

Torino - 30/04/2018

CAMPAIGNS

# Campagna di Richiamo

# 8223

## INFILTRAZIONI ACQUA

Su un lotto di vetture Alfa Romeo Stelvio, a causa di una possibile non conformità di layout, potrebbe verificarsi una intrusione di acqua all'interno del veicolo in maniera da compromettere alcuni funzionamenti di componentistica elettrica / elettronica.

Per tale motivo è necessario intervenire riportando in conformità le zone del veicolo interessate.

Si rende pertanto necessario intervenire tassativamente in preconsegna per i veicoli ancora in stock. I Clienti, per i veicoli già consegnati, verranno contattati tramite lettera R.R. allegata (all. 2), in modo da aggiornare l'intero parco.

Nei mercati in cui il servizio è attivo, per i veicoli già circolanti i Clienti saranno inoltre contattati dal Customer Care. Verrà raccolta la preferenza del Cliente in termini di Dealer, data ed ora per l'esecuzione dell'intervento e trasmessa relativa lead al Dealer identificato.

In allegato 1 sono riportati i servizi accessori che dovranno essere assicurati al Cliente ed alcune informazioni integrative a supporto.

Si ricorda di prestare cura / attenzione nell'organizzare l'attività di risanamento per arrecare il minor disagio per i Clienti (evitando passaggi multipli in officina) nell'eventualità di più campagne da eseguire sullo stesso telaio.

<b>MARCA</b>	ALFA ROMEO
<b>MODELLO</b>	630 - Stelvio Tutti i Tipi
<b>PERIODO DI PRODUZIONE</b>	Tutti i veicoli i cui numeri di telaio sanno presenti a SiGi compresi nell' intervallo da 7B52801 a 7C05046
<b>PROBLEMA / ANOMALIA</b>	Possibili infiltrazioni acqua.
<b>INTERVENTO PREVISTO</b>	• Sigillatura e/o applicazione isolanti.
<b>ATTREZZATURA SPECIFICA</b>	• wiTECH 2.0 con micro POD II





## REPERIBILITÀ RICAMBI

Per tutte le vetture è necessario ordinare il Kit assistenziale n° **50559593**.

**NOTA** Sarà inoltre necessario avere disponibilità del sigillante e del nastro auto-vulcanizzante, sotto riportati, che non sono forniti nel kit e, pertanto, si dovranno ordinare a parte.

Il Kit assistenziale contiene i seguenti componenti.

Descrizione	Q.tà	Int.
Tampone in spugna	2	1
Copertura per Body Computer	1	3
Graffetta doppia di ancoraggio	1	4
Nastro telato ad alta adesività	5	5
Profilo spugnoso adesivo	1	5
Mastice siliconico	1	5
Base adesiva per fascetta	1	5
Fascetta strip	1	5

• Componenti non forniti nel kit, da ordinare a parte.

Descrizione	Part. nr	Q.tà	Int.
Sigillante siliconico tipo SIKAFLEX-252 - (300 ml)	50559594	1 (#)	2
Nastro auto-vulcanizzante	50559598	1 (%)	5

(#) - Ogni tubetto è sufficiente per nr. 15 vetture -> (20 grammi per vettura)

(%) - Ogni rotolo è sufficiente per nr. 40 vetture -> (25 cm per vettura)

**NOTA** In fase di rimborso sarà riconosciuto il costo di una confezione di sigillante e di un rotolo di nastro auto-vulcanizzante alla prima Claim. Il rimborso, per i due componenti, sarà ritenuto sufficiente per eseguire le operazioni prescritte su altre vetture (14 per il sigillante e 39 per il nastro).

## GESTIONE TOLTO D'OPERA

<b>NO</b>	Per questa campagna non è richiesta alcuna restituzione di componenti.
Ciascun Dealer dovrà provvedere, sotto la propria esclusiva e piena responsabilità, a rottamare integralmente, senza alcuna possibilità di riutilizzo, i pezzi di tolto d'opera in stretta osservanza di ogni applicabile normativa e regolamentazione in vigore nel proprio paese.	

## TRATTAMENTO ECONOMICO

Mano d'opera e materiale	
Spesa	A01
Commessa	8223
Intervento	Tempo
A	0.75
Spese varie ( postali, etc. )	
Spesa	A10
Commessa	8223

## Interventi di ripristino conformità

<b>Intervento - 1</b>	• Applicazione tamponi in spugna e verifica della corretta apertura dell'asola di scarico acqua.
<b>Intervento - 2</b>	• Applicazione sigillante sulla giunzione della mensola sottoparabrezza.
<b>Intervento - 3</b>	• Applicazione copertura di protezione sul Body Computer
<b>Intervento - 4</b>	• Verifica corretta posizione del cavo in uscita da guarnizione passaparete sinistra.
<b>Intervento - 5</b>	• Copertura fori su portellone e verifica corretto isolamento connessioni.





PROFESSIONAL



RAM



MOPAR

## CICLO DI INTERVENTO

**AVVERTENZA** Prima di procedere nell'esecuzione dell'intervento eseguire uno Scan Report tramite wiTECH 2.0 e salvarne la copia per eventuali successive indagini.

Agendo da interno vettura azionare la leva ed aprire il cofano motore.

