

# Manuale d'uso di MELCloud Home V1

# Contenuto

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Contenuto del manuale.....         | 2  |
| Introduzione a MELCloud Home ..... | 3  |
| Installazione e hardware .....     | 4  |
| Per iniziare .....                 | 14 |
| Controllore remoto ATA .....       | 28 |
| Controllore remoto ATW .....       | 35 |
| Menu Burger .....                  | 44 |
| Domande frequenti .....            | 50 |
| Risoluzione dei problemi .....     | 51 |

# Presentazione di MELCloud Home

Benvenuti nel manuale d'uso di MELCloud Home. Questa guida illustra passo dopo passo il processo di utilizzo dell'applicazione MELCloud Home, progettata specificamente per il controllo del comfort residenziale. La guida illustra la registrazione dell'utente, l'impostazione del prodotto e le modalità di creazione e gestione dell'applicazione MELCloud Home personalizzata, assicurando un'esperienza senza soluzione di continuità per i proprietari di casa.

## PC / Tablet / Smartphone

La piattaforma MELCloud Home è progettata per un'accessibilità senza soluzione di continuità su un'ampia gamma di moderni Personal Computer (PC), Tablet e Smartphone dei principali produttori. L'applicazione rileva in modo intelligente il dispositivo in uso e ottimizza dinamicamente l'interfaccia per massimizzare la visibilità e l'usabilità, garantendo un'esperienza intuitiva adatta a qualsiasi dimensione dello schermo.

## Apple / Android

MELCloud Home supporta tutti i principali produttori di dispositivi mobili, offrendo applicazioni dedicate scaricabili da vari app store. Se il vostro dispositivo non supporta l'applicazione, potete comunque accedere a MELCloud Home tramite l'applicazione web, a condizione che il vostro dispositivo esegua le ultime versioni dei browser web più diffusi di Microsoft, Google, Apple e altri fornitori leader.

## Controllo remoto

Con MELCloud Home è possibile gestire senza problemi i prodotti per il comfort di Mitsubishi Electric da qualsiasi parte del mondo, se si dispone di una connessione a Internet. Sia che si dimentichi di spegnere il riscaldamento mentre si è fuori casa, sia che si voglia creare il clima interno perfetto prima di tornare a casa, MELCloud Home garantisce il pieno controllo delle impostazioni di comfort.

## Funzioni aggiuntive

MELCloud Home offre funzioni avanzate progettate per migliorare la comodità e l'efficienza energetica. Tra queste, la protezione dei tessuti, un programma programmabile per 7 giorni completamente personalizzabile e una modalità vacanza per ottimizzare il comfort durante la vostra assenza. Altre funzioni innovative sono previste per gli aggiornamenti futuri, per garantire un continuo miglioramento della vostra esperienza.

## Tipi di utenti

MELCloud Home è stato progettato per accogliere una varietà di utenti, dai singoli che gestiscono un singolo condizionatore alle famiglie con più occupanti. La piattaforma consente agli utenti di invitare altre persone come ospiti all'interno dell'applicazione, garantendo accesso e controllo condivisi. Indipendentemente dalla configurazione, MELCloud Home offre la flessibilità e la funzionalità necessarie per soddisfare le vostre esigenze specifiche.

# Installazione e hardware

## Hardware necessario per la connessione

**Avviso importante:** I prodotti e i dispositivi IoT di Mitsubishi Electric non sono destinati all'installazione autonoma. Per garantire il corretto funzionamento e il rispetto degli standard di sicurezza, l'installazione deve essere effettuata da un professionista qualificato. Questa precauzione riduce rischi quali scosse elettriche e lesioni personali, garantendo una configurazione sicura e conforme.

## Prodotto Mitsubishi Electric

Per collegarsi alla piattaforma MELCloud Home è necessario un prodotto Mitsubishi Electric compatibile.

## Interfaccia Wi-Fi Mitsubishi Electric

L'interfaccia Wi-Fi è un'opzione che offriamo per collegare il vostro prodotto a MELCloud Home; per ulteriori informazioni, contattate la vostra filiale, il rappresentante commerciale, il distributore o l'installatore Mitsubishi Electric di zona. Per il funzionamento di MELCloud potrebbe essere necessario un aggiornamento del firmware dell'interfaccia Wi-Fi.

### *Pacchetto banda larga*

L'accesso a Internet è necessario nell'edificio in cui deve essere installato il prodotto Mitsubishi Electric; verificare inoltre che il proprio pacchetto di banda larga non preveda limiti di utilizzo dei dati o costi aggiuntivi in base ai dati o, in caso affermativo, verificare prima di acquistare un'interfaccia Wi-Fi se i costi aggiuntivi per i dati saranno sostenuti e accettabili.

### *Punto di accesso/router (WPS)*

Se il vostro Access Point/Router supporta le connessioni WPS, la connessione avviene premendo in successione i pulsanti WPS sul punto di accesso e sull'Interfaccia Wi-Fi o utilizzando il metodo del codice pin WPS; se l'Access Point o il Router non supportano il WPS, consultare pagina 14.

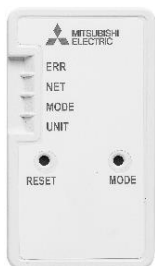
## Interfaccia cellulare Mitsubishi Electric

Offriamo anche un'opzione cellulare per i clienti che non hanno accesso a un pacchetto Wi-Fi; per ulteriori informazioni, contattare la filiale, il rappresentante commerciale, il distributore o l'installatore Mitsubishi Electric di zona. Per il funzionamento di MELCloud Home potrebbe essere necessario un aggiornamento del firmware dell'interfaccia Wi-Fi.

## PC, tablet o smartphone

Infine, per connettersi a MELCloud Home è necessario un PC, un tablet, uno smartphone o un altro dispositivo abilitato a Internet. Prima di acquistare un'interfaccia Wi-Fi o cellulare, chiedete alla vostra filiale o all'ufficio vendite se non siete sicuri che il vostro dispositivo sia compatibile.

## Interfacce di connettività Wi-Fi Modelli MAC-567IF-E e MAC-577IF-E



MAC-567IF-E

MAC-577IF-E

Questi moduli di interfaccia Wi-Fi sono una scelta affidabile per le applicazioni residenziali con connettività Internet stabile. Compatibili con un'ampia gamma di unità interne Mitsubishi Electric, questi moduli si integrano con la piattaforma MELCloud Home, consentendo il controllo remoto dei sistemi di riscaldamento, raffreddamento e ventilazione tramite smartphone, tablet o PC. L'installazione è in genere semplice e utilizza la rete Wi-Fi esistente dell'abitazione. Supportando funzioni chiave come la regolazione della temperatura, la programmazione e il monitoraggio energetico di base, le interfacce Wi-Fi standard hanno fornito un controllo intelligente affidabile attraverso diverse generazioni di prodotti e continuano

a essere una soluzione ampiamente adottata.

### Requisiti di connettività

| Requisiti                                 | MAC-567IF-E E MAC-577IF-E                                                 |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo di rete</b>                       |                                                                           |
| Rete cellulare                            | n/a                                                                       |
| Standard Wi-Fi                            | IEEE 802.11 b/g/n (2,4 GHz)                                               |
| Frequenza Wi-Fi                           | Solo 2,4 GHz                                                              |
| Protocolli di sicurezza Wi-Fi             | WPA2-PSK (AES)                                                            |
| <b>Metodo di accoppiamento</b>            |                                                                           |
| <b>Internet</b>                           |                                                                           |
| Rete cellulare                            | n/a                                                                       |
| Bluetooth                                 | n/a                                                                       |
| Punto di accesso Wi-Fi                    | Supportato                                                                |
| Wi-Fi WPS-PIN                             | Supportato                                                                |
| <b>Router/punto di accesso Wi-Fi</b>      |                                                                           |
| SSID                                      | Deve essere visibile (gli SSID nascosti possono impedire l'accoppiamento) |
| SSID Lunghezza massima / set di caratteri | 32 caratteri ASCII                                                        |
| DHCP                                      | Necessario                                                                |
| Filtro MAC                                | Deve consentire l'indirizzo MAC dell'interfaccia Wi-Fi                    |
| Porte del firewall                        | Consentire HTTP (TCP 80) e HTTPS (TCP 443) in uscita                      |
| Limite di connessione                     | Assicura che la capacità del router non venga superata                    |
| <b>Accesso a Internet</b>                 |                                                                           |
| Connettività                              | Questa interfaccia richiede un accesso continuo a Internet                |
| Supporto proxy                            | Non supportato                                                            |
| Portali vincolanti                        | Non supportato (ad esempio, pagine di login in stile hotel)               |
| <b>Potenza del segnale</b>                |                                                                           |
| Potenza del segnale consigliata           | -70 dBm o più forte nella posizione del dispositivo                       |
| Posizione del dispositivo                 | Evitare l'installazione in prossimità di metallo o di forti sorgenti RF   |
| <b>Come registrarsi</b>                   |                                                                           |
| App mobile MELCloud Home                  | Supportato                                                                |



Web su dispositivo mobile

Android/iOS

Supportato

Browser web

Supportato

---

## Interfaccia di connettività Wi-Fi modello MAC-587IF-E



MAC-587IF-E

Questi moduli di interfaccia Wi-Fi sono una scelta affidabile per le applicazioni residenziali con connettività internet stabile. Compatibili con un'ampia gamma di unità interne Mitsubishi Electric, questi moduli si integrano con la piattaforma MELCloud Home, consentendo il controllo remoto dei sistemi di riscaldamento, raffreddamento e ventilazione tramite smartphone, tablet o PC. L'installazione è in genere semplice e utilizza la rete Wi-Fi esistente dell'abitazione. Supportando funzioni chiave come la regolazione della temperatura, la programmazione e il monitoraggio

energetico di base, le interfacce Wi-Fi standard hanno fornito un controllo intelligente affidabile attraverso diverse generazioni di prodotti e continuano a essere una soluzione ampiamente adottata.

### Requisiti di connettività

| Requisiti                                 | MAC-587IF-E Dettagli                                                      |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo di rete</b>                       |                                                                           |
| Rete cellulare                            | n/a                                                                       |
| Standard Wi-Fi                            | IEEE 802.11 b/g/n (2,4 GHz)                                               |
| Frequenza Wi-Fi                           | Solo 2,4 GHz                                                              |
| Protocolli di sicurezza Wi-Fi             | WPA2-PSK (AES)                                                            |
| <b>Metodo di accoppiamento Internet</b>   |                                                                           |
| Rete cellulare                            | n/a                                                                       |
| Bluetooth                                 | n/a                                                                       |
| Punto di accesso Wi-Fi                    | Supportato                                                                |
| Wi-Fi WPS-PIN                             | Supportato                                                                |
| <b>Router/punto di accesso Wi-Fi</b>      |                                                                           |
| SSID                                      | Deve essere visibile (gli SSID nascosti possono impedire l'accoppiamento) |
| SSID Lunghezza massima / set di caratteri | 32 caratteri ASCII                                                        |
| DHCP                                      | Richiesto                                                                 |
| Filtro MAC                                | Deve consentire l'indirizzo MAC dell'interfaccia Wi-Fi                    |
| Porte del firewall                        | Consentire HTTP (TCP 80) e HTTPS (TCP 443) in uscita                      |
| Limite di connessione                     | Assicura che la capacità del router non venga superata                    |
| <b>Accesso a Internet</b>                 |                                                                           |
| Connettività                              | Questa interfaccia richiede un accesso continuo a Internet                |
| Supporto proxy                            | Non supportato                                                            |
| Portali vincolanti                        | Non supportato (ad esempio, pagine di login in stile hotel)               |
| <b>Potenza del segnale</b>                |                                                                           |
| Potenza del segnale consigliata           | -70 dBm o più forte nella posizione del dispositivo                       |
| Posizione del dispositivo                 | Evitare l'installazione in prossimità di metallo o di forti sorgenti RF   |
| <b>Come registrarsi</b>                   |                                                                           |
| App mobile MELCloud Home                  | Supportato                                                                |
| Web su dispositivo mobile Android/iOS     | Supportato                                                                |



Browser web

Supportato

---



## Interfaccia di connettività Wi-Fi Modello MAC-597

I più recenti moduli di interfaccia Wi-Fi offrono prestazioni migliori, maggiore sicurezza e una configurazione più semplice grazie all'accoppiamento Bluetooth. Questi dispositivi sono progettati per essere utilizzati con MELCloud Home e offrono una maggiore compatibilità con i sistemi Mitsubishi Electric attuali e futuri. Oltre alla tradizionale connettività Wi-Fi, il supporto Bluetooth semplifica il processo di installazione, consentendo un accoppiamento più rapido e un'attivazione sicura, particolarmente utile in ambienti con configurazioni di rete complesse. Queste interfacce offrono le stesse funzioni intuitive di controllo remoto, programmazione e monitoraggio, offrendo al contempo una piattaforma pronta per il futuro per le moderne case intelligenti.



MAC-597IF-E

### Requisiti di connettività

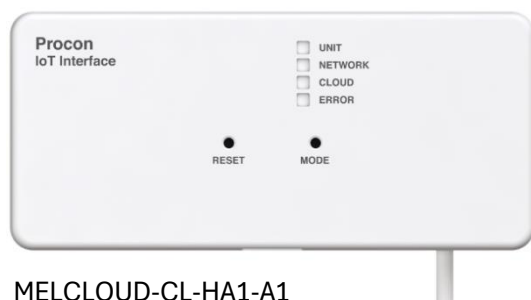
| Requisiti                                 | MAC-597IF-E                                                               |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo di rete</b>                       |                                                                           |
| Rete cellulare                            | n/a                                                                       |
| Standard Wi-Fi                            | IEEE 802.11 b/g/n (2,4 GHz)                                               |
| Frequenza Wi-Fi                           | Solo 2,4 GHz                                                              |
| Protocolli di sicurezza Wi-Fi             | n/a                                                                       |
| <b>Metodo di accoppiamento</b>            |                                                                           |
| <b>Internet</b>                           |                                                                           |
| Rete cellulare                            | n/a                                                                       |
| Bluetooth                                 | Supportato                                                                |
| Punto di accesso Wi-Fi                    | n/a                                                                       |
| Wi-Fi WPS-PIN                             | n/a                                                                       |
| <b>Router/punto di accesso Wi-Fi</b>      |                                                                           |
| SSID                                      | Deve essere visibile (gli SSID nascosti possono impedire l'accoppiamento) |
| SSID Lunghezza massima / set di caratteri | 32 caratteri ASCII                                                        |
| DHCP                                      | Richiesto                                                                 |
| Filtro MAC                                | Deve consentire l'indirizzo MAC dell'interfaccia Wi-Fi                    |
| Porte del firewall                        | Consentire HTTP (TCP 80) e HTTPS (TCP 443) in uscita                      |
| Limite di connessione                     | Assicura che la capacità del router non venga superata                    |
| <b>Accesso a Internet</b>                 |                                                                           |
| Connettività                              | Questa interfaccia richiede un accesso continuo a Internet                |
| Supporto proxy                            | Non supportato                                                            |
| Portali vincolanti                        | Non supportato (ad esempio, pagine di login in stile hotel)               |
| <b>Potenza del segnale</b>                |                                                                           |
| Potenza del segnale consigliata           | -70 dBm o più forte nella posizione del dispositivo                       |
| Posizione del dispositivo                 | Evitare l'installazione in prossimità di metallo o di forti sorgenti RF   |
| <b>Come registrarsi</b>                   |                                                                           |
| App mobile MELCloud Home                  | Supportato                                                                |



|                           |                |
|---------------------------|----------------|
| Web su dispositivo mobile | Non supportato |
| Android/iOS               |                |
| Browser web               | Non supportato |

---

## Interfaccia di connettività cellulare



MELCLOUD-CL-HA1-A1

Questo modulo di interfaccia cellulare offre una soluzione di connettività robusta e autonoma per il controllo del clima, ideale per le proprietà in cui l'accesso Wi-Fi è inaffidabile o non disponibile. Questi moduli si collegano direttamente alle reti mobili, consentendo la gestione remota del sistema senza richiedere l'accesso a Internet dall'edificio. Progettate per una perfetta integrazione con MELCloud Home, le interfacce cellulari offrono una configurazione plug-and-play, una connettività costante e una dipendenza minima dall'infrastruttura degli occupanti. Questo le rende particolarmente adatte all'edilizia sociale, alle proprietà in affitto e ai siti gestiti da più unità, dove l'affidabilità a lungo termine e la supervisione a distanza sono essenziali.

