

Fiat Auto S.p.A.
Quality
Technical Service
Largo Senatore Agnelli, 5
10040 Volvera
CF 25/06

Volvera, 13 marzo 2006

Spett.le	AFFILIAZIONI ESTERE FIAT AUTO MERCATO ITALIA
c.a	Responsabili Assistenza Tecnica
c.a.	C.S.O. Importers Ing. Pavesio

Best Service Fiat Grande Punto

Gentili Colleghi,

in relazione all'iniziativa Best Service Fiat Grande Punto stiamo avviando l'operativa sia in Italia e sia nei Mercati Esteri.

Vi chiediamo di attivarVi secondo le stesse modalità previste per il Mercato Italia, e a tal proposito, Vi alleghiamo la comunicazione diffusa ai Dealer Italia.

Come abbiamo concordato, i Mercati che verranno gestiti attraverso il Customer Care sono:

Francia, Germania , Spagna, Svizzera.

Fiat Auto

Fiat Auto S.p.A. a socio unico
Corso G. Agnelli , 200 - 10135 Torino
Tel.: (+ 39) 011 00 31111 - Casella Postale 1202
Telegrammi Fiatauto - Torino
Capitale Sociale Euro 2.500.000.000 – i.v.
R.I. - Ufficio di Torino n. 07973780013 - REA Torino 934697
Comm. Estero - Posiz. TO 084920
Cod.Fiscale/P.IVA 07973780013
Direzione e coordinamento ex art. 2497 c.c.: Fiat S.p.A.
Quality Technical Service
Mercato Italia
L.go Sen. Agnelli, 5 - 10040 Volvera (TO)
Tel. (011) 9860.111 - Casella Postale 1202
Telegrammi Fiatauto – Volvera
Telex 212280 – 211322 – 221638 Fiatdr I
030/06 bd

Volvera, 13 Marzo 2006

Spett.li **CONCESSIONARI FIAT
C.V.D.
OFFICINE AUTORIZZATE**

c.c. **AREE FIAT**

Best Service Fiat Grande Punto

Gentili Concessionari,

anche per la Fiat Grande Punto, abbiamo avviato per il servizio Assistenziale l'iniziativa Best Service. Questo progetto nasce per dedicare una particolare attenzione verso il Cliente e per far sì che la sua vettura sia curata fino nei minimi dettagli.

Nell'ambito di questa iniziativa avviamo con la presente un'attività di controllo di alcune vetture già presso i Clienti al fine di verificarne il livello di aggiornamento ed eventualmente allinearle alla corrente produzione.

Iniziativa

L'iniziativa è stata oggetto di incontri dedicati c/o le nostre sedi con il vostro personale tecnico già nel 2005.

Con riferimento a quanto illustrato nell'occasione, Vi comunichiamo che l'operatività su Fiat Grande Punto è prossima al suo avviamento.

Vi ricordiamo che il progetto sarà completamente pilotato centralmente da Fiat Auto.