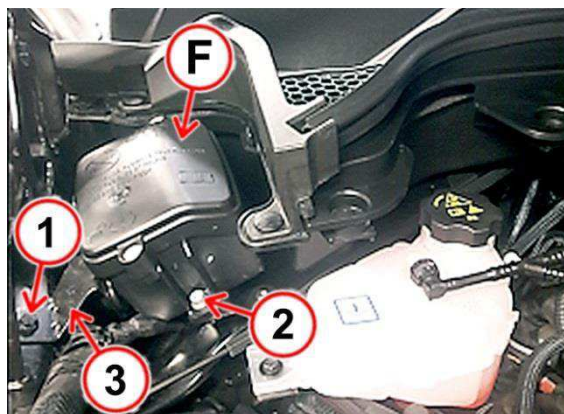
### Intervento 1 - Applicazione tamponi in spugna e verifica della corretta apertura dell'asola di scarico acqua

La procedura seguente descrive le operazioni necessarie per:

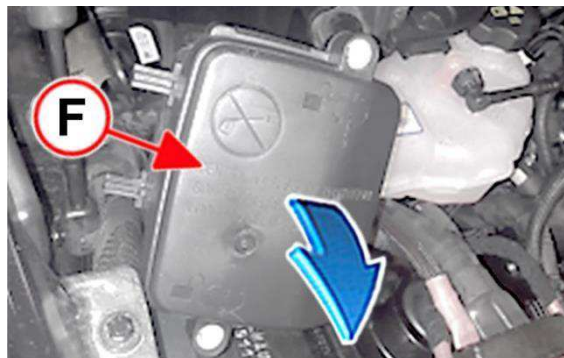
- l'applicazione di un tampone in spugna a cella chiusa.
- verificare la corretta apertura dell'asola di scarico acqua situata sul lato destro della vasca servizi (sul lato sinistro per vetture con guida a destra).

Operando nella zona laterale destra della vasca servizi procedere come descritto.

- Svitare le viti (1 e 2) di fissaggio della scatola fusibili (F) e recuperare la staffa (3) di supporto.



- Spostare la scatola fusibili (F) in avanti, come illustrato, per liberare la zona di lavoro.



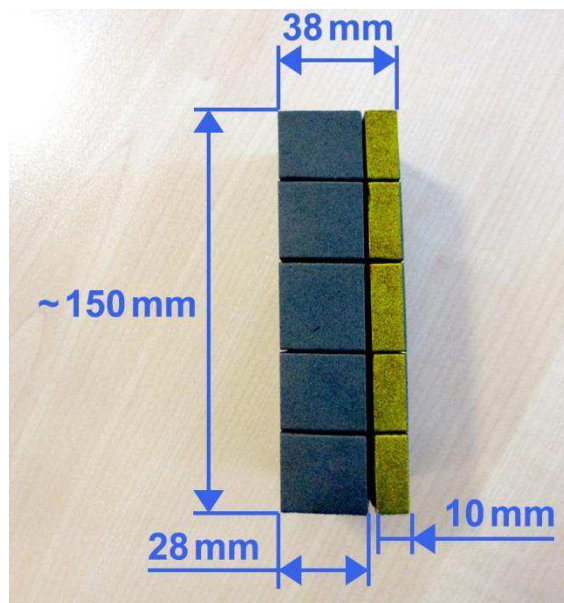




## Applicazione tamponi in spugna

Prelevare da Ricambi un tampone in spugna dal Kit.

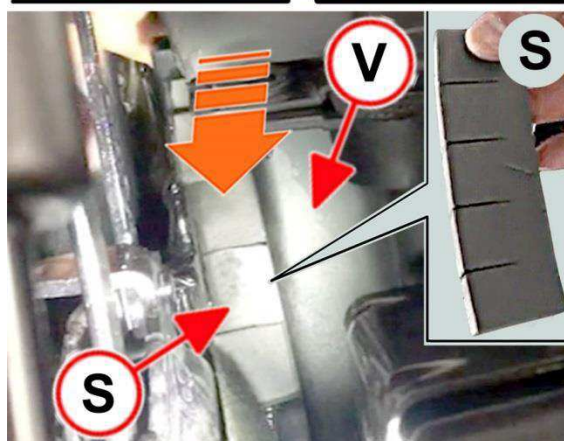
- Tagliarlo a metà: circa 150 mm e quindi ritagliarne una striscia di 10 mm per portarlo alla misura di 28 mm, come illustrato in figura (parte evidenziata del tampone da scartare).



Operando sul lato destro della vasca servizi.

**NOTA** Per vetture con guida a destra eseguire l'operazione sul lato sinistro.

- Inserire il tampone (S) tra il lato della vasca servizi (V) e la cornice in lamiera del passaruota, premendo a fondo.





PROFESSIONAL

Jeep



RAM



MOPAR

## Verifica asola di scarico acqua

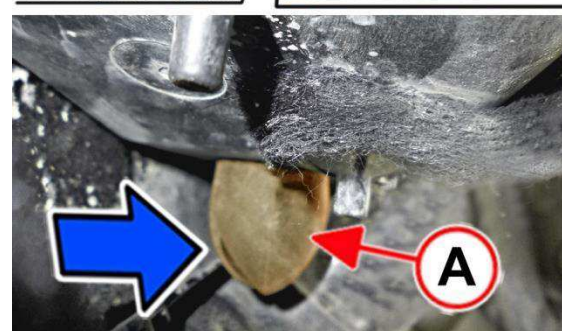
Operando sul lato destro della vasca servizi.