## Requisiti di connettività

| Requisiti *1                              | MELCLOUD-CL-HA1-A1                                                                    |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo di rete</b>                       |                                                                                       |
| Rete cellulare                            | 2G e LTE-M (sottoinsieme 4G)                                                          |
| Standard Wi-Fi                            | IEEE 802.11 b/g/n (2,4 GHz)                                                           |
| Frequenza Wi-Fi                           | Solo 2,4 GHz                                                                          |
| Protocolli di sicurezza Wi-Fi             | WPA2-PSK (AES)                                                                        |
| <b>Metodo di accoppiamento Internet</b>   |                                                                                       |
| Rete cellulare                            | Supportato                                                                            |
| Bluetooth                                 | Supportato                                                                            |
| Punto di accesso Wi-Fi                    | n/a                                                                                   |
| Wi-Fi WPS-PIN                             | n/a                                                                                   |
| <b>Router/punto di accesso Wi-Fi</b>      |                                                                                       |
| SSID                                      | n/a                                                                                   |
| SSID Lunghezza massima / set di caratteri | 32 caratteri ASCII                                                                    |
| DHCP                                      | Richiesto                                                                             |
| Filtro MAC                                | n/a                                                                                   |
| Porte del firewall                        | Consentire l'uscita di HTTP (TCP 80) e HTTPS (TCP 443), DNS (UDP 53) e NTP (UDP 123). |
| Limite di connessione                     | Assicurarsi che la capacità del router non venga superata                             |
| <b>Accesso a Internet</b>                 |                                                                                       |
| Connettività                              | Questa interfaccia richiede un accesso continuo a Internet                            |
| Supporto proxy                            | Non supportato                                                                        |
| Portali vincolanti                        | Non supportato (ad esempio, pagine di login in stile hotel)                           |
| <b>Potenza del segnale</b>                |                                                                                       |
| Potenza del segnale consigliata           | -70 dBm o più forte nella posizione del dispositivo                                   |

|                           |                                                                                                   |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Posizione del dispositivo | Evitare di installare il dispositivo in prossimità di metallo o di forti fonti di radiofrequenza. |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Come registrarsi**

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| App mobile MELCloud Home | Supportato |
|--------------------------|------------|

|                                          |            |
|------------------------------------------|------------|
| Web su dispositivo mobile<br>Android/iOS | Supportato |
|------------------------------------------|------------|

|             |            |
|-------------|------------|
| Browser web | Supportato |
|-------------|------------|

---

\*1 Per ulteriori dettagli, contattare l'ufficio vendite locale.

## Installazione e hardware (cellulare)

### Guida all'installazione

#### Procon

#### MELCLOUD Cellular/LAN Interface Ref: MELCLOUD-CL-HA1-A1

#### Quick start guide V1

**1**

**2A** Switch off power to indoor/outdoor unit

**2B** Remove the cover of your indoor unit and follow instructions below to connect the interface depending on the type of unit

**2C** Plug end of cable into CN105/CN92 (red connector)

Air conditioning indoor unit

Heating cylinder indoor unit

Heating hydro box indoor unit

**2D** Route cable

**2E** Replace cover and switch power back on

**3**

• Plastic type for use on plasterboard walls (2 pcs - included)  
• To be used together with corresponding screw (30mm length)

Screw type (2 pcs - included / 8mm drill diameter):  
Countersunk screw Phillips head - M4x30  
Centre distance: 45mm

**3A**

**3B** Mount externally from the indoor unit

**4**

It may take up to two minutes for the device to power ON and connect to the best cellular network when first powered up.

**5**

On Solid: Communicating Successfully  
Flashing every 2 Seconds (0.5Hz): Connecting  
Flashing every 0.5 seconds (2Hz): Error

**6**

Download app MELCloud Home  
[www.melcloud.com/en/downloadapp](http://www.melcloud.com/en/downloadapp)

**Change Mode:**  
Press and hold\* the Mode button for more than 5 seconds to cycle through the modes (see table of modes)

**Soft Reset:**  
Press and release\* the Reset button

**Factory Reset:**  
Press and hold the Reset button for 10 seconds

**Table of modes**

| Cellular |     | LAN     |     |
|----------|-----|---------|-----|
| Label    | LED | Label   | LED |
| UNIT     | ON  | UNIT    | ON  |
| NETWORK  | OFF | NETWORK | ON  |
| CLOUD    | OFF | CLOUD   | OFF |
| ERROR    | OFF | ERROR   | OFF |

**Technical specifications**  
Frequency bands & Maximum RF power transmitted:  
GSM850, EGSM900 - 33 dBm  
DCS1800 / PCS1900 - 33 dBm  
CAT4B2 - 20 dBm

CAT4A1 - 20 dBm  
WIFI2.4Ghz - 19.5 dBm  
BLE - 9 dBm

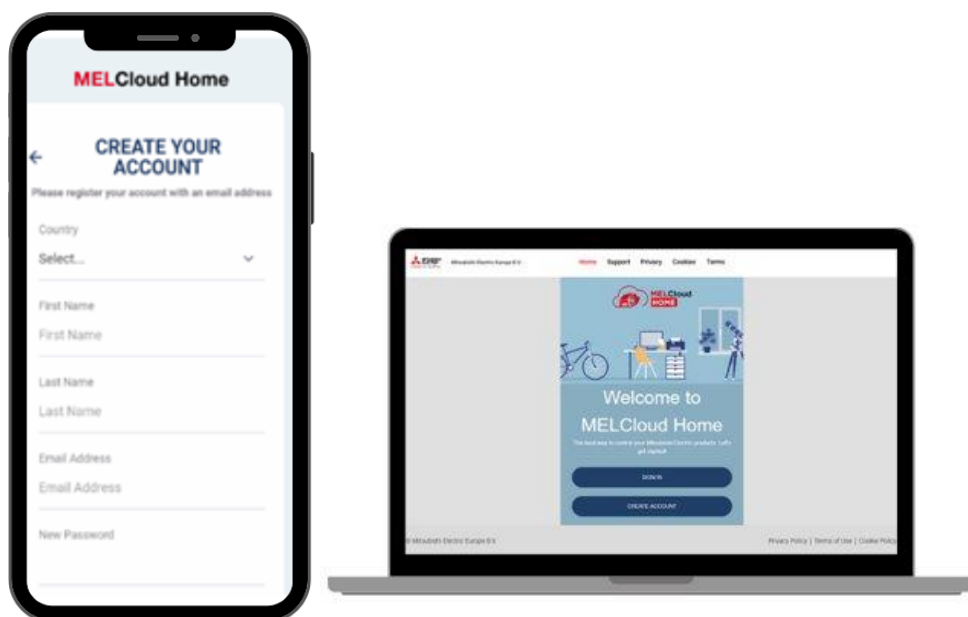
**Simplified EU declaration of conformity**  
Herby, Mitsubishi Electric Europe B.V. declares that the radio equipment type MELCLOUD Cellular/LAN Interface reference MELCLOUD-CL-HA1-A1 is in compliance with Directive 2014/53/EU. The full text of the EU Declaration of conformity is available at the following internet address:  
[www.melcloud.com/en/docs/7](http://www.melcloud.com/en/docs/7)

**Contact:** Travellers Lane,  
Hatfield AL10 8XB, UK

**After sales service:** Please contact your local branch office



## Guida introduttiva



Benvenuti in **MELCloud Home**, la piattaforma centralizzata per la gestione dei prodotti di riscaldamento e raffreddamento Mitsubishi Electric. Che si tratti di un proprietario di casa che configura il suo primo prodotto o di un ospite che accede a un dispositivo condiviso, questa guida vi aiuterà a essere operativi in modo rapido e sicuro.

MELCloud Home consente di:

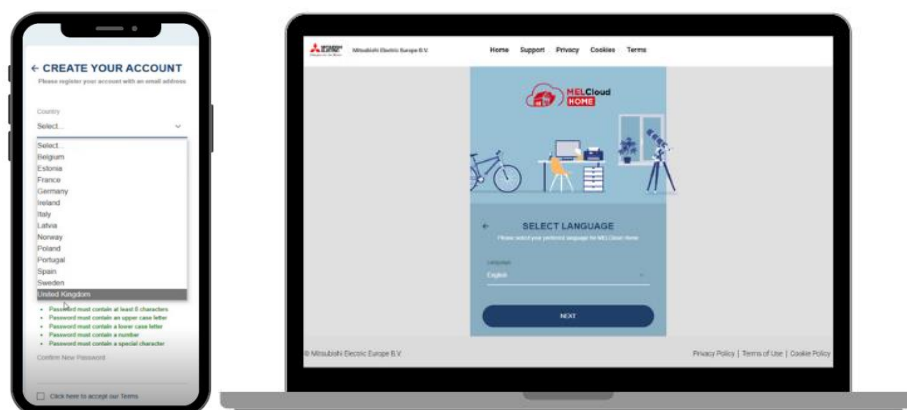
- Registrare e controllare i prodotti Air to Air (ATA) e Air to Water (ATW).
- Monitorare le prestazioni e il consumo energetico
- Impostare programmi e scene automatizzate
- Gestire prodotti multizona in più case
- Invitare altre persone ad accedere al vostro prodotto come ospiti

Nelle sezioni che seguono, imparerete come:

- Creare un nuovo account utente
- Registrare i prodotti e collegarli alla rete domestica
- Navigare nel cruscotto e nei controllori remoti
- Utilizzare la programmazione, i rapporti e le funzioni di controllo avanzate.

Sia che si utilizzi il portale web o l'applicazione mobile, MELCloud Home è stato progettato per offrire un controllo completo del comfort in qualsiasi momento e ovunque.

## Registrazione dell'utente



Se siete un utente esistente, fate clic su **Accedi** e completate la procedura di accesso standard.  
Se siete un nuovo utente, fate clic su **Crea account** e seguite la procedura.

## Selezionare la lingua

Quando si crea un nuovo account per l'applicazione MELCloud Home, viene chiesto di selezionare la lingua che si desidera utilizzare nel software. Selezionare la lingua che è, o è la più vicina alla propria lingua madre, dall'elenco delle opzioni fornite. È possibile cambiare la lingua all'interno dell'applicazione in qualsiasi momento.

## Informazioni personali

Il passo successivo è la pagina di registrazione dell'utente, in cui è necessario fornire le informazioni personali e di sicurezza necessarie per poter utilizzare il servizio. Tutti i campi sono obbligatori e devono essere compilati per completare questa fase.

## Termini e politiche

Una volta completate le informazioni personali, l'utente dovrà leggere e accettare tutti i nostri Termini e condizioni. Per leggerli, cliccate sui link, si aprirà un nuovo pop-up da leggere e cliccate sul pulsante "Accetto".

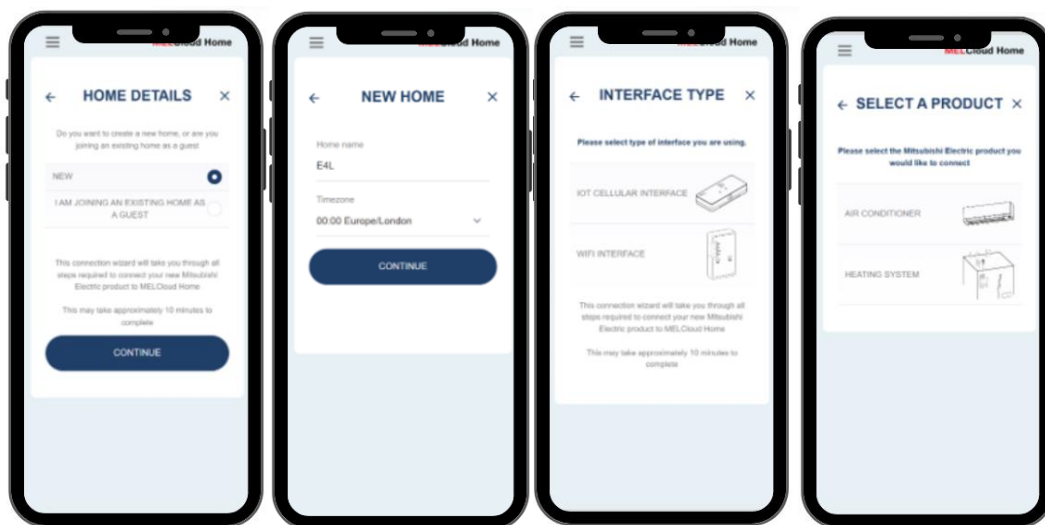
## Convalida dell'account

Una volta accettati tutti i nostri Termini e condizioni, cliccate sul pulsante Registrati e vi verrà presentato un messaggio di conferma e vi verrà richiesto di verificare il vostro indirizzo e-mail. Verrà fornito un messaggio di posta elettronica per la verifica dell'indirizzo e-mail, facendo clic su un link; una volta effettuata questa operazione, sarà possibile effettuare il login.

## Accesso

Dalla pagina di atterraggio, dal messaggio di registrazione dell'account o dalla pagina di convalida dell'e-mail, fare clic sul pulsante Accedi, fornire l'indirizzo e-mail e la password e fare clic su Accedi.

## Registrazione del prodotto



Per registrare un prodotto sul servizio MELCloud Home è necessario che il prodotto di climatizzazione o riscaldamento sia collegato a Internet tramite un'interfaccia Wi-Fi o cellulare Mitsubishi Electric. Tutti gli articoli contengono codici QR che aiutano a identificare tutte le informazioni necessarie per registrare i prodotti sul proprio account. La **procedura guidata di richiesta di rimborso** vi guida attraverso il processo di connessione del vostro prodotto a MELCloud Home.

## Informazioni sulla casa

Quando si accede per la prima volta, viene richiesto di rivendicare un prodotto utilizzando la **procedura guidata di rivendicazione**. La prima fase consiste nell'impostare tutte le informazioni per la vostra Casa. Dopo aver selezionato di creare una nuova casa, inserire i dettagli della casa e selezionare il fuso orario corretto.