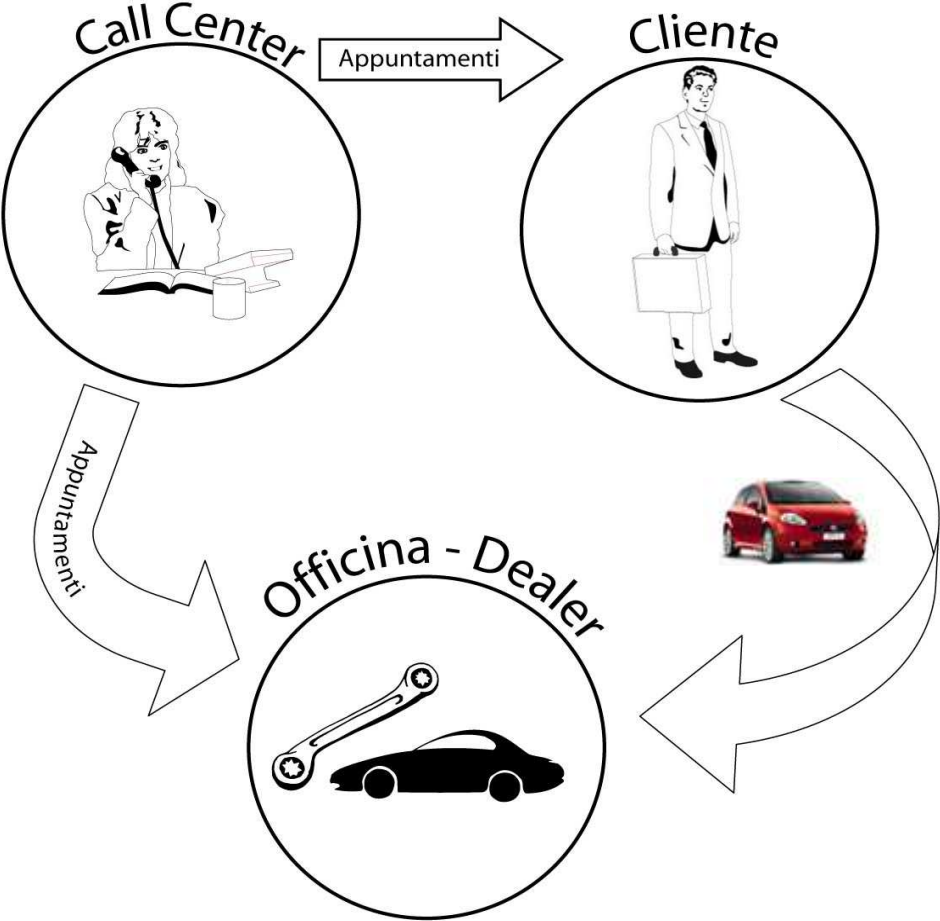
Schema di funzionamento

Sarà cura del Customer Care contattare telefonicamente il Cliente e concordare un appuntamento per il ricovero della sua vettura previa la conferma con la Vostra Officina.

Terminata la fase di prenotazione il Customer Care confermerà l'appuntamento sia al Cliente sia all'Officina.

A controllo eseguito i Sigg.ri Clienti saranno ricontattati dal personale Customer Care per verificare il loro livello di soddisfazione.

Prenotazione intervento



Indicazioni operative

E' stabilito che l'appuntamento in Officina sia programmato a partire da 10 gg. dal contatto Cliente, e ciò per garantire un margine di tempo sufficiente al reperimento dei ricambi che dovranno essere approvvigionati mediante un normale ordine a Fiat.

L'intervento dovrà essere terminato entro la giornata lavorativa per i casi di ricovero in mattinata.

L'iniziativa stabilita prevede che venga offerta al Cliente una vettura sostitutiva che dovrà essere una Fiat Grande Punto od in subordine una Fiat Idea.

Siete altresì invitati ad effettuare gli eventuali controlli/interventi previsti nei cicli tecnici anche per le vetture in preconsegna le cui isole di telai sono specificati nei singoli interventi.

Sono nel seguito riportati i riferimenti tecnici degli interventi.

Cordiali Saluti.

Vito Quattrocchi

Gli interventi sono:

1. compressore climatizzatore – 1.3 multijet 90 CV

da telaio 0000635 a telaio 0013796
da telaio 1000017 a telaio 1000099

vetture coinvolte 2493

In alcuni casi, si potrebbe verificare il mancato funzionamento del compressore climatizzatore.

Ciclo operativo riportato in allegato 2

- **Codice intervento 5020**

2. lay out vano motore – 1.3 multijet 90 CV

da telaio 0000635 a telaio 0013796
da telaio 1000017 a telaio 1000099

vetture coinvolte 2495

E' stato definito un intervento assistenziale al fine di migliorare il lay out tra la staffa della centralina di preriscaldamento candele e la tubazione di comando idraulico della frizione.

Ciclo operativo riportato in allegato 3

- **Codice intervento 5021**

3. radiatore raffreddamento motore e riscaldamento abitacolo – 1.3 multijet 75/ 90 CV e 1.9 multijet 120/130 CV

da telaio 2507 a telaio 29767
da telaio 1000017 a telaio 1003048

vetture coinvolte 9926

E' stato definito un intervento assistenziale al fine di migliorare la tenuta nel tempo degli innesti rapidi sugli impianti di raffreddamento motore e riscaldamento abitacolo.

Ciclo operativo riportato in allegato 4

- **Codice intervento 5022**

Modello Grande Punto

RIEPILOGO MODALITA' OPERATIVE

a) Parco globale veicoli interessati all'intervento

Sono interessati al risanamento tutti i veicoli i cui numeri di telaio saranno presenti a SIGI all'attivazione della campagna

b) Individuazione veicoli interessati

- veicoli a voi assegnati - fare riferimento all'archivio telai soggetti a campagna presente sul Vostro PC

- veicoli in transito - Prima di eseguire l'intervento verificare :
1) con "inquiry Sigi " se il telaio è soggetto a campagna;
2) presenza di eventuali segni di identificazione a conferma che il risanamento è già stato eseguito

c) Materiale necessario

Vedi cicli allegati

d) Trattamento economico

Le spese che sosterrete relativamente a:

- mano d'opera secondo il tempo indicato nel ciclo allegato
materiale che Vi sarà fornito dalla Ricambi Volvera (il rimborso viene riconosciuto secondo le condizioni di rimborso previste al momento dell'intervento)

- spese varie (telefono , postali ect.)

dovranno essere addebitate sulla commessa 5020 – 5021 - 5022 utilizzando la normale Segnalazione Reclamo imputando i costi alle voci di spesa :

A 01 = Mano d'opera e materiale

A 10 = Spese varie

e) Chiusura commessa

La data di chiusura della commesse 5020 – 5021 – 5022 viene fissata per 30 aprile 2007.

FIAT AUTO S.P.A.
QUALITY – Assistenza Tecnica

MODELLO / VERSIONE:..... **FIAT GRANDE PUNTO 1.3 Multijet 90 cv**

COMPONENTE:..... **Puleggia compressore condizionatore**

ANOMALIA:..... **Mancata conformità**

INCONVENIENTE DA PREVENIRE:

Rottura del limitatore di coppia della puleggia del compressore

CAUSA TECNICA:

Processo produttivo del Fornitore

INTERVENTI IN PRODUZIONE:

Garantito il montaggio di particolari conformi

MODALITA' DI INTERVENTO

INTERVENTO PREVENTIVO:

Sostituire la puleggia del compressore con una senza massa inerziale.

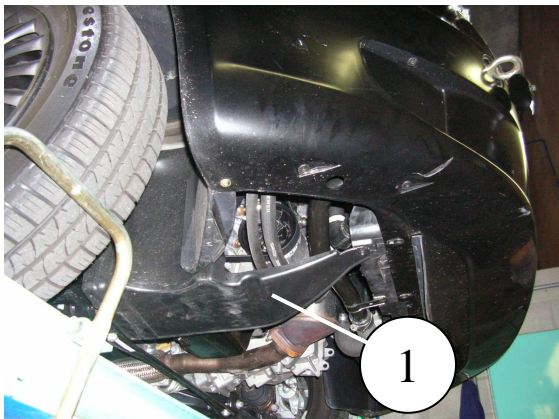
CICLO DI INTERVENTO

Nota: per esigenze fotografiche alcune foto sono state fatte al banco.

A vettura sollevata, operando nel passaruota destro eseguire le seguenti operazioni:

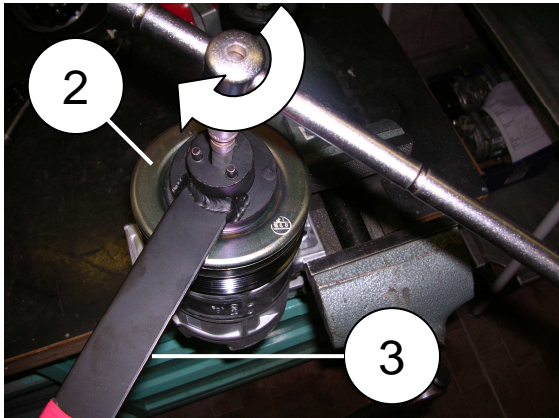
-Sterzare le ruote a destra.

-Smontare il riparo inferiore destro 1.



-Rimuovere la cinghia servizi come descritto nell'operazione 1090 G 10.

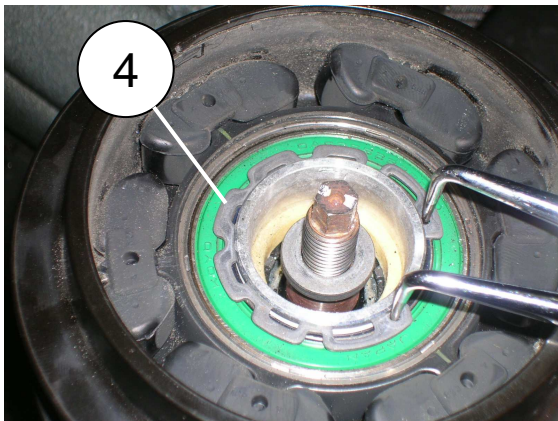
-Sbloccare il piattello 2 con la chiave 3 part. 2000011800 ,lato spine con interasse maggiore, ruotando l'albero del compressore in *senso orario* in modo da sbloccare il piattello stesso.