- Mediante uno specchio ed una lampada, posizionata opportunamente, accertarsi che l'asola di scarico acqua (A), situata sul fondo lato destro della vasca servizi, sia libera da impedimenti.

**NOTA** Per vetture con guida a destra eseguire l'operazione sul lato sinistro.



Nel caso in cui l'asola (A) fosse ostruita, accedere al fondo della vasca servizi e liberare l'apertura.



- Rimontare la staffa e la scatola fusibili ed avvitare le viti di fissaggio.





## Intervento 2 - Applicazione sigillante sulla giunzione della mensola sottoparabrezza

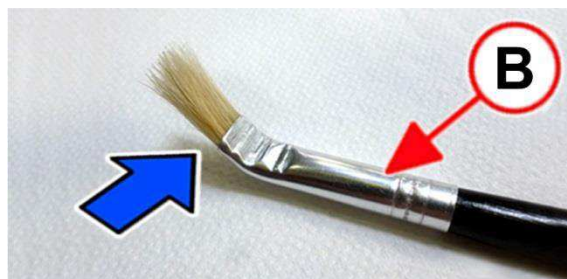
La procedura seguente descrive le operazioni necessarie per la sigillatura dei lamierati in corrispondenza della giunzione, su entrambi i lati della mensola sottoparabrezza.

Operando nel vano motore, su entrambi i lati della vettura, in corrispondenza delle cerniere cofano motore, eseguire la procedura descritta.

- Proteggere, mediante della carta, la zona circostante il profilo di applicazione indicato.
- Con un tampone imbevuto di eptano, ripulire la zona di applicazione indicata.

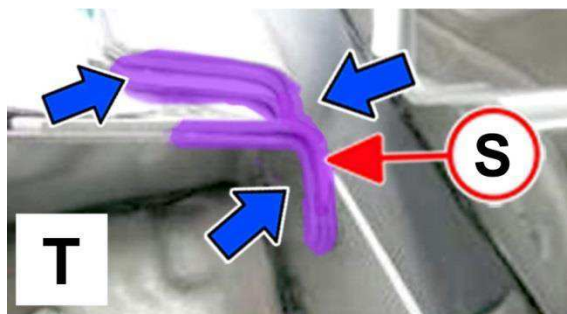


Dotarsi di un pennello piatto (B), leggermente piegato, come in figura.



- Mediante il pennello applicare del sigillante siliconico (S) (circa 10 grammi) sui profili frontali di accoppiamento dei lamierati.

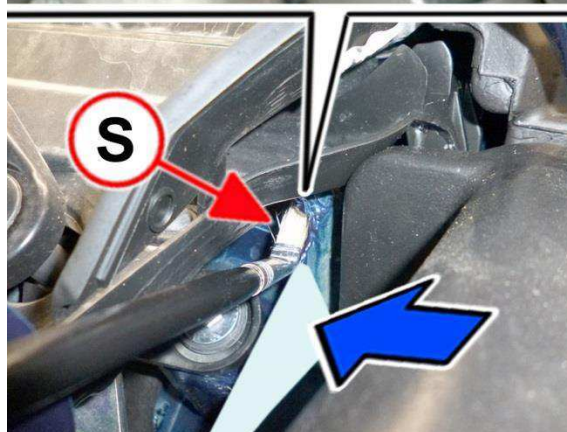
**NOTA** Il dettaglio (T) illustra la zona di applicazione del sigillante senza il rivestimento per una maggiore chiarezza.



**AVVERTENZA** Il cordone di sigillante non deve presentare interruzioni.

Porre la massima cautela per non sbordare dal profilo di applicazione. Il sigillante NON deve essere visibile dall'esterno.

- Ripetere le operazioni sul lato opposto della vettura.
- Rimuovere quindi le protezioni.





PROFESSIONAL



RAM

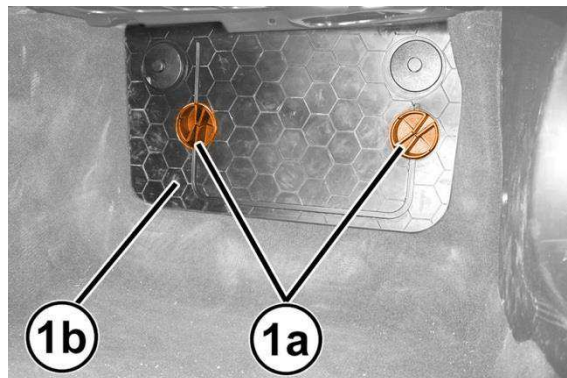


MOPAR

### Intervento 3 - Applicazione copertura di protezione sul Body Computer

Operando da interno vettura, in zona sottopancia lato passeggero, eseguire la procedura descritta.

- Svitare gli elementi di fissaggio (1a), quindi rimuovere lo sportello (1b) disimpegnandolo dal lato inferiore.