## Impostazione del prodotto

La fase successiva della **procedura guidata di richiesta di rimborso** consiste nel creare le informazioni sul prodotto e anche in questo caso la procedura guidata guida l'utente in questo processo:

- Scegliere il tipo di interfaccia:
  - **Interfaccia cellulare** - Dispositivo plug-and-play gestito da MELCloud Home.
  - **Interfaccia Wi-Fi** - Tre modelli supportati (MAC-567, MAC-577, MAC-587)
- Selezionare il tipo di prodotto:
  - **Climatizzazione (Aria-Aria)**
  - **Riscaldamento (Aria-Acqua)**
- Immettere i dettagli del prodotto (numero di modello, riferimento all'assistenza, data di installazione).
  - Scannerizzare i codici QR sui prodotti per inserire automaticamente i dettagli o inserirli manualmente
- Assegnare un nome e selezionare un'icona al prodotto per facilitarne l'identificazione.



## Connessione

La fase finale della **procedura guidata di rivendicazione** consiste nel collegare l'interfaccia a Internet e nell'aggiungerla al proprio account. Poiché esistono due tipi diversi di interfacce, le modalità di connessione sono leggermente diverse.

### *Interfaccia cellulare*

L'**interfaccia cellulare** offre un'opzione "plug-and-play" sicura e affidabile che non si basa su una rete Wi-Fi domestica. Quando viene richiesto nell'app, scegliere l'opzione **Scansione codice QR**. Utilizzare la fotocamera del dispositivo per scansionare il codice QR situato sull'unità Cellular Interface; in genere si trova sull'adesivo attaccato alla parte anteriore o laterale dell'involucro del dispositivo. Una volta effettuata la scansione, le informazioni sul dispositivo verranno inserite automaticamente e l'applicazione verificherà la connessione. Una volta effettuata la registrazione, fare clic su Continua e il prodotto apparirà sul cruscotto e inizierà a inviare aggiornamenti sullo stato in tempo reale.

### *Interfaccia Wi-Fi*

L'**interfaccia Wi-Fi** offre un'opzione sicura e affidabile, necessaria per la connessione a una rete Wi-Fi. Se l'interfaccia è già connessa a Internet, fare clic su **Sì, già connesso** quando viene richiesto, quindi **scansionare il codice QR** o inserire manualmente l'indirizzo MAC e il numero di serie e l'applicazione verificherà la connessione. Dopo la registrazione, fare clic su Continua e il prodotto apparirà sul dashboard e inizierà a inviare aggiornamenti sullo stato in tempo reale.

Se è necessario connettere l'interfaccia a Internet, l'interfaccia Wi-Fi supporta due metodi diversi e la **procedura guidata di registrazione** vi assisterà in questi passaggi:

- **Modalità WPS** (Web e mobile): Premere un pulsante sull'interfaccia Wi-Fi e su un router con supporto WPS.
- **Modalità Access Point** (solo mobile): Collegare il dispositivo mobile alla rete Wi-Fi dell'interfaccia e configurare le impostazioni Internet direttamente sull'interfaccia.

Anche in questo caso, quando viene richiesto di **scansionare il codice QR** o di inserire manualmente l'indirizzo MAC e il numero di serie, l'app verificherà la connessione e, dopo l'avvenuta registrazione, farà clic su continua per far apparire il prodotto sulla dashboard e iniziare a inviare aggiornamenti sullo stato in tempo reale.

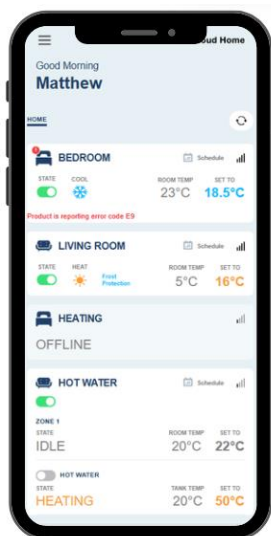
Se l'applicazione non è in grado di connettersi a un'interfaccia Wi-Fi o cellulare, la **procedura guidata di registrazione** vi informerà con utili suggerimenti. Consultare le guide alla connettività fornite con le interfacce o, in aggiunta, abbiamo fornito una spiegazione di alto livello di alcuni problemi comuni nella sezione Risoluzione dei problemi di [questo](#) manuale.

## Multi-Split

Se il numero di modello esterno selezionato durante la fase di impostazione del prodotto è un modello di condizionatore d'aria (ATA) che supporta più unità interne, verrà richiesto di inserire le informazioni per le unità interne aggiuntive. Si consiglia di acquisire queste informazioni in questo momento, in modo da pre-compilare tutte le informazioni sull'esterno quando si passa alla **procedura guidata di richiesta di rimborso**. È anche possibile inserire le informazioni

aggiuntive in un secondo momento, assicurandosi che il numero di modello e il numero di serie inseriti siano gli stessi.

## Cruscotto principale



La **Dashboard** è il fulcro centrale dell'applicazione MELCloud Home. Fornisce una panoramica in tempo reale di tutte le case e i prodotti collegati al vostro account, dandovi accesso immediato allo stato dei prodotti, ai controlli e alle funzioni principali.

Ogni prodotto registrato, sia esso un'unità Aria-Aria (ATA) o Aria-Acqua (ATW), viene visualizzato come una **piastrella**, raggruppata per tipo di prodotto e organizzata in base all'ordine in cui è stata aggiunta. La dashboard è progettata per garantire semplicità e velocità, consentendo di accendere o spegnere i prodotti, visualizzare i messaggi di errore, controllare lo stato del Wi-Fi, avviare le pianificazioni o accedere al telecomando con un solo tocco.

## Case

Tutte le case a cui si ha accesso vengono visualizzate in una riga sopra tutte le piastrelle dei prodotti. Un utente può registrare fino a 10 prodotti su 2 case. È possibile visualizzare fino a 4 case se si combina l'accesso di proprietà con quello degli ospiti.

## Piastrella Aria condizionata (ATA)

Il **riquadro del cruscotto Aria-Aria (ATA)** fornisce un'istantanea rapida e interattiva dello stato attuale dell'unità di condizionamento. Ogni riquadro è personalizzato per l'unità specifica che rappresenta ed è stato progettato per fornire un accesso rapido ai controlli e alle informazioni chiave con un solo sguardo.

Di seguito sono descritte le caratteristiche del riquadro ATA:

### *Area principale del riquadro*

- Visualizza il **nome** e l'**icona personalizzati** assegnati all'unità durante la configurazione.
- Toccando un punto qualsiasi di quest'area (ad eccezione delle icone specifiche descritte di seguito) si apre il **telecomando**, dove è possibile regolare la temperatura, la velocità della ventola, la modalità e altro ancora.

### *Pulsante di accensione*

- Si trova nell'**angolo superiore destro** del riquadro.
- Consente di **accendere o spegnere l'unità** con un solo tocco.
- Il colore del pulsante riflette lo stato di alimentazione corrente:
  - **Verde:** Unità accesa
  - **Grigio:** l'unità è spenta

### *Scelta rapida della modalità*

- Una piccola icona all'interno del riquadro può visualizzare la **modalità di funzionamento corrente** (ad esempio, raffreddamento, riscaldamento).
- Toccandola si apre il **telecomando** direttamente sulla **scheda di selezione della modalità**.

### *Icona Programma*

- Rappresentata da un'**icona a forma di calendario**, questa scorciatoia porta alla **pagina di programmazione individuale** dell'unità.
- Da qui è possibile aggiungere, modificare, attivare o disattivare gli eventi di programmazione specifici di quell'unità ATA.

### *Icona del segnale Wi-Fi*

- Indica la **potenza del segnale Wi-Fi** dell'unità.
- Toccandola si apre il **Rapporto segnale Wi-Fi**, che mostra i dati storici del segnale e gli eventuali periodi offline.

### *Indicatore di errore*

- Se l'unità presenta un errore, viene visualizzata un'**icona di avviso rossa**.
- L'icona include il **codice di errore** per una rapida identificazione.
- Toccando l'icona si accede al **Registro errori**, dove è possibile visualizzare i dettagli dell'errore e la cronologia delle risoluzioni.

### *Icone di stato (se attive)*

Il riquadro può visualizzare piccole icone di stato quando sono attivate le seguenti funzioni:

- **Protezione dal gelo**
- **Protezione dal surriscaldamento**
- **Modalità vacanza**

Queste icone servono a indicare in tempo reale che il prodotto sta funzionando con una delle impostazioni di controllo avanzate.

## Tile Riscaldamento e acqua calda (ATW)

Il riquadro **Riscaldamento e acqua calda** viene visualizzato come parte del riquadro del **cruscotto ATW** e fornisce una chiara panoramica dello stato attuale del prodotto per l'acqua calda sanitaria (DHW). Consente di monitorare la disponibilità, attivare cicli di riscaldamento e accedere facilmente alle impostazioni specifiche dell'acqua calda.

Questa sezione è particolarmente importante nelle case che utilizzano prodotti Air to Water per la **produzione di acqua calda sanitaria**, come docce, vasche da bagno o lavandini.

### *Stato attuale dell'acqua calda*

- Il riquadro mostra se il prodotto per la produzione di acqua calda è attualmente:
  - **Attivo** (riscaldamento in corso)
  - **Inattivo** (nessuna richiesta di riscaldamento)
  - **Potenziato** (ciclo di riscaldamento completo forzato manualmente)
- Viene visualizzata anche la **temperatura nominale del serbatoio**, se supportata dall'unità.
- In questo modo è possibile verificare rapidamente se l'acqua calda viene riscaldata o mantenuta.

### *Accesso al regolatore dell'acqua calda*

- Toccando l'**area dell'acqua calda** della piastrella (di solito la parte inferiore) si apre il **regolatore dell'acqua calda**.
- Da qui è possibile
  - Regolare il **setpoint della temperatura**
  - Avviare o interrompere manualmente il riscaldamento dell'acqua calda
  - Visualizzare la temperatura attuale del serbatoio (se disponibile)
  - Attivare o disattivare l'**aumento dell'acqua calda**

### *Pulsante di aumento dell'acqua calda*

- Nell'angolo inferiore destro del riquadro ATW compare un'**icona** dedicata all'**aumento dell'acqua calda** (spesso rappresentata da un fulmine o da un'onda di calore).
- Quando viene toccata, attiva il **Boost dell'acqua calda** che:
  - obbliga il serbatoio a riscaldarsi completamente per garantire la massima disponibilità di acqua calda
  - Dà temporaneamente la priorità al riscaldamento dell'acqua calda rispetto alla normale programmazione o al comportamento dei sensori.
- Questa funzione è ideale per:
  - Utilizzo elevato e imprevisto (ad esempio, ospiti o docce extra).
  - Assicurare rapidamente la piena capacità del serbatoio dopo un periodo di inattività.

Una volta che il serbatoio raggiunge la temperatura desiderata, il prodotto torna automaticamente alla modalità di funzionamento normale.

### *Integrazione con la programmazione*

- Il funzionamento dell'acqua calda può essere **programmato** come le zone.
- È possibile automatizzare l'accensione o lo spegnimento del prodotto per il riscaldamento dell'acqua e impostare le temperature target in base alla propria routine quotidiana.

### *Indicatori visivi*

- Quando **Hot Water Boost** è attivo, l'icona è evidenziata per indicare che è in uso.

- Se il prodotto per la produzione di acqua calda presenta un **guasto**, viene visualizzata un'**icona di errore** rossa che può essere toccata per visualizzare informazioni dettagliate sull'errore nel **Registro errori**.

## OFFLINE

In MELCloud Home, un prodotto è considerato **offline** quando l'interfaccia collegata ha perso la comunicazione con il server e non invia o riceve più aggiornamenti. Per i prodotti, questo può limitare o disabilitare temporaneamente il controllo e il monitoraggio attraverso l'app.

### *Come identificare lo stato offline*

Quando un prodotto diventa offline:

- Il  **riquadro della dashboard**  del prodotto appare  **grigio** .
- L'**icona del segnale Wi-Fi** sul riquadro sarà grigia o assente.
- Il **Remote Controller** e i **Report** potrebbero mostrare dati limitati o non aggiornati.
- **Le azioni programmate** potrebbero non essere eseguite come previsto.
- È possibile che venga inviato un **avviso di disconnessione** via e-mail (se le notifiche sono abilitate).

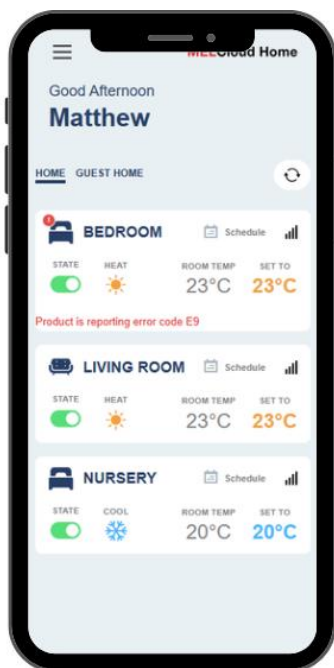
### *Cause comuni dello stato offline*

- **Scarsa potenza del segnale Wi-Fi** o connessione di rete intermittente
- **Perdita di potenza** del prodotto o del router
- **Interfaccia non registrata correttamente** o non reclamata
- **Aggiornamento del firmware** o reset del dispositivo in corso
- Per le **interfacce cellulari**, segnale mobile debole o interruzione temporanea del servizio

### *Cosa succede quando un prodotto è offline*

- Il prodotto continua a funzionare in base alle **ultime impostazioni note** e alla **programmazione interna**.
- **Non è possibile inviare nuovi comandi** o effettuare regolazioni remote finché non viene ripristinata la connessione.
- I report **non verranno aggiornati** con i nuovi dati durante il periodo di offline.
- Una volta ripristinata la connessione, tutti i dati mancanti (ad esempio, temperatura, consumo energetico) possono essere **caricati in modo retroattivo**, a seconda del tipo di interfaccia.

## Dettagli del cruscotto di climatizzazione



La **Dashboard Air to Air (ATA)** di MELCloud Home fornisce una panoramica in tempo reale di ogni unità di climatizzazione registrata, consentendo di monitorare lo stato del prodotto e di accedere rapidamente ai controlli essenziali. Ogni prodotto ATA viene visualizzato come un riquadro individuale sul cruscotto, con informazioni chiave quali lo stato di alimentazione, la modalità corrente, l'accesso al programma, la connettività Wi-Fi e gli avvisi di errore.

### Toggle On/Off

La levetta On/Off è un interruttore semplice e intuitivo che consente di accendere o spegnere facilmente il prodotto con un semplice tocco. È possibile accedere a questa levetta direttamente dalla Dashboard principale o dal riquadro del prodotto, rendendola una funzione comoda per le regolazioni rapide.

### Stato attuale Modalità / Temperatura ambiente / Imposta su

Questa sezione fornisce informazioni in tempo reale sul funzionamento del prodotto, facilitando il monitoraggio dello stato del dispositivo e la regolazione delle impostazioni.

### Programma

La funzione di pianificazione consente agli utenti di programmare il funzionamento del prodotto in determinate ore del giorno. Ciò può aiutare a risparmiare energia o a garantire che il prodotto funzioni solo quando è necessario. L'icona Pianificazione è un collegamento per accedere rapidamente alle impostazioni di pianificazione.