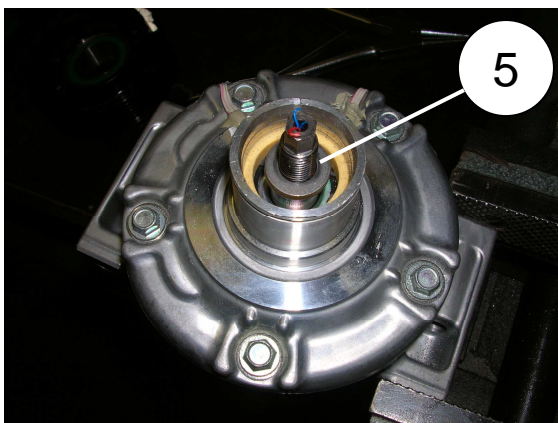
-Rimuovere il piattello.



-Rimuovere il seeger 4 di fissaggio della puleggia al corpo compressore e sfilare la puleggia.

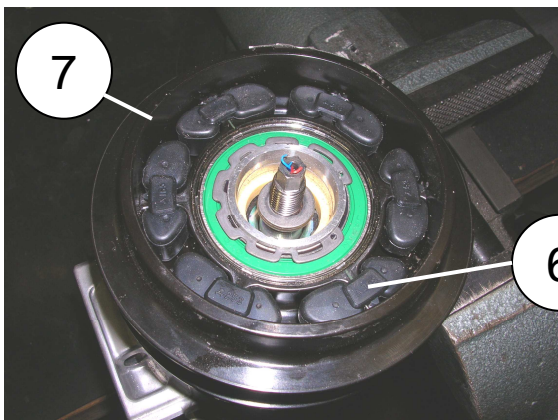


-Rimuovere il distanziale 5.

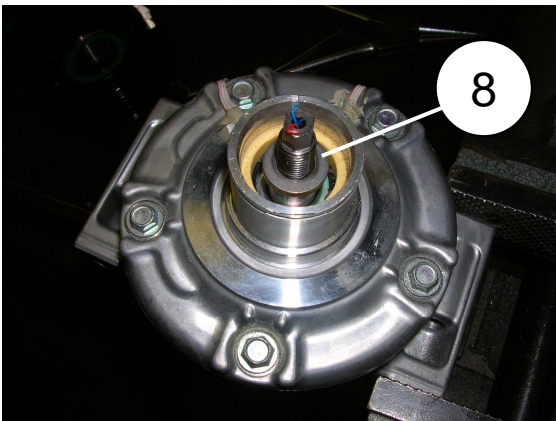


NOTA: i particolari indicati nelle successive operazioni come “nuovi” fanno parte del KIT part. 71746351

-Inserire i nuovi smorzatori 6 nelle sedi della nuova puleggia 7 come evidenziato in figura.

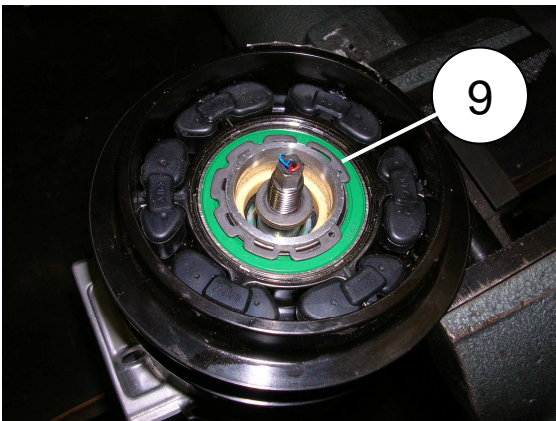


-Inserire sull'albero del compressore il nuovo distanziale 8.



-Montare sul compressore la nuova puleggia completa di smorzatori.

-Fissare la puleggia con il nuovo seeger 9 con la parte colorata rivolta verso l'esterno.



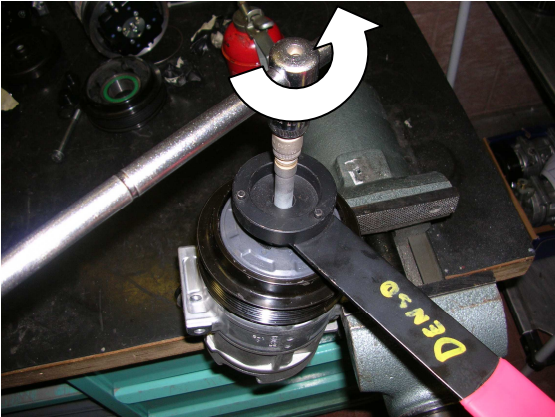
-Accertarsi che gli smorzatori siano tutti correttamente in sede.

-Posizionare il nuovo piattello sulla puleggia, bagnando le alette di trascinamento con dell'acqua in modo da facilitare l'introduzione delle stesse nelle sedi tra gli smorzatori.