Per vetture con guida a sinistra procedere come descritto, senza scollegare le connessioni elettriche.

- Svitare il dado di fissaggio (1), allentare i due dadi (2) senza rimuoverli e staccare la parte superiore del Body Computer (B) dalla staffa di sostegno.



- Ricoprire completamente il Body Computer, come illustrato, inserendo il telo di protezione, tra Body Computer e staffa di fissaggio, in modo che non si possa sfilare.

- Disporre opportunamente il telo fino a ricoprire completamente il complessivo Body Computer.



- Riposizionare in sede il Body Computer, senza scollegare le connessioni elettriche ed avvitare i fissaggi.
- Rimontare lo sportello ed avvitare gli elementi di fissaggio.





Per vetture con guida a destra procedere come descritto, senza scollegare le connessioni elettriche.

- Svitare il solo dado (1) di fissaggio Body Computer staffa di sostegno.



Prelevare dal Kit il telo protettivo.

- Applicare, sul lato scuro del telo, un tratto di nastro telato in modo da coprire l'asola rettangolare.
- Eseguire con forbici un piccolo foro al centro del tratto scoperto di nastro, come indicato.



- Ricoprire completamente il Body Computer inserendo il foro del telo sul perno di fissaggio del Body Computer, come illustrato, ed avvitare il dado di fissaggio.
- Disporre opportunamente il telo fino a ricoprire completamente il complessivo Body Computer.



- Rimontare lo sportello ed avvitare gli elementi di fissaggio.

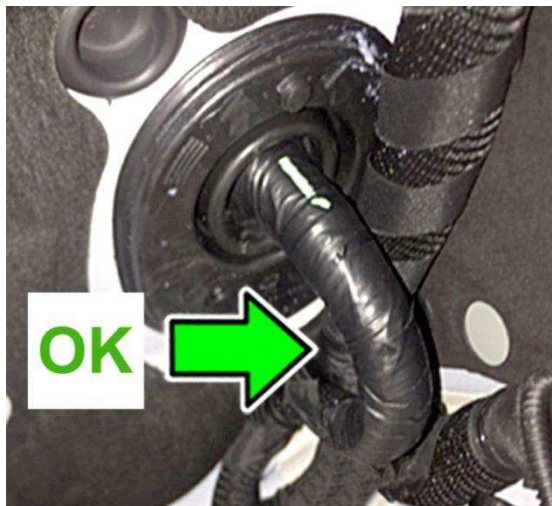


## Intervento 4 - Verifica corretta posizione del cavo in uscita da guarnizione passaparete sinistra

• Operando nella zona laterale sinistra del vano motore, in corrispondenza della paratia eseguire la procedura descritta.

• Verificare che il cablaggio in uscita dalla guarnizione passaparete sinistra sia posizionato come in figura: ossia rivolto verso il basso senza anse.

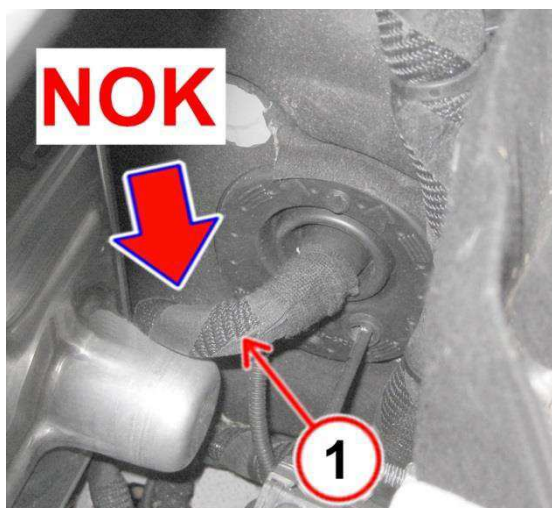
• Se il cablaggio è rivolto verso il basso, come illustrato, la posizione è conforme: vettura **OK**.



Per vetture con guida a sinistra:

Se il cablaggio (1) in uscita dalla guarnizione passaparete non è rivolto verso il basso, come illustrato nella figura precedente, la posizione NON è conforme: vettura **NOK**.

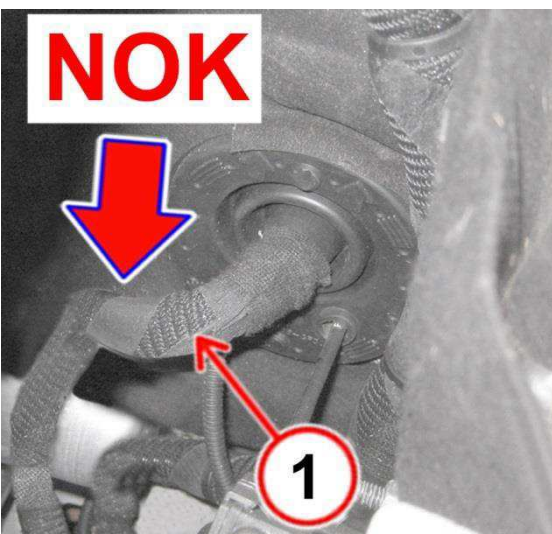
• Procedere al ripristino della posizione conforme come descritto di seguito.