### Potenza del segnale

L'indicatore di potenza del segnale consente di valutare rapidamente la connettività Wi-Fi del prodotto. Se il prodotto non risponde correttamente, potrebbe essere dovuto a una debolezza del segnale, che questa funzione aiuta a identificare. Fare clic sul link "Potenza del segnale" per aprire il rapporto sulla potenza del segnale Wi-Fi.

### Errore

Se c'è un problema con il prodotto, la sezione Errore vi informerà immediatamente con un chip rosso visualizzato sopra l'icona del prodotto. Vengono inoltre forniti i dettagli del codice di errore, che possono essere utilizzati per indagare e risolvere il problema.

### Protezione dal gelo e dal surriscaldamento

Le protezioni antigelo e anti-surriscaldamento sono progettate per salvaguardare la casa da temperature estreme. Quando queste protezioni vengono attivate, l'interfaccia utente del cruscotto si aggiorna per indicare che la protezione è attiva, fornendo un segnale visivo che il prodotto è in modalità di protezione.

## Modalità vacanza

La modalità Holiday è progettata per regolare automaticamente le impostazioni del prodotto quando si è in vacanza o durante periodi prolungati in cui non è necessario un regolare riscaldamento o raffreddamento. Ciò consente di risparmiare energia riducendo l'uso non necessario del prodotto. Quando la Modalità vacanza è attiva, l'interfaccia utente del Dashboard mostra un indicatore di Modalità vacanza, per informare che il prodotto sta funzionando con questa impostazione speciale.



## Dettagli del cruscotto ATW



Il **cruscotto Air to Water (ATW)** di MELCloud Home offre un riepilogo centralizzato e in tempo reale dello stato del prodotto ATW e fornisce un accesso diretto ai controlli essenziali. Questo riquadro è progettato per un'interazione rapida, consentendo di monitorare e gestire le zone di riscaldamento, l'acqua calda, la connettività e le funzioni di protezione senza allontanarsi dal cruscotto.

Il cruscotto ATW è stato progettato per offrire agli utenti un punto di controllo completo e intuitivo per i loro prodotti di riscaldamento e acqua calda. Ogni sezione è interattiva e informativa e consente una gestione efficiente ed efficace del prodotto con un semplice sguardo.

Ciascuna tile del dispositivo ATW comprende:

- **Nome e icona**
- **Pulsante di accensione/spegnimento**
- **Boost dell'acqua calda** (forza il riscaldamento dell'intero serbatoio)
- **Scorciatoia per la programmazione**
- **Rapporto Wi-Fi**
- **Selezione zona** (fare clic sulle zone da controllare separatamente)

Note:

- Le zone e l'acqua calda sono accessibili tramite aree specifiche della piastrella.
- L'interfaccia utente per la selezione delle zone è al momento poco intuitiva, ma è in fase di aggiornamento.
- Prodotti raggruppati per ATA (in alto) e ATW (in basso) nell'ordine aggiunto.

## ACCESO/SPENTO

La levetta On/Off è un interruttore semplice e intuitivo che consente di accendere o spegnere facilmente il prodotto con un semplice tocco. È possibile accedere a questa levetta direttamente dalla Dashboard principale o dal riquadro del prodotto, rendendola una funzione comoda per le regolazioni rapide.

## Zona 1 Stato attuale Modalità / Temperatura ambiente / Imposta su

La sezione superiore del riquadro visualizza lo **stato attuale della Zona 1**, tra cui:

- **Modalità di funzionamento** (ad esempio, Riscaldamento, Raffreddamento o Spento)
- **Temperatura impostata corrente**
- **Temperatura ambiente**

Questa sezione funge sia da pannello informativo che da scorciatoia. Toccandola si apre il **telecomando della zona 1**, dove è possibile regolare la temperatura, cambiare modalità e configurare comportamenti più dettagliati, come i profili della curva di calore.

## Zona 2

Se la **Zona 2** è abilitata tramite le impostazioni del dip switch del prodotto, una seconda sezione di zona apparirà appena sotto la Zona 1. Questa mostra lo stato attuale della **Zona 2**. Qui viene visualizzato lo **stato attuale della Zona 2**, tra cui:

- **Modalità di funzionamento** (ad esempio, Riscaldamento, Raffreddamento o Spento)
- **Temperatura corrente impostata**
- **Temperatura ambiente**

Toccare la sezione per aprire il **telecomando della zona 2** per una configurazione indipendente.

## Acqua calda Stato attuale Modalità / Temperatura ambiente / Imposta a

La sezione inferiore del riquadro mostra lo stato del **prodotto acqua calda**, tra cui:

- **Funzionamento attuale (attivo/inattivo)**
- **Temperatura target del serbatoio**
- **Temperatura attuale del serbatoio**

Toccando questa sezione, si apre il **comando a distanza dell'acqua calda**, dove è possibile:

### Aumento dell'acqua calda

La funzione di **aumento dell'acqua calda**, accessibile tramite l'interruttore a levetta nella sezione dell'acqua calda, consente di **forzare un ciclo di riscaldamento completo del serbatoio dell'acqua calda**. Quando viene attivata, il prodotto riscalda il serbatoio per garantire che l'acqua raggiunga la temperatura desiderata. In genere, questo cambia il sensore di temperatura interno utilizzato (ad esempio, dal sensore inferiore a quello superiore), garantendo una copertura completa della temperatura.

Questa funzione è ideale per le situazioni in cui è necessario aggiungere acqua calda con urgenza, ad esempio dopo un uso intensivo o al rientro dopo un periodo di assenza.

### Programma

La funzione di programmazione consente agli utenti di programmare il funzionamento dei prodotti in determinate ore del giorno. Questo può aiutare a risparmiare energia o a garantire che il prodotto funzioni solo quando è necessario. L'icona Pianificazione è un collegamento per accedere rapidamente alle impostazioni di pianificazione.

### Potenza del segnale

L'indicatore di potenza del segnale consente di valutare rapidamente la connettività Wi-Fi del prodotto. Se il prodotto non risponde correttamente, potrebbe essere dovuto a una debolezza del segnale, che questa funzione aiuta a identificare. Fare clic sul link "Potenza del segnale" per aprire il rapporto sulla potenza del segnale Wi-Fi.

### Errore

Se c'è un problema con il prodotto, la sezione Errore vi informerà immediatamente con un chip rosso visualizzato sopra l'icona del prodotto. Vengono inoltre forniti i dettagli del codice di errore, che possono essere utilizzati per indagare e risolvere il problema.

## Protezione antigelo

La protezione antigelo è progettata per salvaguardare la casa da temperature estreme. Quando questa protezione viene attivata, l'interfaccia utente del cruscotto si aggiorna per indicare che la protezione è attiva, fornendo un segnale visivo che il prodotto è in modalità di protezione.

## Modalità vacanza

La modalità Holiday è progettata per regolare automaticamente le impostazioni del prodotto quando si è in vacanza o durante periodi prolungati in cui non è necessario un regolare riscaldamento o raffreddamento. Ciò consente di risparmiare energia riducendo l'uso non necessario del prodotto. Quando la Modalità vacanza è attiva, l'interfaccia utente del Dashboard mostra un indicatore di Modalità vacanza, per informare che il prodotto sta funzionando con questa impostazione speciale.

## Controller remoto ATA



I controller remoti consentono il controllo completo del prodotto, comprese le impostazioni di temperatura, la selezione della modalità, la velocità della ventola e il controllo delle pale.

### Temperatura

Il primo telecomando è relativo alla temperatura effettiva impostata, che può essere selezionata; le scale scorrevoli sono codificate a colori per indicare la modalità in cui l'unità sta funzionando.

### Modalità

Il secondo telecomando è dedicato alla modalità di funzionamento e sono possibili le seguenti cinque opzioni di modalità di funzionamento (a seconda del prodotto):

- Auto, la temperatura corrente impostata e la temperatura ambiente determinano la modalità di funzionamento del prodotto.
- Calore, il prodotto funziona solo in modalità Riscaldamento
- Cool, il prodotto funziona solo in modalità Cooling (raffreddamento)
- Fan, il prodotto funziona solo in modalità Fan, senza riscaldamento né raffreddamento
- Dry (secco), il prodotto funziona solo in modalità Dry (secco).

### Ventilatore

L'opzione di controllo successiva riguarda la velocità del ventilatore e sono possibili le seguenti opzioni (a seconda del prodotto):

- Velocità ventola 1-5, velocità fissa selezionata dall'utente, 1 = Bassa, 5 = Alta
- Auto, la velocità della ventola è determinata dal prodotto e non direttamente dall'utente.

### Ventola (orizzontale e verticale)

Le opzioni successive che possono essere controllate sono le posizioni delle palette per fornire un controllo direzionale del flusso d'aria dall'unità interna (flusso d'aria orizzontale, verticale).  
dall'unità interna (flusso d'aria orizzontale, flusso d'aria verticale). Le opzioni selezionabili sono:

- Auto, è il prodotto a decidere, non l'utente finale
- Swing, la direzione del flusso d'aria viene cambiata automaticamente per ottenere un effetto di apertura del flusso d'aria.

- Direzione 1-5, l'utente può selezionare l'esatta direzione del flusso d'aria in base alle proprie esigenze

## Rapporti

La sezione **Rapporti** del telecomando ATA fornisce preziose informazioni sulle prestazioni, sull'uso e sui potenziali problemi relativi ai prodotti. Questi rapporti sono stati progettati per aiutarvi a monitorare i vostri dispositivi in modo più efficace, a tenere traccia della loro attività e a risolvere eventuali problemi.

### Tipi di rapporti disponibili

#### Rapporto sull'energia

**Scopo:** fornisce una panoramica dell'energia totale consumata dai prodotti.

**Dettagli:** Questo report include la quantità di energia consumata per il periodo di tempo, suddivisa in un grafico a barre. Può aiutare a identificare gli schemi di utilizzo dei prodotti e a ottimizzare le impostazioni per renderle più efficienti.

**Come accedere:** Accedere alla sezione "Rapporti" del telecomando ATA e selezionare l'opzione "Energia". È possibile filtrare i dati per intervallo di date (giornaliero, settimanale, mensile) per ottenere un'analisi dettagliata.

#### Rapporto sul registro degli errori

**Scopo:** Visualizza un registro degli errori o dei malfunzionamenti riscontrati dal prodotto.

**Dettagli:** Questo report include i codici di errore, le descrizioni, i timestamp e la frequenza di ciascun errore. È essenziale per la risoluzione dei problemi e la loro rapida soluzione.

**Come accedere:** Dalla sezione "Rapporti", selezionare "Rapporto registro errori". È possibile visualizzare i dettagli di ciascun errore registrato e utilizzare i codici di errore per trovare soluzioni nel manuale del prodotto o nelle risorse online.

#### Rapporto sull'intensità del segnale Wi-Fi

**Scopo:** monitora l'intensità della connettività tra il prodotto e la rete Wi-Fi.

**Dettagli:** Questo report fornisce dati sulla potenza del segnale in vari momenti, consentendo di identificare eventuali problemi di connettività che possono influire sulle prestazioni del dispositivo. Può anche aiutare a risolvere i problemi di tempi di risposta lenti o di mancata risposta.

**Come accedere:** Toccare "Rapporto sull'intensità del segnale Wi-Fi" nella sezione "Rapporti". Verrà visualizzata una rappresentazione visiva della potenza del Wi-Fi, sotto forma di grafico, e verranno forniti suggerimenti se il segnale è debole.

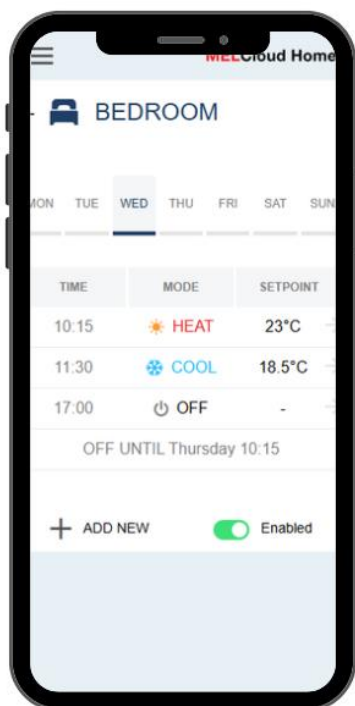
#### Rapporto sulla temperatura

**Scopo:** traccia le condizioni ambientali in cui è installato il prodotto.

**Dettagli:** Questo report registra la modalità di temperatura del prodotto nel tempo, aiutandovi a garantire che il prodotto funzioni nelle condizioni ottimali. Se le condizioni non rientrano nell'intervallo raccomandato, il report evidenzia queste discrepanze.

**Come accedere:** Dal menu "Rapporti", selezionare "Rapporto temperatura". È possibile scegliere di visualizzare i dati per periodi specifici, aiutandovi a identificare tendenze o problemi relativi alle condizioni della stanza.

## Pianificazione



La funzione **Schedulazioni** del controllore remoto ATA consente di automatizzare il funzionamento del prodotto in base a orari e giorni specifici. Grazie a opzioni di programmazione flessibili, è possibile garantire che il sistema di condizionamento dell'aria funzioni solo quando necessario, migliorando il comfort e l'efficienza energetica. Le pianificazioni sono particolarmente utili per mantenere un ambiente omogeneo riducendo l'intervento manuale. È possibile creare routine giornaliere o settimanali, impostare obiettivi di temperatura personalizzati e persino adattare gli orari di funzionamento alle diverse stagioni o ai modelli di occupazione.

### Caratteristiche principali

**Programmazione giornaliera e settimanale:** Definire orari di accensione e spegnimento personalizzati per ogni giorno della settimana o assegnare lo stesso evento di programmazione a più giorni.

**Temperatura mirata:** Oltre agli orari di accensione e spegnimento, è possibile impostare la temperatura ambiente desiderata per ogni evento programmato.

**Modalità di funzionamento:** È possibile impostare la modalità desiderata per ogni evento programmato.

**Obiettivi aggiuntivi:** È possibile impostare anche la velocità del ventilatore e la direzione delle pale per ogni evento programmato.

**Inserimenti multipli:** È possibile creare più eventi al giorno, ad esempio uno al mattino per accendere il prodotto e un altro alla sera per spegnerlo.

**Esclusione delle vacanze:** Quando la modalità Vacanza è attiva, sovrascrive temporaneamente tutti gli eventi programmati fino al termine del periodo di vacanza.

### Come impostare un evento programmato

#### Accedere al menu Pianificazione

- Aprire l'interfaccia del telecomando ATA e toccare la scheda **"Pianificazione"**.

#### Aggiungere un nuovo evento di pianificazione

- Toccare **Aggiungi nuovo** o l'icona più (+).
- Selezionare i giorni e gli orari in cui si desidera che si verifichi l'evento di pianificazione.
- Definire la potenza
- Se ON, inserire la temperatura target del prodotto e la modalità, ecc.
- Salvare la pianificazione

#### **Modificare o eliminare le pianificazioni esistenti**

- Toccare→ per modificare o eliminare una pianificazione esistente.
- È possibile regolare l'ora, la temperatura o la modalità in base alle esigenze.

