressione in caldaia va impostata a 1,2 bar circa.





Pompa di sollevamento [TORNA INDIETRO](#)

La pompa di sollevamento condensa è un dispositivo ubicato sotto la caldaia che ha la funzione di spingere la condensa verso uno scarico nelle situazioni in cui non è possibile convogliare la stessa solo con la forza di gravità. Si tratta di una vaschetta di 15-20 cm che una volta riempitasi di condensa attiva un motorino per lo svuotamento della stessa.



Sali [TORNA INDIETRO](#)

I sali polifosfati hanno il compito di diluire il calcare dell'acqua in entrata in caldaia ed evitare quindi che quest'ultima si ostruisca. Questi sali appaiono come una polvere bianca e si trovano all'interno di un filtro trasparente di forma cilindrica che si trova sotto la caldaia.



Sconto in fattura [TORNA INDIETRO](#)

Uno degli elementi più rilevanti dei bonus edilizi riguarda la possibilità di ricevere fin da subito uno sconto in fattura in sostituzione della detrazione fiscale. In particolare, il cliente potrà usufruire di uno sconto immediato sul corrispettivo dovuto pari alla detrazione spettante, invece che attendere il rimborso dell'importo dovuto nei 10 anni successivi all'acquisto tramite credito d'imposta. Tale importo verrà anticipato dal fornitore che effettua i lavori e recuperato dallo stesso in un secondo momento sotto forma di credito d'imposta.



Termostato [TORNA INDIETRO](#)

Il termostato è il dispositivo utile ad accendere e spegnere la caldaia regolando così la temperatura dell'abitazione.



Valvola del gas [TORNA INDIETRO](#)

La valvola del gas serve a mandare gas al bruciatore, la valvola gas modula il flusso del gas a seconda della richiesta della scheda elettronica. Essa presenta 2 solenoidi, una per il minimo e una per il massimo, la caldaia utilizzerà 3 potenze diverse miscelando il minimo il massimo e entrambe insieme.

6. MONDO E.ON



Grazie per averci scelto

Alta professionalità: i nostri tecnici altamente qualificati sono a disposizione per fornirti un servizio a 360°.

Consulenza specializzata: grazie alla nostra grande esperienza siamo in grado di offrirti la soluzione migliore in base alle tue esigenze energetiche.

Impegno per l'ambiente: grazie alle nostre soluzioni e all'energia 100% green che forniamo, aiutiamo i nostri clienti a rendere l'Italia sempre più green.

Un grande Gruppo, una Green Community

Uniamo le energie per diminuire la nostra impronta sull'ambiente

Sai quant'è grande la tua? Puoi scoprirlo grazie al nostro **Green Test** rispondendo a semplici domande online, sul nostro sito o dall'App E.ON, riguardo ai tuoi comportamenti e alle tue abitudini di consumo.

Diventare consapevoli del proprio impatto sull'ambiente è il primo passo per agire e migliorarsi:

- Riduci i consumi
- Riduci gli sprechi
- Aiuti il Pianeta







Chi è E.ON

- ✓ Siamo attivi in **15 Paesi**
- ✓ Circa **78.000** dipendenti
- ✓ Più di **50 milioni** di clienti



- ✓ Oltre **900.000** clienti in Italia
- ✓ Più di **40** Punti E.ON
- ✓ Una rete di Business Partner

-  Assistenza qualificata
-  Soluzioni complete e su misura
-  Risparmio e trasparenza
-  Vantaggi dedicati

Boschi E.ON è un progetto in continua crescita:

- ✓ **34** boschi in tutta Italia
- ✓ Oltre **100.000** alberi piantati
- ✓ Più di **74.000** tonnellate di CO₂ assorbite



Grazie a **Energy4Blue** proteggiamo il mare dall'inquinamento:

- ✓ Circa **250** spiagge italiane ripulite
- ✓ Progetto **Save the Wave** per il ripristino della Posidonia oceanica
- ✓ Salvaguardia della fauna marina nell'Arcipelago Eoliano con **Filicudi Wildlife Conservation**

I vantaggi di aver scelto E.ON



Pacchetto chiavi in mano

Caldaia, installazione e gestione
detrazioni fiscali compresi



Soluzione su misura

Scegli l'offerta più in linea con le
tue esigenze



Alta efficienza

Consumi ridotti grazie ad una caldaia
a condensazione di classe A



Sconto in fattura

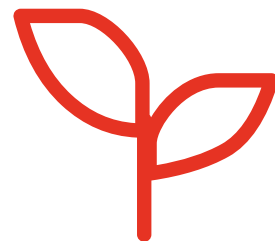
Caldaia a partire da 999€ invece di 2.853€
grazie allo sconto in fattura del 65% (1)



Assistenza cliente 7/7

Massima disponibilità tramite il Call Center
disponibile dalle 8 alle 22 in caso di guasti
o malfunzionamenti

7. CONSIGLI PER RISPARMIARE



1



Effettua regolarmente
la manutenzione degli impianti

2



Controlla la temperatura
degli ambienti

3



Non superare il numero di ore
di accensione consentito

4



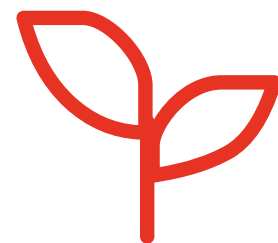
Scherma le finestre durante la notte
per ridurre le dispersioni di calore

5



Evita ostacoli davanti/sopra
i termosifoni e non lasciare
le finestre aperte a lungo

7. Consigli per risparmiare



6



Fai il check-up dell'immobile per valutarne il grado di efficienza

7



Installa impianti di riscaldamento innovativi

8



Usa dispositivi per la regolazione automatica della temperatura

9



Applica valvole termostatiche per regolare il flusso d'acqua calda nei termosifoni

10



Adotta la contabilizzazione del calore per gestire in autonomia il riscaldamento

eon-energia.com



[e.on](https://www.facebook.com/e.on)



[E.ON](https://www.linkedin.com/company/E.ON)



[E.ON Italia](https://twitter.com/E.ON_Italia)



[eon_italia](https://www.instagram.com/eon_italia)



[EON Italia](https://www.youtube.com/EONItalia)



Download on the
App Store



ANDROID APP ON
Google play

E.ON Energia S.p.A.

A socio unico

Via dell'Unione, 1

20122 Milano