Per vetture con guida a destra:

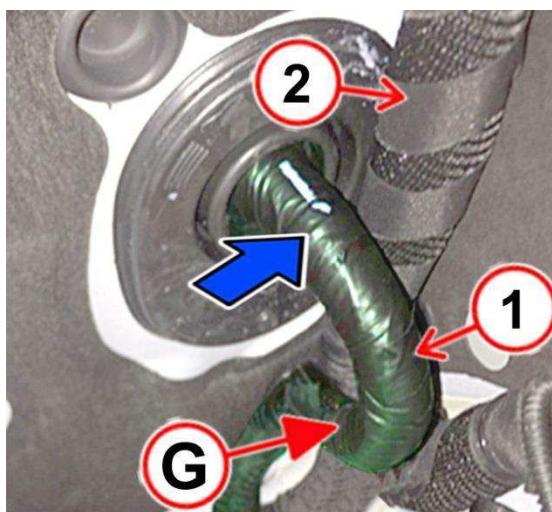
Se il cablaggio (1) in uscita dalla guarnizione passaparete non è rivolto verso il basso, come illustrato nella figura precedente, la posizione NON è conforme: vettura **NOK**.

• Procedere al ripristino della posizione conforme come descritto di seguito.





- Disporre il cablaggio (1) nella posizione corretta, come illustrato.
- Applicare sul cablaggio (2) indicato una graffetta doppia di ancoraggio nel punto (G).
- Vincolare quindi il cablaggio (1) alla graffetta doppia.
- Richiudere il cofano motore.







## Intervento 5 - Copertura fori su portellone e verifica corretto isolamento delle connessioni

Per eseguire questo intervento è necessario scollegare il morsetto negativo della batteria.

**NOTA** Lo scollegamento della batteria deve avvenire con quadro di bordo spento. Attendere almeno 1 minuto in tale condizione, prima di procedere.

- Portare tutti i cristalli scendenti delle porte in posizione di fine corsa superiore

**NOTA** Lo scollegamento della batteria con i cristalli in posizione diversa dal fine corsa superiore, comporta la necessità di eseguire la procedura di apprendimento di fine corsa dei cristalli.

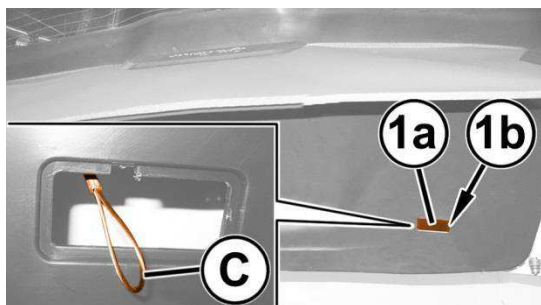
- Aprire il portellone e mantenerlo aperto.

**AVVERTENZA** In caso di chiusura accidentale con la batteria scollegata, per potere riaprire il portellone è necessario operare come segue.

Abbattere in avanti lo schienale sinistro del sedile posteriore.

Sollevare il portellone (1a) e scalzare il coperchietto (1a) agendo nella sede (1b).

Tirare la cordicella (2) per aprire il portellone.

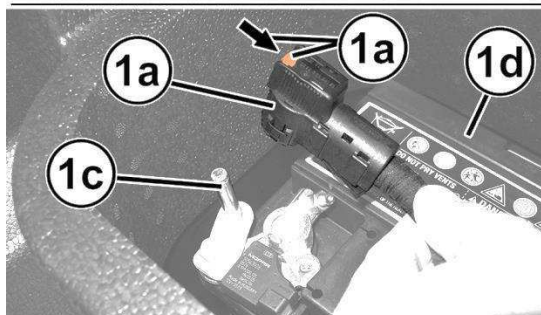
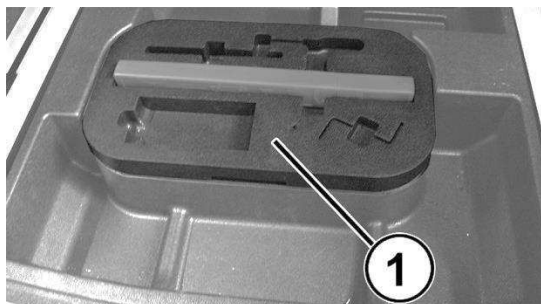


- Sollevare e rimuovere il rivestimento del piano di carico bagagli.

- Rimuovere il coperchio (1a) della batteria (1).

- Premere il ritegno (1a) e scollegare il morsetto (1b) dal "falso polo negativo" (1c) della batteria (1d).

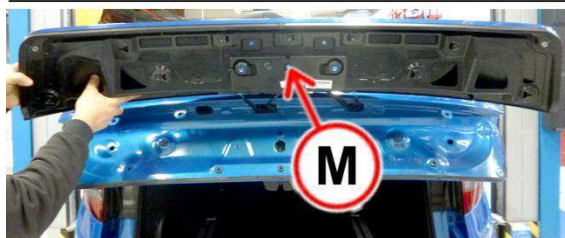
Spostare fuori ingombro e isolare il morsetto (1b).





Operando sul portellone posteriore svitare le viti di fissaggio, rimuovere il portatarga ed eseguire la procedura descritta.