#### **Abilitazione della pianificazione**

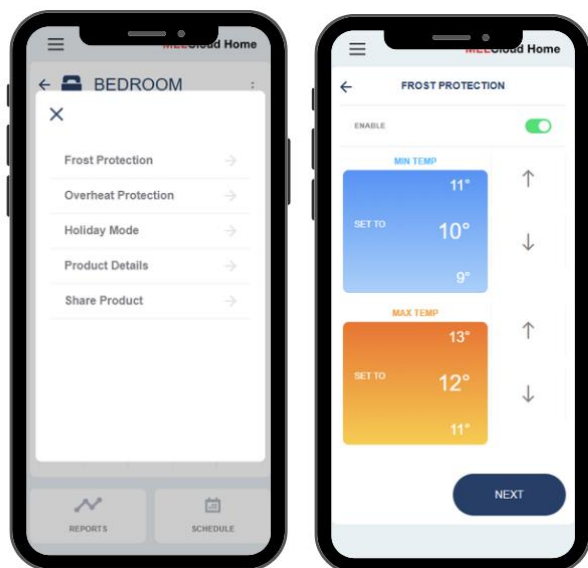
- Fare clic sul pulsante per attivare/disattivare la programmazione

#### **Suggerimento per il risparmio energetico**

L'utilizzo efficiente delle programmazioni può contribuire a ridurre le bollette energetiche, garantendo che il prodotto funzioni solo quando è necessario. Ad esempio:

- Impostare una temperatura più bassa durante le ore di lavoro, quando non c'è nessuno in casa.
- Programmare il riscaldamento del sistema prima del risveglio o del rientro a casa.

## Controlli avanzati



La sezione **Controlli avanzati** del telecomando ATA offre agli utenti un livello più profondo di personalizzazione e precisione nella gestione dei sistemi di condizionamento dell'aria. Mentre i controlli di base sono progettati per regolazioni rapide e semplici, i controlli avanzati sbloccano funzioni aggiuntive che consentono di regolare con precisione le prestazioni, adattare il comportamento del sistema a esigenze specifiche e migliorare l'efficienza energetica complessiva. Per accedere ai controlli avanzati, fare clic sul menu a 3 punti da qualsiasi pagina del telecomando.

## Protezione antigelo

### Scopo:

La protezione antigelo è una funzione di sicurezza progettata per evitare che la casa e il sistema subiscano danni a causa di temperature estremamente basse. Se attivata, questa funzione garantisce che la temperatura ambiente non scenda mai al di sotto di un limite predefinito.

### Come funziona:

Se la temperatura ambiente scende al di sotto della soglia impostata (ad esempio, 5°C), il prodotto si attiva automaticamente e passa alla **modalità di riscaldamento**, anche se è attualmente spento o in una modalità diversa. Questo aiuta a prevenire problemi come il congelamento delle tubature o danni strutturali da freddo nelle case non occupate durante l'inverno.

### Come configurare:

- Navigare in **Controlli avanzati > Protezione antigelo**
- Attivare la levetta della protezione antigelo
- Impostare l'intervallo di temperatura desiderato
  - Temperatura minima - quando l'unità entrerà in protezione antigelo
  - Temperatura massima - quando l'unità esce dalla protezione antigelo
- Salvare la protezione; in questa fase è possibile applicare la protezione antigelo anche ad altri prodotti.

### Feedback dell'interfaccia utente:

Quando la protezione antigelo è attiva, sul cruscotto viene visualizzata un'icona di protezione antigelo, in modo da sapere sempre quando il sistema è in modalità di protezione.



## Protezione da surriscaldamento (solo unità aria-aria)

### Scopo:

La protezione contro il surriscaldamento è progettata per proteggere la casa da temperature troppo elevate, soprattutto durante le stagioni calde.

### Come funziona:

Quando la temperatura ambiente supera un limite stabilito (ad esempio 30°C), il prodotto passa automaticamente alla **modalità di raffreddamento**, anche se è attiva un'altra modalità o se il sistema è programmato per essere spento.

### Come configurare:

- Navigare in **Controlli avanzati > Protezione da surriscaldamento**
- Attivare la levetta Protezione da surriscaldamento
- Impostare l'intervallo di temperatura desiderato
  - Temperatura massima - quando l'unità entrerà in protezione da surriscaldamento
  - Temperatura minima - quando l'unità esce dalla protezione da surriscaldamento
- Risparmiate la protezione, in questa fase è possibile applicare la protezione da surriscaldamento anche ad altri prodotti di condizionamento dell'aria.

**Nota:** questa funzione è disponibile **solo sulle unità aria-aria** che supportano la funzionalità di raffreddamento.

### Feedback dell'interfaccia utente:

Quando viene attivata la protezione da surriscaldamento, nel cruscotto viene visualizzato un indicatore visivo.

## Modalità vacanza

### Scopo:

La modalità vacanza è un modo comodo per mettere il sistema in standby durante assenze prolungate, come vacanze o viaggi di lavoro, senza modificare in modo permanente il programma regolare.

### Come funziona:

- Quando la Modalità vacanza è attiva, **tutte le programmazioni sono temporaneamente disattivate**.
- Il prodotto rimane in uno stato di **controllo manuale**, mantenendo una temperatura di base per evitare il congelamento o il surriscaldamento, se queste protezioni sono state implementate.
- Una volta terminato il periodo di vacanza, le programmazioni regolari riprenderanno automaticamente.

### Come attivare:

- Andare a **Controlli avanzati > Modalità vacanze**.
- Attivare la levetta della Modalità vacanze.
- Selezionare le date di inizio e fine del periodo di vacanza.
- Salvare la modalità vacanze, che può essere applicata anche ad altri prodotti o case in questa fase.

### Feedback sull'interfaccia utente:

Nella Dashboard appare l'icona delle vacanze e un messaggio di stato conferma che la Modalità vacanze è attiva. È possibile disattivarla in qualsiasi momento se i piani cambiano.

## Dettagli del prodotto

### **Scopo:**

La sezione **Dettagli prodotto** consente di accedere rapidamente alle informazioni essenziali sul prodotto selezionato e offre strumenti per la modifica di tali informazioni.

### **Informazioni disponibili:**

- Nome del prodotto e icona

Questa sezione può essere utilizzata anche per eliminare il prodotto dal sistema, facendo clic sul menu con i 3 puntini dalla pagina dei dettagli del prodotto e facendo clic su Elimina.

## **Condividi prodotto**

### **Scopo:**

Questa funzione consente di condividere il controllo di un prodotto specifico con altri utenti, come familiari, coinquilini o ospiti.

### **Come funziona:**

Nota: l'invitato deve avere già un account MELCloud Home.

- Andare su **Controlli avanzati > Condividi prodotto**
- Inserite il **nome utente** (indirizzo e-mail) del destinatario.
- Condividere l'invito. Il destinatario sarà invitato ad approvare la richiesta dall'applicazione MELCloud Home.

**Gestione degli accessi:** È possibile revocare o aggiornare i livelli di accesso in qualsiasi momento attraverso lo stesso menu. Gli utenti condivisi appariranno nell'elenco degli accessi con il loro stato di autorizzazione.

## Controllore remoto ATW



Il **controllore remoto Air to Water (ATW)** nell'applicazione MELCloud Home fornisce il controllo completo delle zone di riscaldamento e della funzionalità di acqua calda sanitaria (DHW) del prodotto ATW. Questa interfaccia si adatta dinamicamente in base alle capacità dell'unità e alla configurazione del prodotto (ad esempio, le impostazioni dei dip switch).

Il telecomando è suddiviso in tre pannelli di controllo:

1. Zona 1
2. Zona 2 (se abilitata)
3. Acqua calda

Ogni sezione comprende impostazioni dedicate per il controllo della temperatura, le modalità di riscaldamento/raffreddamento e la logica di controllo.

I display si regolano dinamicamente in base alla configurazione hardware.

### Zona 1 e Zona 2

Ogni zona (1 e 2, se applicabile) appare come scheda separata all'interno del telecomando.

A seconda della configurazione del prodotto ATW, la Zona 2 può essere:

- **rispecchiare la modalità della zona 1**, consentendo comunque di regolare la temperatura
- funzionare in **modo indipendente**, con le proprie preferenze di temperatura e la propria modalità.

Questa funzione consente un controllo flessibile della temperatura in diverse aree o piani della proprietà.

### Setpoint di temperatura

- Consente di definire la **temperatura ambiente target**.
- La regolazione della temperatura avviene tramite un cursore o un controllo più/meno.
- Il display mostra anche la **temperatura ambiente attuale misurata**.

## Modalità di funzionamento

- **Riscaldamento:** Attiva il prodotto per aumentare la temperatura.
- **Raffreddamento:** (disponibile solo se abilitato tramite dip switch e supportato dal modello)

È possibile passare da una modalità all'altra utilizzando il pulsante; questa funzione è disponibile solo sul pannello della Zona 1.

**Sincronizzazione delle zone:** In alcune configurazioni, la Zona 2 rispecchia la Zona 1 automaticamente. Il controllo indipendente è disponibile solo se esplicitamente abilitato sul prodotto fisico.

## Modalità di temperatura

Il metodo utilizzato per controllare il riscaldamento o il raffreddamento della zona:

- **Temperatura ambiente:** Utilizza le letture dei sensori interni/esterni per mantenere il comfort.
- **Temperatura di mandata:** Controlla il riscaldamento in base alla temperatura di mandata dell'acqua in circolazione.
- **Curva di calore:** Regola la potenza di riscaldamento in modo dinamico in base alla temperatura esterna (richiede una configurazione e una calibrazione adeguate).

*Nota: le modalità di controllo disponibili dipendono dalle impostazioni del dip switch e dal firmware del prodotto.*

## Acqua calda

La sezione **Acqua calda** gestisce la produzione e la disponibilità di acqua calda sanitaria (ACS).

### Setpoint temperatura

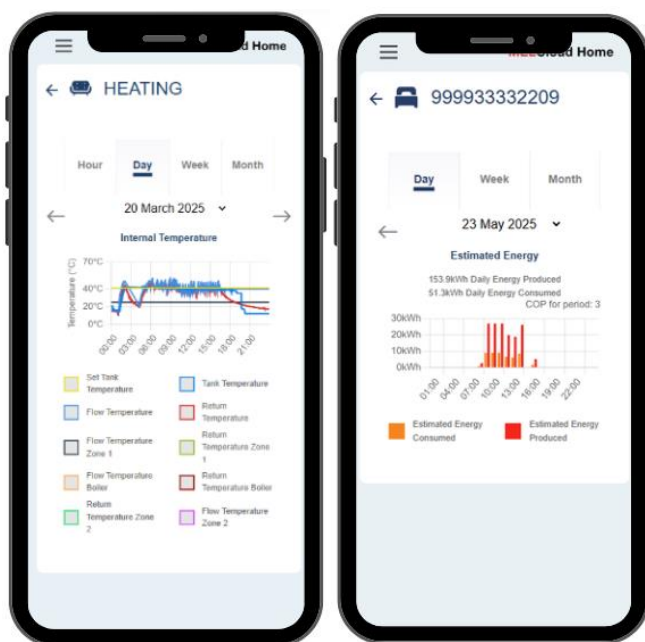
- Regola la temperatura target del serbatoio dell'acqua calda.
- La regolazione della temperatura avviene tramite un cursore o un controllo più/meno.
- Il display mostra anche la **temperatura ambiente attuale misurata**.

### Riscaldare ora (Boost)

- Funzione di esclusione manuale per **avviare immediatamente il riscaldamento del serbatoio**.
- Quando viene attivata, il prodotto cambia temporaneamente il punto di riferimento del sensore (in genere verso il fondo del serbatoio) per garantire un ciclo di riscaldamento completo.
- Una volta completato il ciclo boost o disattivato manualmente, il prodotto torna al normale funzionamento programmato o basato su sensore.

Questa funzione è particolarmente utile quando si verifica un aumento imprevisto della richiesta di acqua calda.

## Rapporti



La sezione **Rapporti** del telecomando ATW fornisce preziose informazioni sulle prestazioni, l'utilizzo e i potenziali problemi relativi ai prodotti. Questi rapporti sono stati progettati per aiutarvi a monitorare i vostri dispositivi in modo più efficace, a tenere traccia della loro attività e a risolvere eventuali problemi.

### Tipi di rapporti disponibili

#### Rapporto sull'energia

**Scopo:** fornisce una panoramica della quantità di energia consumata dai prodotti.

**Dettagli:** Questo report include la quantità di energia consumata per il periodo di tempo, suddivisa in un grafico a barre. Può aiutare a identificare gli schemi di utilizzo dei prodotti e a ottimizzare le impostazioni per renderle più efficienti.

**Come accedere:** Accedere alla sezione "Rapporti" del telecomando ATW e selezionare l'opzione "Energia". È possibile filtrare i dati per intervallo di date (giornaliero, settimanale, mensile) per ottenere un'analisi dettagliata.

#### Rapporto registro errori

**Scopo:** visualizza un registro degli errori o dei malfunzionamenti riscontrati dal prodotto.

**Dettagli:** Questo report include i codici di errore, le descrizioni, i timestamp e la frequenza di ciascun errore. È essenziale per la risoluzione dei problemi e la loro rapida soluzione.

**Come accedere:** Dalla sezione "Rapporti", selezionare "Rapporto registro errori". È possibile visualizzare i dettagli di ogni errore registrato e utilizzare i codici di errore per trovare soluzioni nel manuale del prodotto o nelle risorse online. Per facilitare le indagini, abbiamo elencato i codici di errore più comuni nella sezione Risoluzione dei problemi di questo documento.

#### Rapporto sull'intensità del segnale Wi-Fi

**Scopo:** monitora la potenza della connettività tra il prodotto e la rete Wi-Fi.

**Dettagli:** Questo report fornisce dati sulla potenza del segnale in vari momenti, consentendo di identificare eventuali problemi di connettività che possono influire sulle prestazioni del dispositivo. Può anche aiutare a risolvere i problemi di tempi di risposta lenti o di mancata risposta.

**Come accedere:** Toccare "Rapporto sull'intensità del segnale Wi-Fi" nella sezione "Rapporti". Verrà visualizzata una rappresentazione visiva della potenza del Wi-Fi, sotto forma di grafico, e verranno forniti suggerimenti se il segnale è debole.

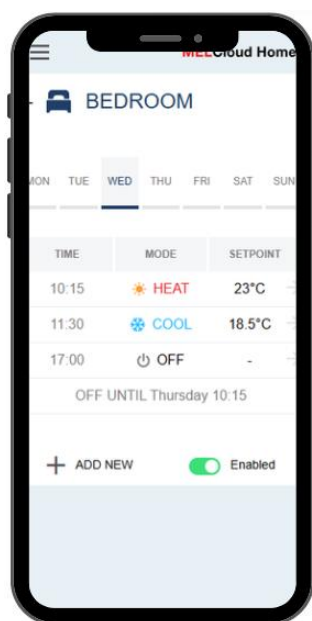
### **Rapporto temperatura**

**Scopo:** traccia i principali dati di temperatura registrati dal prodotto ATW.

**Dettagli:** Questo report registra una serie di metriche di temperatura del prodotto nel tempo, che possono aiutare a garantire che il prodotto funzioni in condizioni ottimali. Se le condizioni non rientrano nell'intervallo raccomandato, il rapporto evidenzia queste discrepanze.

