

Częstochowa, 28.10.2025r.

Szanowni Państwo,

W nawiązaniu do ostatnio powtarzających się zgłoszeń **nie będących gwarancyjnymi**, uprzejmie przedstawiamy wyjaśnienia odnoszące się do kwestii:

### 1. Przekraczanie wysokiego napięcia w sieci – instalacje fotowoltaiczne.

Z uwagi na narastające zgłoszenia wyłączających się falowników w instalacjach fotowoltaicznych u mieszkańców Gmin, informujemy, że wyłączenia są najczęściej spowodowane przekroczeniem norm napięcia występującego w sieci. Wyłączenie falownika w takim momencie jest spowodowane ochroną sprzętu zgodnie z wymogami norm, co skutkuje przerwaniem produkcji energii. **Za przekroczenia napięć odpowiedzialny jest Operator Sieci Dystrybucyjnej (OSD) i do niego należy zgłaszać problem przekraczania napięć**

### 2. Problemów z instalacjami fotowoltaicznymi, które posiadają więcej niż jeden falownik w sieci.

Część beneficjentów posiada również dwie instalacje, a co za tym idzie również dwa falowniki, które pracują w jednej sieci. Operatorzy Sieci Dystrybucyjnych (OSD) w Polsce wprowadzili obowiązek stosowania integratorów w instalacjach fotowoltaicznych zawierających więcej niż jeden falownik. Wynika to z aktualizacji Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD), które nakładają na właścicieli takich instalacji obowiązek zapewnienia możliwości zdalnego sterowania i monitorowania całej instalacji przez OSD (szczególnie w sytuacjach awaryjnych).

W okresie budowy instalacji dla beneficjentów nie było takiego wymogu, jednak uwarunkowania techniczne OSD uległy zmianom i obecnie takie instalacje, powinny zostać dostosowane do tych wymagań. Bez integratorów nie ma możliwości doprowadzenia do spójnej pracy dwóch falowników w jednej sieci i zarządzania nimi przez OSD. Nie będziemy więc podejmować zgłoszeń serwisowych w ramach gwarancji na instalacjach, które nie zostaną dostosowane do obecnie wskazanych przez OSD warunków technicznych, a powodem zgłoszeń będą przekroczenia wysokiego napięcia i na zmianę wyłączające się falowniki w takich instalacjach. Zgłoszenia takie mogą być przez nas przyjmowane, ale jedynie w ramach płatnych serwisów.

Możemy dla Państwa przygotować ofertę montażu obowiązkowych integratorów sieci dla instalacji, w skład których wchodzi więcej niż jeden falownik.

### 3. Aplikacji do obsługi urządzeń oraz ponowna konfiguracja.

Informujemy również, że działanie aplikacji do zdalnej **obsługi urządzeń przez mieszkańca**, która jest



ul. Kisielewskiego 18/28 B, 42-215 Częstochowa, tel.: +48 34 366 91 18, fax: +48 34 366 91 13, biuro@inergis.pl, www.inergis.pl, NIP 573-02-07-319, IDS 002751495 KRS 0000387233 Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Kapitał zakładowy 6 000 000 zł w pełni opłacony; BDO 000294074

**DZIAŁ SERWISU:** tel.: +48 34 372 18 35, 505 193 022, 505 193 006, serwis@inergis.pl

**DZIAŁ HANDLU I LOGISTYKI:** tel.: +48 34 372 18 36, 505 193 013, handel@inergis.pl

**DZIAŁ PROJEKTOWY:** tel.: +48 34 369 50 78, oferty@inergis.pl

**ODDZIAŁ POŁUDNIE:** tel.: +48 505 193 001; biuro2@inergis.pl



powiązana z urządzeniem nie należą do zakresu obowiązków firmy Inergis S.A. Usługi takie mogą być przez naszą firmę realizowane, ale będzie to usługa płatna. Podobnie ponowna konfiguracja urządzenia spowodowana zmianą np. dostawcy internetu/routera lub problemów z siecią internetową, czy też ingerencją mieszkańca w ustawienia (reset urządzenia) jest usługą płatną

#### 4. Braku konserwacji urządzeń.

Do usług serwisowych **nie należą**, m.in.:

- czyszczenia filtrów,
- odkamienianie,
- naprawy wynikające z braku konserwacji lub nieprawidłowego użytkownika (niezgodnego z instrukcjami obsługi)
- inne czynności eksploatacyjne po stronie użytkownika.

W przypadku wystąpienia awarii spowodowanej brakiem konserwacji lub czynnikami niezależnymi od serwisu, naprawa będzie realizowana odpłatnie, zgodnie z obowiązującym cennikiem.

#### 5. Wszelkich uszkodzenia mechaniczne, np. regulatorów pokojowych.

#### 6. Niewłaściwej/ niezgodnej z zaleceniami obsługi urządzeń, np.:

- Włączanie pompy ciepła, gdy temperatura wody w układzie jest **poniżej 20 stopni**,
- Brak kontroli ciśnienia wody w układzie, np. w układzie z pompą ciepła ciśnienie należy zawsze utrzymywać **na poziomie 1,5 – 2 barów**.
- Instalacja kolektorów słonecznych – brak **włączonego trybu urlopowego** przy mniejszym poborze wody, np. wyjazd urlopowy poza sezonem zimowym, wyprowadzka części osób.

Bez wizyty serwisu, często nie ma możliwości oceny powodu usterki, dlatego bardzo proszę o poinformowanie raz jeszcze mieszkańców o usługach, które są płatne, aby możliwie wyeliminować niepotrzebne koszty. Bardzo proszę również przypomnieć o konieczności zapoznania się z warunkami gwarancji i instrukcjami obsługi urządzeń, w którym najczęściej znajdują się odpowiedzi na większość zgłaszanych usterek (opisy ostrzeżeń wyświetlanych przez falowniki nie związane z awarią).

Bardzo prosimy o poinformowanie również mieszkańców, że w przypadku wizyty serwisu i stwierdzenia wystąpienia powyższych przypadków tj. usterek spowodowanych niegwarancyjnymi zgłoszeniami również będą wystawiane faktury za dojazd i diagnozę w zależności od odległości.

### INERGIS S.A.

ul. Kisielewskiego 18/28 B, 42-215 Częstochowa  
tel. +48 34 366 91 18, fax +48 34 366 91 13  
REGON: 002751495 NIP: 573-02-07-319

PROKURENT  
*Julanta Wacholka*  
Julanta Wacholka



ul. Kisielewskiego 18/28 B, 42-215 Częstochowa, tel.: +48 34 366 91 18, fax: +48 34 366 91 13, biuro@inergis.pl, www.inergis.pl, NIP 573-02-07-319, IDS 002751495 KRS 0000387233 Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Kapitał zakładowy 6 000 000 zł w pełni opłacony; BDO 000294074

**DZIAŁ SERWISU:** tel.: +48 34 372 18 35, 505 193 022, 505 193 006, serwis@inergis.pl

**DZIAŁ HANDLU I LOGISTYKI:** tel.: +48 34 372 18 36, 505 193 013, handel@inergis.pl

**DZIAŁ PROJEKTOWY:** tel.: +48 34 369 50 78, oferty@inergis.pl

**ODDZIAŁ POŁUDNIE:** tel.: +48 505 193 001; biuro2@inergis.pl