- Svitare le viti (1) e (2) di fissaggio esterno.
- Svitare le viti (3) di fissaggio interno.
- Agendo con la massima cautela per non danneggiare gli ancoraggi, staccare la modanatura inferiore (M) dal portellone senza scollegare le connessioni elettriche.



- Vincolare la Modanatura (M) al portellone mediante un opportuno ausilio. Un esempio può essere un tratto di catena in materiale plastico (C) per non danneggiare la verniciatura.







Prelevare dal kit i 4 tratti di nastro telato.

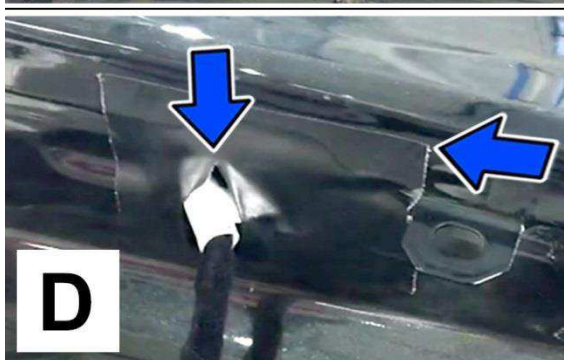
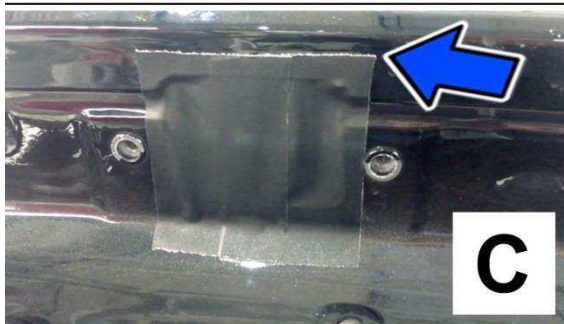
**NOTA** nel kit è presente 1 tratto aggiuntivo di riserva.

Operando sul portellone:

- Mediante una salvietta imbevuta di eptano ripulire accuratamente le zone di applicazione del nastro telato.

**NOTA** Posizionare il nastro a circa 1 cm dal bordo, come indicato.

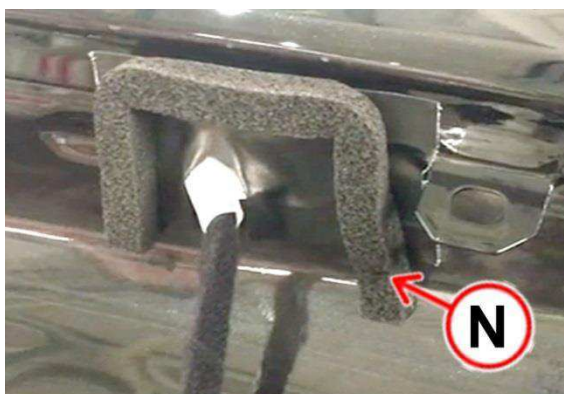
- Applicare un tratto sul foro sinistro (S), come illustrato.
- Applicare due tratti, parzialmente sovrapposti sul foro centrale (C), lasciando scoperti i fori di fissaggio, come illustrato.
- Applicare un tratto sul foro destro (D), strappandolo parzialmente, come illustrato, in modo da poterlo avvolgere sul cablaggio in uscita.



Prelevare il tratto di profilo spugnoso (N) lungo circa 15cm.

**NOTA** Non tagliare il tratto.

- Applicare il tratto di profilo spugnoso attorno al foro (D) a formare una C, come illustrato, assicurandosi della completa adesione.







PROFESSIONAL



RAM



MOPAR

- Identificare quindi la connessione (4), tra la briglia e comando apertura portellone, e scalzarla dalla modanatura.

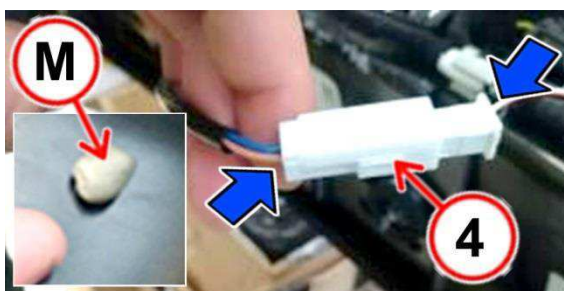


- Mediante una tronchese con taglio a filo eliminare il perno di ancoraggio, come illustrato.



Prelevare una piccola quantità di mastice isolante (M) come indicato.

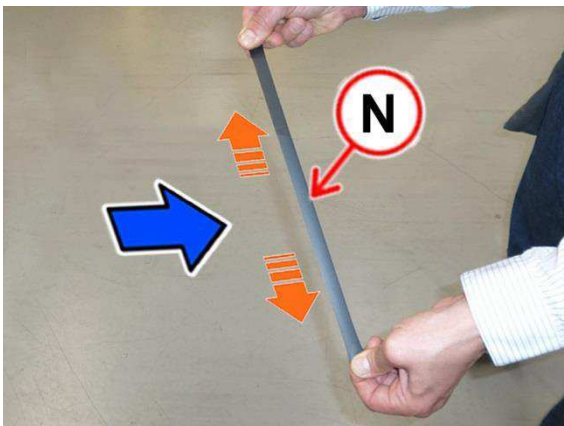
- Applicare, su entrambi i lati della connessione (4), il mastice isolante nel punto di ingresso dei cavi, in modo da sigillarne le cavità.