**Come accedere:** Dal menu "Rapporti", selezionare "Rapporto temperatura". È possibile scegliere di visualizzare i dati per periodi specifici, aiutandovi a identificare tendenze o problemi relativi alle condizioni della stanza.

## Programma



La funzione di **programmazione del telecomando ATW** consente di automatizzare il funzionamento del prodotto in base a orari e giorni specifici. Grazie a opzioni di programmazione flessibili, è possibile garantire che i sistemi di riscaldamento e di acqua calda funzionino solo quando necessario, migliorando il comfort e l'efficienza energetica.

Le programmazioni sono particolarmente utili per mantenere un ambiente omogeneo e ridurre l'intervento manuale. È possibile creare routine giornaliere o settimanali, impostare obiettivi di temperatura personalizzati e persino adattare gli orari di funzionamento alle diverse stagioni o ai modelli di occupazione.

## Caratteristiche principali

**Programmazione giornaliera e settimanale:** Definire orari di accensione e spegnimento personalizzati per ogni giorno della settimana o assegnare lo stesso evento di programmazione a più giorni.

**Targeting specifico del prodotto:** È possibile programmare eventi per l'intero sistema o per una parte di esso, ad esempio solo per la Zona 1 o solo per l'acqua calda, oppure per la Zona 1, la Zona 2 e l'acqua calda.

**Obiettivi di temperatura:** Oltre agli orari di accensione e spegnimento, è possibile impostare la temperatura ambiente o del serbatoio desiderata per ogni evento programmato.

**Modalità di riscaldamento mirata:** È possibile impostare la modalità desiderata per ogni evento programmato di riscaldamento.

**Inserimenti multipli:** È possibile creare più eventi al giorno, ad esempio uno al mattino per accendere il prodotto e uno alla sera per spegnerlo.

**Esclusione delle vacanze:** Quando la modalità vacanze è attiva, sovrascrive temporaneamente tutti gli eventi programmati fino al termine del periodo festivo.

## Come impostare un evento programmato

**Accesso al menu di programmazione:** Aprire l'interfaccia del telecomando ATW e toccare la scheda **"Pianificazione"**.

**Aggiungere un nuovo evento programmato:**

- Toccare **"Aggiungi nuovo"** o l'icona più (+).
- Selezionare i **giorni e gli orari in cui** si desidera che si verifichi l'evento di pianificazione.
- Definire l'alimentazione
- Se ON:
  - Selezionare le aree del prodotto che si desidera controllare
  - Inserire la **temperatura target** della zona e la **modalità**, se applicabile
  - Inserire la temperatura **target** del serbatoio e l'opzione **"Riscaldare ora"**, se applicabile.
- Salvare la programmazione

**Modificare o eliminare le programmazioni esistenti:**

- Toccare → per una programmazione esistente per modificarla o eliminarla.
- È possibile regolare l'ora, la temperatura o la modalità in base alle esigenze.

**Abilitazione della pianificazione**

- Fare clic sul pulsante per attivare/disattivare la programmazione

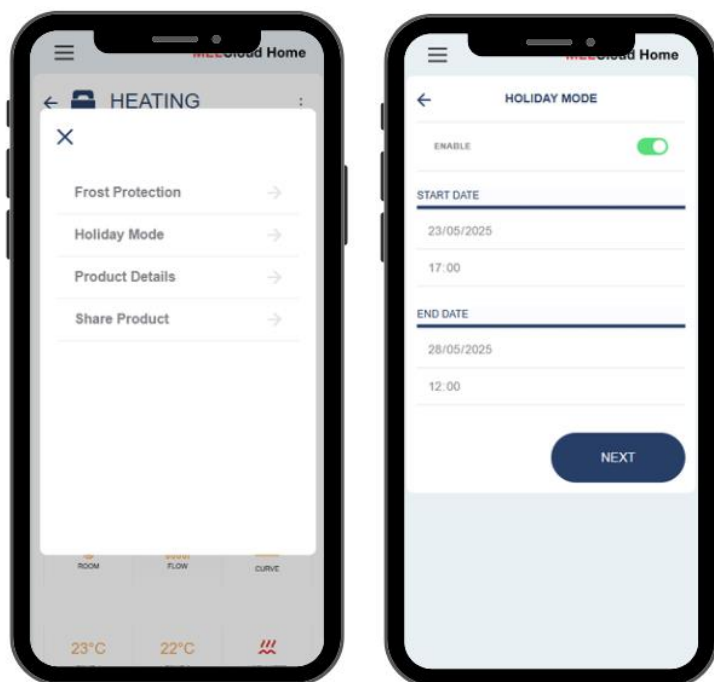
### Suggerimento per il risparmio energetico

L'utilizzo efficiente delle programmazioni può contribuire a ridurre le bollette energetiche, garantendo che il prodotto funzioni solo quando è necessario. Ad esempio:

- Impostare una temperatura più bassa durante le ore di lavoro, quando non c'è nessuno in casa.
- Programmare il riscaldamento del sistema poco prima del risveglio o del rientro a casa.
- Riscaldare il serbatoio dell'acqua calda durante la notte, quando l'energia è più economica



## Controlli avanzati



La sezione **Controlli avanzati** del telecomando ATW offre agli utenti un livello di personalizzazione e di precisione maggiore nella gestione dei sistemi di riscaldamento. Mentre i controlli di base sono progettati per regolazioni rapide e semplici, i controlli avanzati sbloccano ulteriori funzioni che consentono di regolare con precisione le prestazioni, di adattare il comportamento del sistema a esigenze specifiche e di migliorare l'efficienza energetica complessiva. Per accedere ai controlli avanzati, fare clic sul menu a 3 punti da qualsiasi pagina del telecomando.

### Protezione antigelo

#### Scopo:

La protezione antigelo è una funzione di sicurezza progettata per evitare che la casa e il sistema subiscano danni a causa di temperature estremamente basse. Se attivata, questa funzione garantisce che la temperatura ambiente non scenda mai al di sotto di un limite predefinito.

#### Come funziona:

Se la temperatura ambiente scende al di sotto della soglia impostata (ad esempio, 5°C), il prodotto si attiva automaticamente e passa alla **modalità di riscaldamento**, anche se è attualmente spento o in una modalità diversa. Questo aiuta a prevenire problemi come tubature congelate o danni strutturali da freddo nelle case non occupate durante l'inverno.

#### Come configurare:

- Navigare su **Controlli avanzati > Protezione antigelo**
- Attivare la levetta della protezione antigelo
- Impostare l'intervallo di temperatura desiderato
  - Temperatura minima - quando l'unità entra in protezione antigelo
  - Temperatura massima - quando l'unità uscirà dalla protezione antigelo

- Salvare la protezione, in questa fase è possibile applicare la protezione antigelo anche ad altri prodotti.

#### **Feedback dell'interfaccia utente:**

Quando la protezione antigelo è attiva, sul cruscotto viene visualizzata un'icona di protezione antigelo, in modo da sapere sempre quando il sistema è in modalità di protezione.

## **Modalità vacanza**

#### **Scopo:**

La Modalità vacanza è un modo comodo per mettere il sistema in standby durante assenze prolungate, come vacanze o viaggi di lavoro, senza modificare in modo permanente il programma regolare.

#### **Come funziona:**

- Quando la Modalità vacanza è attiva, **tutte le programmazioni sono temporaneamente disattivate**.
- Il prodotto rimane in uno stato di **controllo manuale**, mantenendo una temperatura di base per evitare il congelamento o il surriscaldamento, se queste protezioni sono state implementate.
- Una volta terminato il periodo di vacanza, le programmazioni regolari riprenderanno automaticamente.

#### **Come attivare:**

- Andare a **Controlli avanzati > Modalità vacanze**.
- Attivare la levetta della Modalità vacanze.
- Selezionare le date di inizio e fine del periodo di vacanza.
- Salvare la modalità vacanze, in questa fase è possibile applicarla anche ad altri prodotti o case.

#### **Feedback sull'interfaccia utente:**

Nella Dashboard appare l'icona delle vacanze e un messaggio di stato conferma che la Modalità vacanze è attiva. È possibile disattivarla in qualsiasi momento se i piani cambiano.

## **Dettagli del prodotto**

#### **Scopo:**

La sezione **Dettagli prodotto** consente di accedere rapidamente alle informazioni essenziali sul prodotto selezionato e offre strumenti per la modifica di tali informazioni.

#### **Informazioni disponibili:**

- Nome e icona del prodotto

Questa sezione può essere utilizzata anche per eliminare il prodotto dal sistema, cliccando sul menu con i 3 puntini dalla pagina dei dettagli del prodotto e facendo clic su Elimina.

## **Condividi prodotto**

#### **Scopo:**

Questa funzione consente di condividere il controllo di un prodotto specifico con altri utenti, come familiari, coinquilini o ospiti.

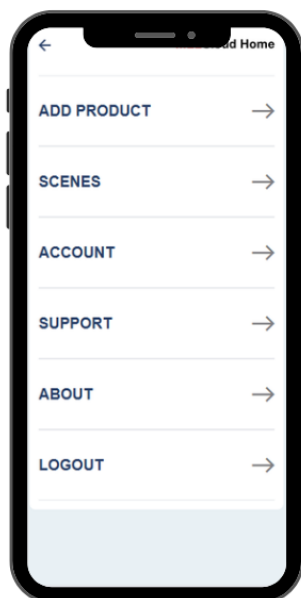
#### **Come funziona:**

Nota: l'invitato deve avere già un account MELCloud Home.

- Andare su **Controlli avanzati > Condividi prodotto**
- Inserite il **nome utente** (indirizzo e-mail) del destinatario.

- Condividere l'invito. Il destinatario sarà invitato ad approvare la richiesta dall'applicazione MELCloud Home.
- **Gestione degli accessi:** È possibile revocare o aggiornare i livelli di accesso in qualsiasi momento attraverso lo stesso menu. Gli utenti condivisi appariranno nell'elenco degli accessi con il loro stato di autorizzazione.

## Menu Burger



Il **menu Burger**, accessibile tramite le tre linee orizzontali (≡) nell'angolo in alto a sinistra dell'interfaccia di MELCloud Home, consente di accedere alle principali opzioni di navigazione e configurazione. Da qui gli utenti possono gestire i loro prodotti, le scene, i dettagli dell'account, le preferenze dell'app e le azioni relative all'assistenza.

Il **menu Burger** è l'hub centrale per la configurazione e la gestione dell'ambiente MELCloud Home. Che si tratti di aggiungere nuovi prodotti, personalizzare il comportamento della casa o gestire le impostazioni personali, tutto parte da qui.

Di seguito sono descritte le opzioni disponibili nel **menu Burger**:

### Aggiungi prodotto

Utilizzare questa opzione per registrare un nuovo prodotto nel proprio account MELCloud Home. È possibile aggiungere fino a **10 prodotti** per un massimo di **2 abitazioni** come proprietario di casa. Una volta che il prodotto è stato registrato con successo, apparirà sulla vostra dashboard.

### Scene

Le scene consentono di automatizzare il comportamento di uno o più prodotti con un solo tocco.

### Account

La sezione **Account** consente di accedere alle impostazioni del profilo personale, alle case e agli inviti.

### Assistenza

La sezione **Supporto** consente di inviare feedback direttamente al team del servizio clienti.

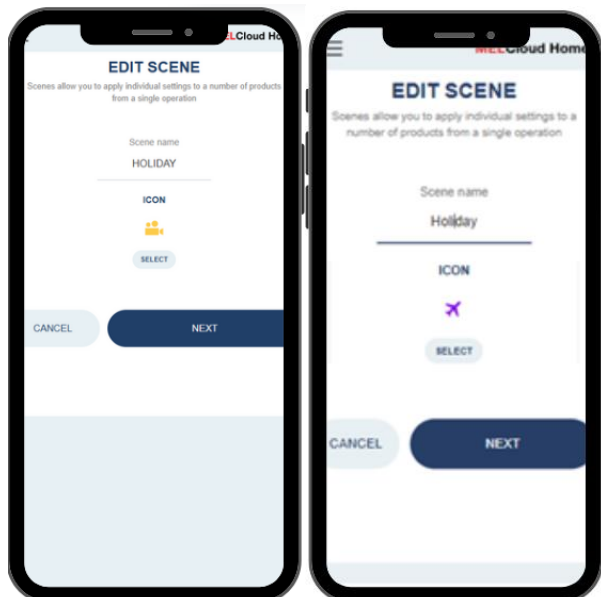
### Informazioni

La sezione Informazioni fornisce l'accesso a importanti documenti legali e informazioni sulle politiche (nella lingua selezionata) che avete accettato al momento della registrazione a MELCloud Home. I documenti disponibili includono le **Condizioni d'uso**, l'**Informativa sulla privacy** e l'**Informativa sui cookie (solo per il Web)**.

### Disconnessione

Toccare **Logout** per uscire in modo sicuro dall'account MELCloud Home e tornare alla schermata di accesso.

## Scene



La funzione **Scene** consente di automatizzare le azioni di uno o più prodotti all'interno di una casa. Una scena può applicare impostazioni predefinite come lo spegnimento di tutte le unità quando si esce di casa o l'attivazione del riscaldamento in zone selezionate.

## Come creare una scena

### Accedere al menu Burger

- Aprire il menu Burger, toccare l'opzione **Scene**.

### Aggiungere una nuova scena:

- Toccare **"Aggiungi nuova"** o l'icona più (+).
- Inserire il **nome** della **scena** e selezionare l'icona che la rappresenta.
- Selezionare la **casa** e i prodotti che si desidera includere.
- Per ogni prodotto, configurare le impostazioni desiderate (ad esempio, modalità, temperatura, stato di alimentazione).

### Modificare una scena esistente:

- Fare clic sull'opzione 3 punti nell'angolo in alto a destra.
- Selezionare l'opzione **Modifica**
- Dall'elenco delle scene, toccare l'**icona della matita** per la scena che si desidera modificare.
- Modificare il nome della scena, l'icona, i prodotti inclusi o le impostazioni.
- Toccare **Salva** per applicare le modifiche.

### Eliminare una scena esistente:

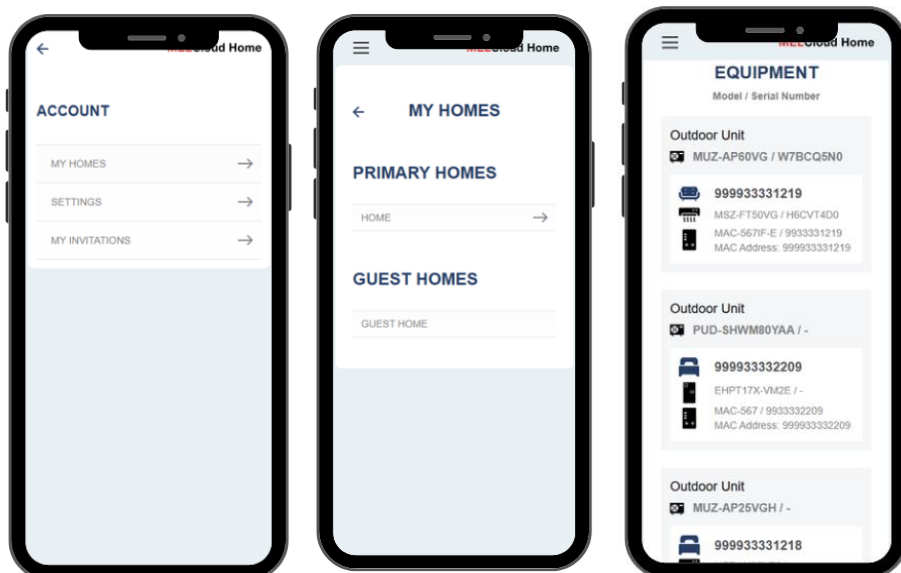
- Fare clic sull'opzione 3 punti nell'angolo in alto a destra.
- Selezionare l'opzione **Elimina**

### Attivare/disattivare la scena

- Toccare il **nome** della **scena** per attivarla/disattivarla.
- Viene visualizzato un messaggio di conferma che indica che la scena è stata attivata/disattivata con successo.