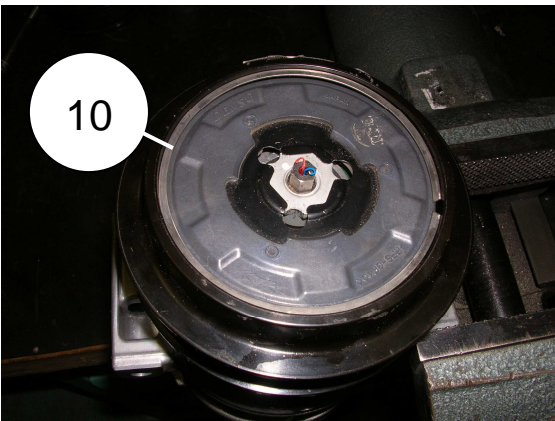
NOTA: non utilizzare prodotti lubrificanti onde evitare di danneggiare/limitare la durata degli smorzatori.



-Bloccare il piattello utilizzando la chiave part. 2000011800 , lato spine con interasse minore, ruotando l'albero del compressore in *senso antiorario* sino al raggiungimento della coppia di 3,2 daNm.



-Montare nella gola della puleggia l'anello di sicurezza 10.



-Rimontare i particolari precedentemente smontati operando inversamente allo stacco.

-Avviare il motore.

-Inserire e disinserire il condizionatore tre volte in modo da fare lavorare il compressore e conseguentemente il piattello/puleggia.

IDENTIFICAZIONE INTERVENTO:

Segno di vernice bianca sul piattello come in figura.

REPERIBILITA' RICAMBI:

Chiave part. 2000011800 Qt. 1

NB : il particolare indicato non dovrà essere ordinato a Ricambi, ma vi verrà spedito direttamente a titolo gratuito.

KIT part. 71746351 Qt. 1 composto da:

Puleggia Qt. 1

Piattello Qt. 1

Smorzatori Qt. 6

Distanziale Qt. 1

Seeger Qt. 1

Anello secur. Qt. 1

TEMPO INTERVENTO

INTERVENTO TEMPO M.O. 0.50

FIAT AUTO S.P.A.
QUALITY – Assistenza Tecnica

MODELLO / VERSIONE:..... **FIAT GRANDE PUNTO 1.3 Multijet 90 cv**

COMPONENTE:..... **Staffa centralina preriscaldamento**

ANOMALIA:..... **interferenza con tubazione comando idraulico frizione**

INCONVENIENTE DA PREVENIRE:

Interferenza tra la staffa centralina preriscaldamento e la tubazione comando idraulico frizione.

CAUSA TECNICA:

Oggettivazione staffa centralina preriscaldamento

INTERVENTI IN PRODUZIONE:

Provvisoriamente:

-Applicata protezione in guistal sulla staffa, nel punto in cui questa è più vicina alla tubazione idraulica.

-Recuperato il gioco tutto a destra nella fase della rivettatura di fissaggio, in modo che la staffa sia più lontana dalla tubazione.

MODALITA' DI INTERVENTO

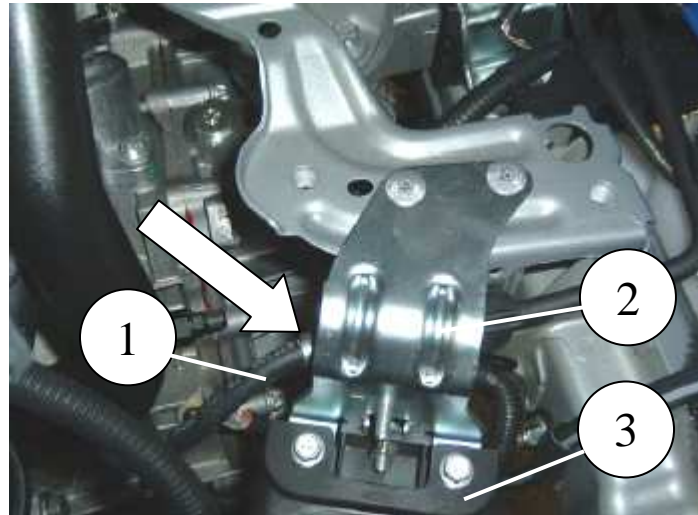
INTERVENTO PREVENTIVO:

Applicare sulla staffa una protezione in guistal.