- Mediante una salvietta imbevuta di eptano sgrassare la connessione.

Prelevare del nastro autovulcanizzante (N) e tagliarne un tratto circa 15 cm di lunghezza.

**NOTA** Prima dell'applicazione circa, estenderlo del 100% (fino a circa 30 cm) in modo da favorirne la vulcanizzazione.





RAM

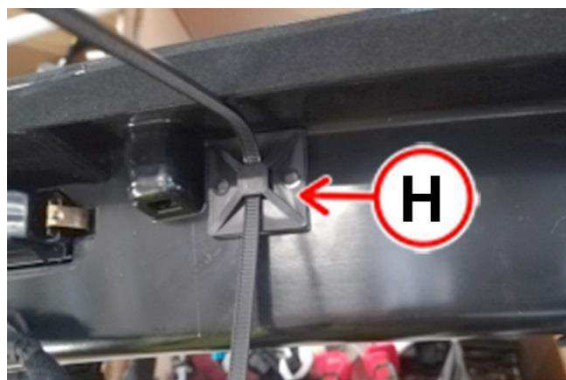


MOPAR

- Avvolgere nastro (N) sulla connessione (4) sovrapponendolo per il 50% fino alla completa copertura, come indicato.



- Mediante una salvietta imbevuta di eptano ripulire accuratamente le zone di applicazione della clip.



- Applicare una clip adesiva (H) sulla modanatura, nella posizione illustrata, e fissare la connessione (4) tramite una fascetta strip.

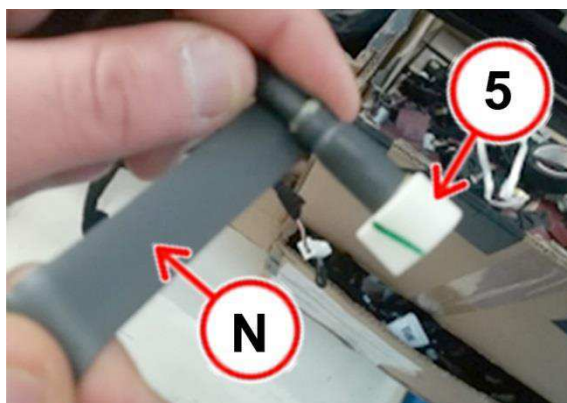




- Agendo con cautela sulla molletta di ancoraggio scollegare la connessione (5) dalla telecamera.



- Mediante una salvietta imbevuta di eptano sgrassare la connessione.
- Operando sulla connessione (5) eliminare la nastratura esistente tra la guaina del cavo schermato verso il connettore per circa 15 mm, come illustrato.
- Tagliare un tratto di nastro autovulcanizzante (N) di circa 5 cm di lunghezza



**NOTA** Prima dell'applicazione circa, estenderlo del 100% (fino a circa 10cm) in modo da favorirne la vulcanizzazione.

- Avvolgere nastro sulla connessione, sovrapponendolo per il 50% fino alla completa copertura, come indicato.
- Assicurarsi che non vi siano parti scoperte e ricollegare la connessione alla telecamera posteriore.



- Rimontare la modanatura sul portellone, eseguendo in senso inverso le operazioni di stacco.
- Rimontare il portatarga.
- Ricollegare il morsetto negativo batteria al "falso polo negativo" della batteria e assicurarsi del corretto aggancio del ritegno.
- Riposizionare il coperchio della batteria.
- Riposizionare il rivestimento del piano di carico bagagli.
- Controllare la funzionalità dell'impianto elettrico.
- Verificare la correttezza dell'indicazione dell'ora/giorno ecc.
- Chiudere manualmente il portellone.



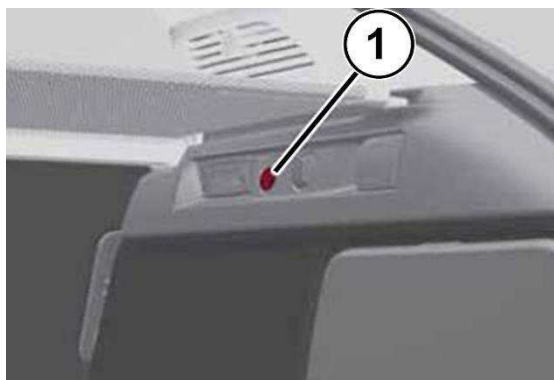


**NOTA** A seguito di uno stacco batteria è necessario chiudere manualmente il portellone. Una volta chiuso viene riacquisita la funzionalità del comando elettrico di apertura/chiusura.

**NOTA** A seguito di uno stacco batteria lo sterzo necessita di un'inizializzazione, che viene indicata con l'accensione della spia sul quadro strumenti. Per eseguire questa procedura è sufficiente avviare il motore, girare il volante da una estremità all'altra e riportarlo in posizione centrale.

Se presente, inizializzare il gancio di traino elettrico:

- Premere per almeno 10 secondi il pulsante (1) sul rivestimento del lato destro vano bagagli. L'accensione del led a luce fissa, segnala la conferma dell'avvenuta inizializzazione.