- Le impostazioni selezionate saranno applicate ai prodotti configurati. Utilizzate le scene per semplificare le routine quotidiane e garantire che i vostri prodotti funzionino sempre secondo le vostre preferenze.

## Account



La sezione Account consente di gestire i dati personali, le impostazioni di sicurezza e le preferenze delle applicazioni all'interno di MELCloud Home.

## Le mie case

La sezione **Le mie case** vi permette di gestire tutte le proprietà associate al vostro account MELCloud Home. Ogni casa contiene i propri prodotti, programmi e impostazioni.

### Visualizzare le case

- Aprire il **menu Burger** e selezionare **Account**.
- Alla voce **Le mie case**, viene visualizzato un elenco di tutte le case di cui si è **proprietari** o **ospiti**.

È possibile essere:

- Proprietario** di un massimo di due case.
- Ospite** di un massimo di altre due case.

### Modifica di una casa

- Selezionare la casa che si desidera modificare.
- Da qui è possibile:
  - Cambiare il **nome** della casa.
  - Regolare il **fuso orario**.
  - Visualizzare e gestire i **prodotti** associati.

### Eliminare una casa

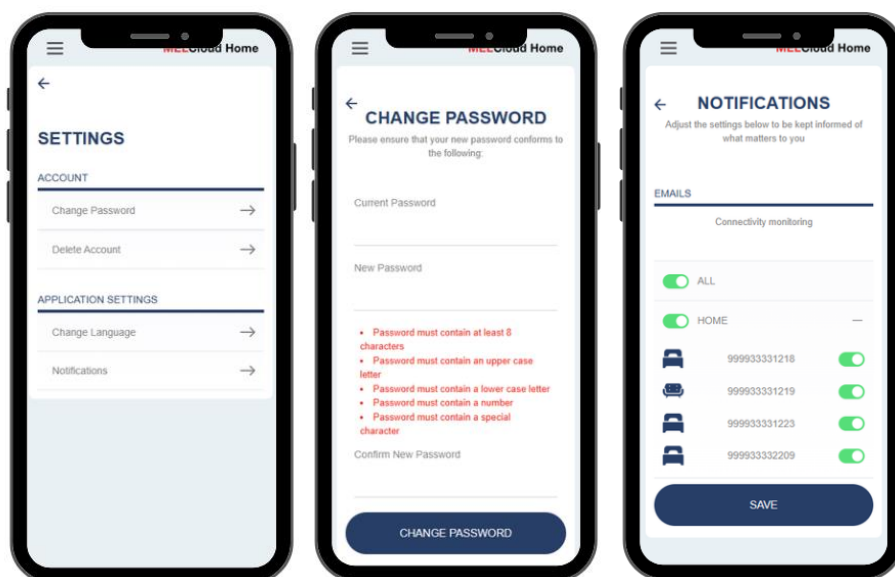
- All'interno della casa selezionata, toccare **Elimina casa**.
- Confermare l'eliminazione quando viene richiesto.

*Nota: l'eliminazione di una casa rimuove tutti i prodotti associati e revoca l'accesso degli ospiti. I prodotti saranno quindi disponibili per una nuova registrazione.*

### Case ospiti

Le case in cui si è stati invitati come ospiti sono elencate separatamente sotto **Case degli ospiti**. Mentre è possibile controllare i prodotti, non è possibile modificare o eliminare la casa.

## IMPOSTAZIONI



Il sottomenu Impostazioni contiene tutte le impostazioni dell'account e dell'applicazione per l'applicazione MELCloud Home.

### **Modifica della password**

- Selezionare il menu Burger > Account > Impostazioni > **Modifica password**.
- Immettere la password attuale, seguita dalla nuova password.
- Confermare la nuova password e toccare **Cambia password** per applicarla.

*Nota: Il prodotto consente di riutilizzare la password corrente, anche se si consiglia di usarne una nuova per una maggiore sicurezza.*

### **Eliminare l'account**

- Selezionare il menu Burger > Account > Impostazioni > **Elimina account**.
- Immettere l'indirizzo e-mail registrato per la conferma.
- Toccare **Elimina** per rimuovere definitivamente l'account.

*Importante: L'eliminazione dell'account rimuove tutte le case, i prodotti e i permessi di accesso ad esso associati.*

### **Impostazioni della lingua**

- Selezionare il menu Burger > Account > Impostazioni > **Cambia lingua**.
- Selezionare dall'elenco e toccare **Salva** per applicare le modifiche.

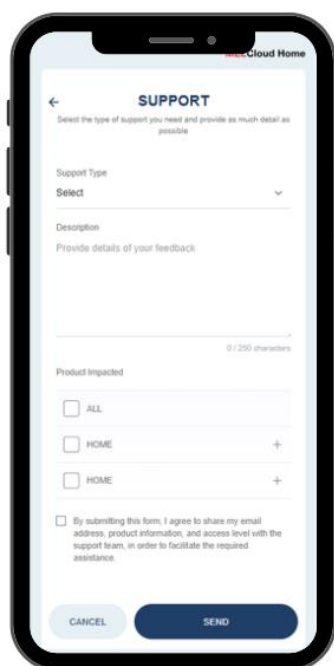
*Nota: se desiderate aggiungere una lingua all'elenco, contattate la vostra filiale locale.*

### **Preferenze di notifica**

- Selezionare il menu Burger > Account > Impostazioni > **Notifiche**
- Abilitare o disabilitare le notifiche via e-mail (ad es. avvisi di disconnessione del dispositivo)
- Regolare le impostazioni in base all'account, alla casa o al prodotto (ad esempio, aria-aria o aria-acqua).
- Toccare **Salva** dopo aver apportato le modifiche

*Nota: per impostazione predefinita, tutte le notifiche sono abilitate.*

## Assistenza



**SUPPORT**

Select the type of support you need and provide as much detail as possible

Support Type  
Select

Description  
Provide details of your feedback:

0 / 250 characters

Product Impacted

- ☐ ALL
- ☐ HOME +
- ☐ HOME +

☐ By submitting this form, I agree to share my email address, product information, and access level with the support team, in order to facilitate the required assistance.

CANCEL SEND

Per inviare un feedback alla filiale locale, aprire **Assistenza** dal menu ad hamburger. Da qui vi verrà richiesto di determinare il tipo di feedback che desiderate: potete scegliere tra:

- Segnalare bug
- Richiedere assistenza
- Fornire un feedback

Oltre al tipo di supporto richiesto, è possibile fornire alcuni dettagli di base del feedback e selezionare i prodotti specifici interessati.

Le segnalazioni inviate vengono inviate alla filiale locale e includono alcune informazioni di base sull'utente e i dettagli del prodotto per una risoluzione efficiente dei problemi.



## Amazon Alexa

Con l'abilità MELCloud Home per Amazon Alexa è possibile controllare i prodotti Mitsubishi Electric per la climatizzazione e il riscaldamento\* utilizzando semplici comandi vocali tramite i prodotti abilitati ad Alexa. La skill MELCloud Home per Amazon Alexa è compatibile con l'App MELCloud Home e con i prodotti Mitsubishi Electric installati in casa.

Dopo aver collegato l'account MELCloud Home ad Alexa, è possibile utilizzare la voce per accendere/spegnere, cambiare modalità, monitorare il prodotto e modificare la temperatura semplicemente pronunciando il comando richiesto.

### Come iniziare:

- È necessario disporre dell'App MELCloud Home e di un account utente attivo.
- È necessario che i prodotti Mitsubishi Electric per la climatizzazione, il riscaldamento o la ventilazione siano collegati a Internet e funzionanti nell'App MELCloud Home.
- Sarà quindi necessario abilitare la skill MELCloud Home per Amazon Alexa nell'app Alexa.
- Verrà quindi richiesto di accedere utilizzando le proprie credenziali di accesso a MELCloud Home. Il completamento di questo passaggio fornirà il collegamento necessario tra Alexa, l'account utente di MELCloud Home® e i prodotti collegati.
- Dovete quindi seguire la richiesta di scoprire i vostri prodotti connessi.
- È quindi possibile testare la connessione e il funzionamento con un semplice comando vocale.

### Come controllare i prodotti

Dopo aver configurato Alexa, provate questi comandi per testare la vostra nuova abilità Alexa:

*"Alexa, imposta la camera da letto su fresco"*

*"Alexa, aumenta la temperatura della camera da letto di 4 gradi"*

*"Alexa, imposta il soggiorno su auto"*

*"Alexa, a che temperatura è impostato il soggiorno?"*

*"Alexa, qual è la temperatura della sala da pranzo?"*

*"Alexa, imposta la sala da pranzo sul riscaldamento"*

### Considerazioni sui nomi

Per le stanze o le zone che si desidera controllare, è necessario rinominare quelle che contengono numeri o simboli speciali, utilizzando l'App MELCloud Home®. Si consiglia di utilizzare nomi semplici come "Camera da letto", "Sala da pranzo" o "Soggiorno". Una volta modificati i nomi, è necessario utilizzare l'app Alexa per riscoprire i dispositivi o chiedere semplicemente "Alexa, scopri i miei dispositivi".

### Requisiti

L'App MELCloud Home è compatibile con le seguenti interfacce Wi-Fi ufficiali di Mitsubishi Electric: MAC-567IF-E, MAC-577IF-E, MAC-587IF-E, MELCLOUD-CL-HA1-A1  
Queste interfacce devono essere installate solo da un installatore qualificato.

## Risoluzione dei problemi:

In caso di necessità di ulteriore assistenza, visitare il sito [www.melcloud.com](http://www.melcloud.com) e selezionare la sezione di supporto o contattare l'ufficio Mitsubishi Electric locale.

**\*Prodotti di ventilazione a recupero di calore in arrivo.**

## Domande frequenti

| Domanda                                                                                             | Risposta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>La mia interfaccia ha smesso di funzionare dopo un'interruzione di corrente. Cosa devo fare?</b> | Ripetere il processo di accoppiamento Bluetooth, AP o WPS. In caso di future interruzioni, la connessione dovrebbe avvenire automaticamente dopo un secondo accoppiamento.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Quanti sistemi posso registrare per ogni account utente?</b>                                     | Per impostazione predefinita, fino a 10 sistemi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Il mio sistema si comporta in modo strano. Cosa potrebbe essere sbagliato?</b>                   | Controllare che non vi siano impostazioni in conflitto tra MELCloud Home™ e i controllori locali. Evitare di duplicare le impostazioni del timer. Assicuratevi di essere gli unici ad accedere al vostro account utente.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Perché si verifica un ritardo nell'aggiornamento delle impostazioni di controllo?</b>            | MELCloud Home™ controlla regolarmente gli aggiornamenti. Le modifiche possono richiedere da pochi secondi a 5 minuti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Quali sistemi sono compatibili con MELCloud Home™?</b>                                           | Consultare il manuale d'uso di MELCloud Home                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Posso utilizzare interfacce Wi-Fi di terzi?</b>                                                  | No, sono supportate solo le interfacce ufficiali di Mitsubishi Electric.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Devo cancellare il mio account per ricominciare se ho commesso un errore?</b>                    | No, è possibile cancellare i prodotti e ricominciare da zero la configurazione della connettività dei prodotti. Per le istruzioni su come fare, consultare il manuale d'uso del prodotto. Se avete bisogno di ulteriore aiuto, contattate il team di assistenza MELCloud della vostra filiale locale di Mitsubishi Electric o inviate una richiesta di assistenza all'interno di MELCloud Home utilizzando la funzione Feedback. |
| <b>Quali sistemi sono compatibili con MELCloud Home™?</b>                                           | Attualmente sono supportati solo la Serie M, i sistemi AC Mr Slim e le pompe di calore Ecodan. Altri sistemi saranno supportati nei prossimi aggiornamenti.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Posso accedere al prodotto di un altro utente come ospite?</b>                                   | Sì, con un invito. È necessario registrare un account su MELCloud Home prima di poter essere aggiunti come ospiti a una casa. È possibile accedere a 2 case ospiti.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Devo cancellare il mio account MELCloud Residential?</b>                                         | Sì. Gli account Residenziale e Casa non sono compatibili. Gli account Residenziale e Casa non sono compatibili.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>La Modalità vacanza spegne le mie unità?</b>                                                     | Sì, e disattiva la programmazione finché non si modificano manualmente le impostazioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Cosa succede se cancello un'abitazione?</b>                                                      | Tutti i dispositivi vengono rimossi e diventano recuperabili. L'accesso degli ospiti viene revocato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Risoluzione dei problemi

Se si verificano problemi durante l'utilizzo di MELCloud Home, questa sezione dedicata alla risoluzione dei problemi fornisce suggerimenti e soluzioni rapide per aiutare a identificare e risolvere i problemi più comuni. Ogni sezione è raggruppata per argomento per facilitare la navigazione.