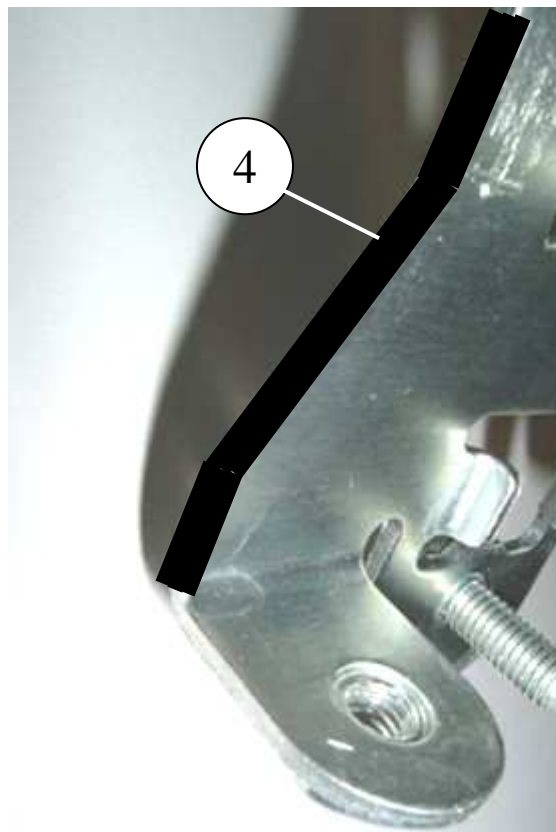
CICLO DI INTERVENTO

Operando nel vano motore eseguire le seguenti operazioni:

-Individuare il punto (freccia) dove la tubazione 1 comando idraulico passa nelle vicinanze della staffa 2 per centralina preriscaldamento 3.



-Calzare sulla staffa lo spezzone di protezione guistal 4 di lunghezza circa 60 mm. ricavabile dal part. 46770603, in modo da rivestire la parte a spigolo della stessa e conseguentemente proteggere la tubazione comando idraulico frizione da eventuali contatti.



IDENTIFICAZIONE INTERVENTO:

Presenza della protezione in guistal sulla staffa per centralina preriscaldamento.

REPERIBILITA' RICAMBI:

Protezione Guistal part. 46770603 Qt. 1 (serve per tre vetture)

TEMPO INTERVENTO

INTERVENTO TEMPO M.O. 0.20

**FIAT AUTO S.P.A.
QUALITY – Assistenza Tecnica**

**MODELLO / VERSIONE:..... FIAT GRANDE PUNTO 1.3 MULTIJET 75-90CV
1.9 MULTIJET 120-130CV**

**COMPONENTE:..... Innesti rapidi su impianto raffreddamento motore e
riscaldatore**

ANOMALIA:..... Mancata conformità

INCONVENIENTE DA PREVENIRE:

Rottura

CAUSA TECNICA:

Processo produttivo del fornitore

INTERVENTI IN PRODUZIONE:

Applicazione di un anello di contenimento sugli innesti rapidi

MODALITA' DI INTERVENTO

INTERVENTO PREVENTIVO:

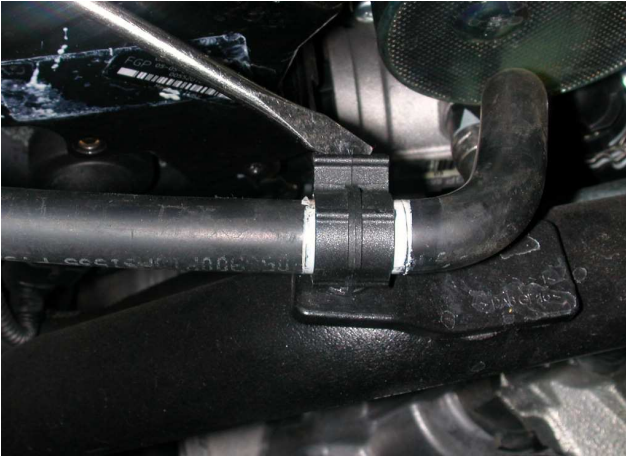
Applicare gli anelli di contenimento sui raccordi innesti rapidi impianto di raffreddamento e riscaldatore.

CICLO DI INTERVENTO

-Svitare le viti di fissaggio della vaschetta d'espansione.



-Sganciare la molletta di fissaggio tubazione sfiato (lato cambio)



-Sganciare la molletta tubazione di riempimento posta sul gruppo radiatore



-Posizionare a lato la vaschetta d'espansione per quanto consentito dalle tubazioni



-Individuare l'innesto rapido del manicotto superiore radiatore ed operare come segue in funzione del tipo vettura.