Allegato 1

**SERVIZI ACCESSORI / INFORMAZIONI AGGIUNTIVE PER LA GESTIONE CLIENTE**

SERVIZIO	
<b>LAVAGGIO VETTURA ESTERNO /INTERNO</b>	Per tutti i veicoli Alfa Romeo il servizio è obbligatorio e da effettuare senza onere per il Cliente. Il Cliente dovrà essere informato preventivamente in fase di accettazione.
<b>CHECK UP E RIPRISTINO LIVELLI</b>	Per tutte le vetture coinvolte dalla Campagna e già circolanti dovrà essere effettuato il controllo e, se necessario, il ripristino dei livelli. Il rimborso dei relativi costi dovrà essere richiesto utilizzando il canale A10 e indicando come codice operazione il numero 0010178. Eventuali liquidi ripristinati dovranno seguire le normali regole di rimborso .
<b>COURTESY CAR</b>	<p>Al Cliente dovrà sempre essere garantita una vettura sostitutiva</p> <p><b>Tipologia di vettura sostitutiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dealer Courtesy Car</b> : in via preferenziale Stelvio e Giulia , in alternativa Jeep Grand Cherokee, Cherokee, Compass .</li> <li>• Richieste di vetture a noleggio attraverso il Mobility widget sono soggette a valutazione da FCA ed autorizzate soltanto in situazioni straordinarie –</li> </ul>
<b>CUSTOMER CARE</b> <b>Servizio limitato ai seguenti mercati.</b> <b>- Italia, Francia, UK, Spagna, Portogallo, Irlanda, Svizzera, Belgio, Olanda, Polonia, Svezia, Danimarca, Norvegia, Finlandia, Grecia, Marocco</b>	<p>Il Customer Care contatterà proattivamente i Clienti (successivamente all'invio delle lettere) per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accertarsi dell'avvenuta ricezione della lettera ed informarli sui contenuti della campagna</li> <li>• Identificare eventuali clienti critici per i quali verrà aperto un caso Customer Care</li> <li>• Nei mercati Italia, Francia, Spagna, Belgio, Polonia ed Olanda: <ul style="list-style-type: none"> <li>- facilitare il processo di appuntamento chiedendo al Cliente data/ora preferiti (almeno a +5 giorni lavorativi dalla chiamata) ed inviando al dealer Lead After Sales su Linkeentry. <u>La Lead sarà etichettata come "Recall Campaign"</u> su tutti i suddetti mercati.</li> <li>- <b>il Dealer dovrà ricontattare il cliente per confermare l'appuntamento nella data richiesta .</b></li> </ul> </li> </ul>

CAMPAIGNS



**BOZZA DI LETTERA R. R.**

Allegato 2

## **CAMPAGNA DI RICHIAMO**      **cod. 8223**

Gentile Cliente

La informiamo di quanto segue in relazione alla Sua vettura Alfa Romeo Stelvio (VIN: XXXXXXXXXXXXXXXXX).

**Qual è il problema?** Su alcune vetture Alfa Romeo Stelvio, tra le quali è compresa anche la Sua a causa di una possibile non conformità, potrebbero verificarsi malfunzionamenti di componenti elettrico-elettronici di vario genere in relazione ad infiltrazioni di acqua e con conseguente decadimento delle prestazioni degli stessi. Per tale motivo è necessario riportare in piena conformità le parti interessate della vettura.

**Cosa devo fare?**

Poiché l'anomalia potrebbe avere impatti sulla sicurezza, La invitiamo a portare urgentemente la Sua vettura presso la Concessionaria dove l'ha acquistata o presso un qualunque centro di assistenza autorizzato Alfa Romeo, recando con sé questa lettera. Per maggiore comodità, Le consigliamo di concordare un appuntamento, consultando i riferimenti dei centri di assistenza autorizzati Alfa Romeo sul sito [www.AlfaRomeo.com](http://www.AlfaRomeo.com)

**In cosa consiste l'intervento?**

L'intervento consisterà nel ripristino della conformità di tutti i componenti interessati.

**Dovrò pagare qualcosa?**

L'intervento assistenziale sarà eseguito senza alcuna spesa a Suo carico. Le Concessionarie, tutti i Centri di assistenza autorizzati Alfa Romeo e il nostro Servizio Clienti (Numero Verde 0080025320000), rimangono a Sua completa disposizione per tutte le informazioni relative all'intervento.

**Ulteriori informazioni**

Per rimanere sempre aggiornato sulle novità riservate alla sua vettura, può collegarsi al sito [www.AlfaRomeo.com](http://www.AlfaRomeo.com)

La ringraziamo per la sua preziosa collaborazione. Scusandoci per il disturbo arrecato, Le porgiamo i nostri più cordiali saluti.

FCA Italy S.p.A.

Qualora avesse già venduto o dato in uso la Sua vettura ad altre persone, Le chiediamo di volerci cortesemente comunicare nome e indirizzo di tale nuovo proprietario o utilizzatore, utilizzando l'allegata cartolina prestampata e preaffrancata, e comunque di fornirci tutti gli elementi in Suo possesso per poter facilitare la ricerca dell'attuale proprietario o utilizzatore.