### Condizionatori d'aria (ATA) Codici di errore Mr Slim

#### Unità interna

| Codice errore | Descrizione                                                                    |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| E0            | Errore di trasmissione del controllore remoto                                  |
| E1            | Errore della scheda di controllo del telecomando                               |
| E3            | Errore di trasmissione del controllore remoto                                  |
| E4            | Errore di ricezione del segnale del telecomando                                |
| E5            | Errore di ricezione del segnale del controllore remoto                         |
| E6            | Errore di comunicazione unità interna/esterna                                  |
| E7            | Errore di comunicazione dell'unità interna/esterna                             |
| EE            | Errore di combinazione tra unità interna ed esterna                            |
| Fb (FB)       | Errore del sistema di controllo dell'unità interna (errore di memoria, ecc.)   |
| P1            | Errore del sensore di aspirazione                                              |
| P2            | Errore del sensore del tubo (TH2)                                              |
| P4            | Errore sensore di scarico/connettore interruttore a galleggiante (CN4F) aperto |
| P5            | Errore della pompa di scarico                                                  |
| P6            | Funzionamento della protezione antigelo/sovratemperatura                       |
| P8            | Errore di temperatura del tubo                                                 |
| P9            | Errore sensore tubo (TH5)                                                      |
| PA            | Arresto forzato del compressore (a causa di una perdita d'acqua anomala)       |
| Pb            | Errore del motore del ventilatore dell'unità interna                           |
| PL            | Anomalia del circuito del refrigerante                                         |

#### Esterno (o altro)

| Codice errore | Descrizione                                                                                   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| E9            | Errore di comunicazione unità interna/esterna (errore di trasmissione) (unità esterna)        |
| U1, Ud (UD)   | Alta pressione anomala (funzionamento 63H)/Funzionamento della protezione da surriscaldamento |

|              |                                                                                                                              |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| U2           | Temperatura di scarico anormalmente elevata/ refrigerante insufficiente                                                      |
| U3           | Apertura/cortocircuito dei termistori dell'unità esterna                                                                     |
| U4           | Apertura/cortocircuito dei termistori dell'unità esterna                                                                     |
| U5           | Temperatura anomala del dissipatore di calore                                                                                |
| U6           | Interruzione sovracorrente del compressore/anomalia del modulo di potenza                                                    |
| U7           | Anomalia del surriscaldamento a causa della bassa temperatura di mandata                                                     |
| U8           | Arresto della protezione del ventilatore dell'unità esterna                                                                  |
| U9, UH       | Anomalia come sovratensione o sottotensione e segnale sincrono anomalo al circuito principale/errore del sensore di corrente |
| UF           | Interruzione per sovracorrente del compressore (quando il compressore è bloccato)                                            |
| UP           | Interruzione della sovracorrente del compressore                                                                             |
| Altri errori | Altri errori (fare riferimento al manuale tecnico dell'unità esterna)                                                        |

## Codici di errore del riscaldamento (ATW)

| Codice | Errore                                                                                                      | Azione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L3     | Protezione da surriscaldamento della temperatura dell'acqua di circolazione                                 | La portata potrebbe essere ridotta. Controllare se: Perdita d'acqua, filtro magnetico / filtro bloccato, funzionamento della pompa di circolazione dell'acqua (il codice di errore può essere visualizzato durante il riempimento del circuito primario, completare il riempimento e resettare il codice di errore).                        |
| L4     | Protezione contro il surriscaldamento della temperatura dell'acqua del serbatoio dell'acqua calda sanitaria | Controllare il riscaldatore a immersione e il relativo contattore.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| L5     | Termistore di temperatura dell'unità interna (THW1, THW2, THW5A, THW5B, THW6, THW7, THW8, THW9) guasto      | Controllare la resistenza del termistore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| L6     | Protezione antigelo dell'acqua di circolazione                                                              | Vedere l'azione per L3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| L8     | Errore di funzionamento del riscaldamento                                                                   | Controllare e riattaccare i termistori che si sono staccati.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| L9     | Bassa portata del circuito primario rilevata dal sensore di flusso o dal flussostato (flussostati 1, 2, 3)  | Vedere l'azione per L3. Se il sensore di flusso o il flussostato indicato non funziona, sostituirlo. Controllare le valvole della pompa che potrebbero essere semichiusi, fare attenzione.                                                                                                                                                  |
| LA     | Guasto al sensore di pressione                                                                              | Controllare che il cavo del sensore di pressione non sia danneggiato o allentato.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| LB     | Protezione da alta pressione                                                                                | La portata del circuito di riscaldamento potrebbe essere ridotta. Controllare se: Lo scambiatore di calore a piastre potrebbe essere intasato. Controllare lo scambiatore di calore a piastre, Guasto dell'unità esterna. Controllare il volume di refrigerante, la valvola, la bobina LEV e lo schiacciamento dei tubi dell'unità esterna. |

|         |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LC      | Protezione contro il surriscaldamento della temperatura dell'acqua di circolazione della caldaia | Controllare se la temperatura di impostazione della caldaia per il riscaldamento supera la restrizione. (Vedere il manuale dei termistori "PAC-TH021HT(-E)"). La portata del circuito di riscaldamento dalla caldaia potrebbe essere ridotta. Verificare la presenza di: Perdita d'acqua, Filtro magnetico / Filtro bloccato, Funzionamento della pompa di circolazione dell'acqua. |
| LD      | Guasto del termistore (temp. acqua di mandata caldaia) (THWB1)                                   | Controllare la resistenza del termistore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| LE      | Errore di funzionamento della caldaia                                                            | Vedere l'azione per L8. Controllare lo stato della caldaia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| LF      | Guasto al sensore di flusso                                                                      | Controllare che il cavo del sensore di flusso non sia danneggiato o allentato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| LH      | Protezione antigelo dell'acqua di circolazione della caldaia                                     | La portata del circuito di riscaldamento dalla caldaia potrebbe essere ridotta. Controllare per: Perdita d'acqua, filtro magnetico / filtro bloccato, funzionamento della pompa di circolazione dell'acqua.                                                                                                                                                                         |
| LI      | Errore di funzionamento dell'acqua calda sanitaria (tipo di piastra esterna HEX)                 | Controllare che non sia scollegato il termistore (temp. acqua inferiore serbatoio ACS) (THW5B). Controllare il funzionamento della pompa di circolazione dell'acqua (primaria / sanitaria).                                                                                                                                                                                         |
| LL      | Errori di impostazione degli interruttori DIP sulla scheda di controllo FTC                      | Per il funzionamento della caldaia, verificare che DIP SW1-1 sia impostato su ON (con caldaia) e DIP SW2-6 su ON (con serbatoio di miscelazione). Per il controllo della temperatura a 2 zone, verificare che DIP SW2-7 sia impostato su ON (2 zone) e DIP SW2-6 su ON (Con serbatoio di miscelazione).                                                                             |
| LP      | Fuori dal campo di portata dell'acqua per l'unità esterna a pompa di calore                      | Controllare la tabella 3.4.1. Controllare le impostazioni del telecomando [(Assistenza)→ [Impostazioni pompa di calore] → [Campo di portata pompa di calore]].                                                                                                                                                                                                                      |
| P1      | Guasto del termistore (temperatura ambiente) (TH1)                                               | Controllare la resistenza del termistore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| P2      | Termistore (temp. liquido di rif.) (TH2) guasto                                                  | Controllare la resistenza del termistore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| P6      | Protezione antigelo dello scambiatore di calore a piastre                                        | Vedere l'azione per L3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| J0      | Mancata comunicazione tra FTC e ricevitore wireless                                              | Verificare la corretta quantità di refrigerante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| J1 - J8 | Guasto di comunicazione tra il ricevitore wireless e il telecomando wireless                     | Controllare che la batteria del telecomando wireless non sia scarica. Controllare che il ricevitore wireless sia alimentato. Controllare che il telecomando wireless sia all'interno del sistema wireless.                                                                                                                                                                          |
| J9      | Guasto di comunicazione tra FTC (principale) e FTC (secondario)                                  | Controllare che il cavo di collegamento non sia danneggiato o allentato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|            |                                                             |                                                                          |
|------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| E0 - E5    | Guasto di comunicazione tra il telecomando principale e FTC | Controllare che il cavo di collegamento non sia danneggiato o allentato. |
| E6 - EF    | Guasto di comunicazione tra FTC e l'unità esterna           | Controllare che l'unità esterna sia accesa.                              |
| EJ         | L'unità esterna non riceve segnali dall'unità interna       | Controllare che il cavo di collegamento non sia danneggiato o allentato. |
| E9         | Errore di combinazione tra FTC e unità esterna              | Vedere l'azione per E6-EF.                                               |
| U*, F*, P1 | Guasto dell'unità esterna                                   | Consultare il manuale di assistenza dell'unità esterna.                  |
| A*         | Errore di comunicazione M-NET                               | Consultare il manuale di assistenza dell'unità esterna.                  |

## Problemi di connettività

**Problema:** il prodotto viene visualizzato come "Offline" o non risponde.

**Possibili cause:**

- Connessione Wi-Fi debole o instabile.
- Il router o il prodotto potrebbero essere stati riavviati o scollegati.
- Il prodotto non è registrato correttamente nell'app.

**Soluzioni:**

- Controllare il segnale Wi-Fi utilizzando il **rapporto di potenza del segnale Wi-Fi** nell'app.
- Riavviare il router e il prodotto.
- Assicurarsi che il prodotto sia nel raggio d'azione del segnale Wi-Fi.
- Ricollegare il prodotto andando su **Impostazioni > Aggiungi prodotto > Ricollega dispositivo**.
- Assicurarsi che la connessione a Internet sia attiva.

## La pianificazione non funziona

**Problema:** gli eventi pianificati non si attivano.

**Possibili cause:**

- La pianificazione non è stata salvata o configurata correttamente.
- La modalità vacanza è abilitata.
- La pianificazione è in conflitto con le modalità di protezione.

**Soluzioni:**

- Rivedere la scheda **Pianificazioni** e verificare che la pianificazione sia attiva e salvata.
- Verificare che la **Modalità vacanza** sia disattivata.
- Verificare che la **protezione antigelo o contro il surriscaldamento** non sia prioritaria rispetto alla programmazione.
- Assicurarsi che sia selezionato il prodotto corretto quando si assegna una programmazione.
- Verificare che la temperatura abbia raggiunto la temperatura indicata nella programmazione, alla quale è stato impostato il raffreddamento/riscaldamento attivo.

## La protezione antigelo o anti-surriscaldamento non si attiva

**Problema:** La temperatura ambiente supera o scende al di sotto dei limiti impostati, ma la modalità di protezione non si attiva.

**Possibili cause:**

- Funzione non abilitata.
- Le soglie di temperatura non sono impostate correttamente.
- Il prodotto è già in modalità di protezione.

**Soluzioni:**

- Accedere a **Controlli avanzati > Protezione antigelo/surriscaldamento** e verificare che la funzione sia attivata.
- Regolare i limiti di temperatura su un intervallo più adatto.
- Verificare che il prodotto non sia impostato manualmente su un'altra modalità che annulla la commutazione automatica.

## Il prodotto non risponde ai comandi

**Problema:** le modifiche apportate tramite l'app (ad esempio, accensione/spengimento, modalità, temperatura) non si riflettono sul prodotto.

**Possibili cause:**

- Il prodotto è offline.
- Ritardo temporaneo nella comunicazione con il server.
- Potrebbe essere necessario aggiornare la cache dell'app.

**Soluzioni:**

- Confermare lo stato di connessione a Internet e al prodotto.
- Chiudere e riaprire l'app MELCloud Home per aggiornare la connessione.
- Provare a riavviare fisicamente il prodotto e quindi tentare nuovamente il comando.
- Assicurarsi che sia installata la versione più recente dell'app.

## Impossibile condividere il prodotto con un altro utente

**Problema:** l'e-mail di invito non è stata ricevuta o l'accesso non è stato concesso.

**Possibili cause:**

- Indirizzo e-mail errato.
- L'e-mail è stata filtrata come spam.
- Prodotto non idoneo alla condivisione (restrizioni dell'amministratore).

**Soluzioni:**

- Verificare che l'indirizzo e-mail sia corretto.
- Chiedere all'utente invitato di controllare la cartella Spam o Promozioni.
- Provare a inviare nuovamente l'invito da **Dettagli prodotto > Condividi prodotto**.
- Assicurarsi di avere accesso come amministratore al prodotto prima di condividerlo.

## Codice di errore visualizzato

**Problema:** sull'icona del prodotto viene visualizzato un chip rosso con un codice di errore.

**Possibili cause:**

- Guasto del sistema o attivazione di sicurezza.
- Errore di comunicazione tra unità interna ed esterna.

**Soluzioni:**

- Toccare il chip rosso per accedere al **Rapporto registro errori** per i dettagli e le tempistiche.
- Cercare il codice di errore nella Guida ai codici di errore o sul sito web del produttore.
- Riavviare l'unità se è sicuro farlo. Se il problema persiste, contattare l'assistenza o l'installatore.

## La modalità vacanza non si disattiva

**Problema:** la modalità vacanza continua dopo l'orario di fine previsto.

**Possibili cause:**

- L'orario di inizio/fine è stato impostato in modo errato.
- L'esclusione manuale non è stata applicata.

**Soluzioni:**

- Accedere a **Controlli avanzati > Modalità vacanza** e verificare la data/ora di fine.
- Se necessario, disattivare manualmente la Modalità ferie.
- Confermare la ripresa delle pianificazioni controllando la scheda **Pianificazioni** dopo essere usciti dalla Modalità ferie.

## Come risolvere i problemi offline

**Controllare il segnale Wi-Fi o cellulare:**

- Per le unità Wi-Fi: Assicurarsi che il router sia online e nel raggio del segnale.
- Per le unità cellulari: Verificare la potenza del segnale mobile nel luogo di installazione.

**Riavviare l'interfaccia:**

- Spegnere l'unità ATW o il modulo di interfaccia.
- Per il Wi-Fi, verificare che la modalità WPS o Access Point sia stata completata correttamente.

**Esaminare il rapporto sul segnale Wi-Fi:**

- Se accessibile, aprire il **rapporto del segnale Wi-Fi** per verificare la presenza di cadute o perdite di segnale ricorrenti nel tempo.

**Confermare la registrazione:**

- Verificare che il prodotto sia ancora correttamente registrato sul proprio account e che non sia stato cancellato o rivendicato da un altro utente.

**Contattare l'assistenza:**

- Se il prodotto rimane offline dopo la risoluzione dei problemi di base, utilizzare la sezione **Supporto** nel menu Burger per segnalare il problema.

### *Prevenzione di futuri eventi offline*

- Installare l'unità ATW in un'area con copertura Wi-Fi o cellulare forte e stabile.
- Evitare di posizionare i router o le interfacce vicino a muri spessi, armadi metallici o grandi elettrodomestici.
- Abilitare le notifiche via e-mail per gli avvisi offline in **Account > Impostazioni di notifica**.

Per ulteriori informazioni, consultare la sezione Offline di questo documento.



## Motivi di interruzione della connessione

| Scenario                                                        | Possibile problema                                                                                                                                                                               | Risoluzione                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INTERFACCIA WI-FI<br>NON SUPPORTATA                             | Tentativo di connessione a MELCloud home con un'interfaccia Wi-Fi non supportata:<br>- ATA - MAC557IFE<br>- ATW - PACWF010E                                                                      | Contattare la filiale locale per acquisire un'interfaccia Wi-Fi / dispositivo cellulare supportato.                                                        |
| NON REGISTRATO                                                  | 1. Immissione di credenziali errate<br>2. L'interfaccia Wi-Fi non è connessa a Internet                                                                                                          | Controllare le credenziali Wi-Fi<br>Controllare le spie LED dell'interfaccia Wi-Fi                                                                         |
| MISMATCH                                                        | L'interfaccia Wi-Fi ha rilevato di essere connessa a un altro tipo di prodotto.<br><br>Ad esempio, l'utente ha selezionato un modello ATA, ma l'interfaccia Wi-Fi è collegata a un prodotto ATW. | Controllare il tipo di prodotto e verificare che siano state utilizzate le credenziali Wi-Fi corrette.                                                     |
| DISPOSITIVO GIÀ<br>RIVENDICATO IN CASA                          | Il dispositivo è già stato rivendicato da un altro utente di MELCloud Home                                                                                                                       | Chiedere al Proprietario attuale di rimuoverlo dal proprio account e poi reclamarlo<br>Contattare il proprietario attuale per l'accesso ospite al prodotto |
| Il dispositivo è già stato rivendicato in MELCloud Residential. | Il dispositivo è già stato rivendicato da un altro utente di MELCloud Residential.                                                                                                               | Eliminare da MELCloud Residential e poi tentare di reclamare in MELCloud Home.                                                                             |