1.3 MULTIJET 75CV e 90CV / 1.9 MULTIJET 120CV e 130CV

-Spingere manualmente l'innesto rapido verso il radiatore ed inserire l'anello di contenimento come descritto in APPLICAZIONE ANELLO DI CONTENIMENTO.

Operando dalla parte superiore del vano motore eseguire le seguenti operazioni:

-Individuare l'innesto rapido del manicotto inferiore radiatore.

1.3 MULTIJET 75CV

-Spingere manualmente l'innesto rapido verso il radiatore ed inserire l'anello di contenimento come descritto in APPLICAZIONE ANELLO DI CONTENIMENTO.

1.3 MULTIJET 90CV

-Individuare il manicotto inferiore radiatore (vedere figura).

-Scaricare l'impianto di raffreddamento.

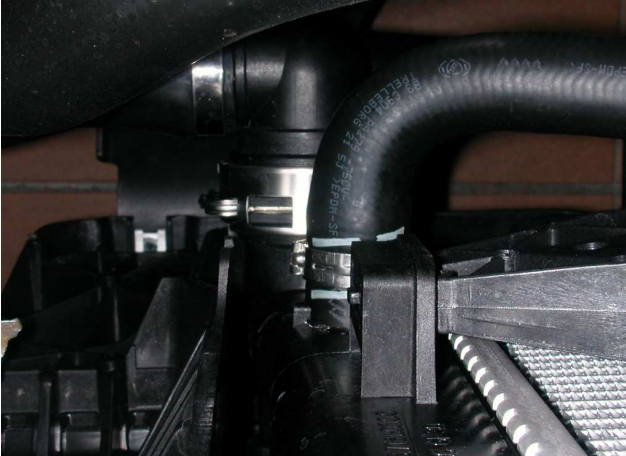
-Sganciare l'innesto rapido.

-Sollevare l'estremità del manicotto inferiore in modo da potere visionare l'innesto rapido.

-Verificare che che l'innesto rapido si presenti integro, privo di principi di dissaldatura in prossimità delle parti ove agisce la graffa di aggancio.

Se presenta principi di dissaldatura sostituire la tubazione inferiore come descritto nell'operazione 1088D10, quindi procedere con l'iserimento dell'anello di contenimento come descritto in APPLICAZIONE ANELLO DI CONTENIMENTO.

Se non presenta principi di dissaldatura procedere con l'iserimento dell'anello di contenimento come descritto in APPLICAZIONE ANELLO DI CONTENIMENTO.



-Eeguire il riempimento e lo spurgo aria dell'impianto di raffreddamento come descritto nell'operazione 0010T20.

1.9 MULTIJET 120CV e 130CV

-Scaricare l'impianto di raffreddamento.

-Sostituire la tubazione inferiore radiatore come descritto nell'operazione 1088D10, quindi procedere con l'iserimento dell'anello di contenimento come descritto in APPLICAZIONE ANELLO DI CONTENIMENTO.

-Individuare i manicotti riscaldatore.

-Sganciare gli innesti rapidi.

-Sollevare le estremità dei manicotti in modo da poter visionare l'innesto rapido.

-Verificare che che gli innesti rapidi si presentino integri, privi di principi di dissaldatura in prossimità delle parti ove agiscono le graffe di aggancio.

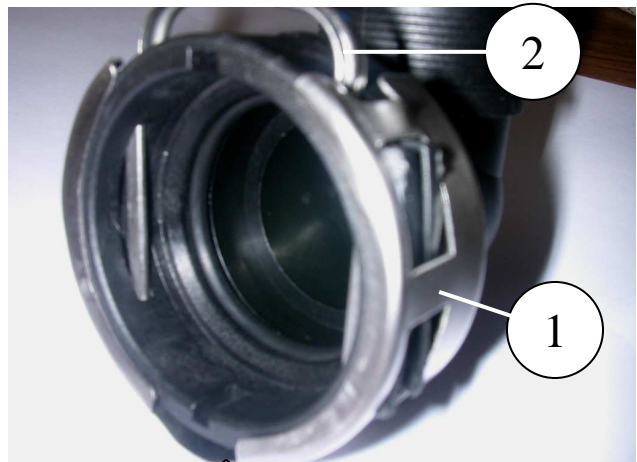
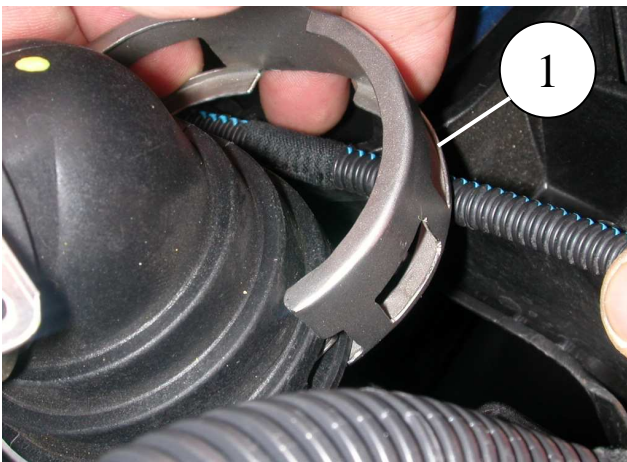
Se presentano principi di dissaldatura sostituire la tubazione interessata come descritto nell'operazione 1088D10, quindi procedere con l'iserimento dell'anello di contenimento come descritto in APPLICAZIONE ANELLO DI CONTENIMENTO.

Se non presentano principi di dissaldatura procedere con l'iserimento degli anelli di contenimento come descritto in APPLICAZIONE ANELLO DI CONTENIMENTO.

-Eeguire il riempimento e lo spurgo aria dell'impianto di raffreddamento come descritto nell'operazione 0010T20.

APPLICAZIONE ANELLO DI CONTENIMENTO

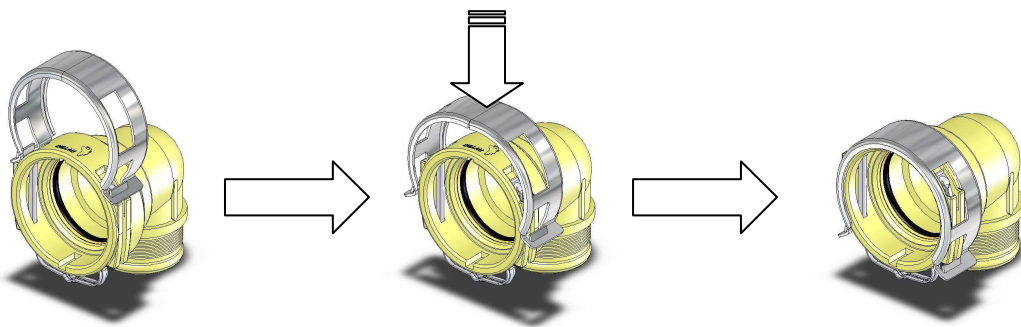
-Inserire a fondo l'anello di contenimento 1 dalla parte opposta a quella della graffa 2 di aggancio dell'innesto rapido, come in figura.



-Il corretto posizionamento dell'anello di contenimento è garantito quando questo si impegna sui due risalti esterni dell'innesto rapido in modo tale da rendere impossibile la sua rotazione dell'anello stesso.



SCHEMA MONTAGGIO ANELLO



IDENTIFICAZIONE INTERVENTO:

Presenza degli anelli di contenimento

REPERIBILITA' RICAMBI:

Anello contenimento part. 71746484 Qt. 2 (1.3 multijet 75CV e 90CV)
Anello contenimento part. 71746484 Qt. 2 (1.9 multijet 120CV e 130CV)
Anello contenimento part. 71746485 Qt. 2 (1.9 multijet 120CV e 130CV riscaldatore)
Manicotto inf part. 51779539 Qt. 1 (1.3 multijet 90CV)
Manicotto inf part. 51779541 Qt. 1 (1.3 multijet 90CV condizionato)
Manicotto inf part. 55700623 Qt. 1 (1.9 multijet 120CV e 130CV)
Manicotto riscaldatore part. 55700626 Qt. 1 (1.9 multijet 120CV e 130CV)
Manicotto riscaldatore part. 55700625 Qt. 1 (1.9 multijet 120CV e 130CV)

TEMPO INTERVENTO

INTERVENTO A = intervento 1.3 multijet 75CV	TEMPO M.O.	0.50
INTERVENTO B = intervento 1.3 multijet 90CV senza sost. tubazione inferiore radiatore		0.70
INTERVENTO C = intervento 1.3 multijet 90CV con sost. tubazione inferiore radiatore		1.00
INTERVENTO D = intervento 1.3 multijet 90CV con sost. tubazione inferiore radiatore (condizionato)		1.00
INTERVENTO E = intervento 1.9 multijet 120CV e 130CV senza sost. manicotti riscaldatore		1.20
INTERVENTO F = intervento 1.9 multijet 120CV e 130CV con sost. manicotti riscaldatore		1.80

GESTIONE MATERIALE TOLTO D' OPERA ITALIA ESTERO

INVIO a GENCO (il mancato invio dei particolari comporta l'addebito degli stessi)