



Autel Maxicharger Domande Frequenti

Category	Questions	Answers
APP - Informazioni generali	Cosa fare se il pagamento con il metodo scelto non va a buon fine?	Provare con un altro metodo di pagamento. Se il pagamento continua a non riuscire, contattare il servizio clienti: evsupport.eu@autel.com
APP - Informazioni generali	Dove si trova la app per i MaxiCharger di Autel?	È possibile scaricare la app Autel Charge da Apple Store o da Google Play Store: <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><small>iOS V1.4(1.03.13):</small></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><small>Android V1.4(1.03.14):</small></p>  </div> </div>
APP - Informazioni generali	Come si connette la colonnina di ricarica alla app?	Dopo aver scaricato la app Autel Charge, seguire i passaggi elencati: <ul style="list-style-type: none"> •Eseguire il login con il proprio numero di cellulare o la propria email, se ancora non si possiede un account, è possibile registrarsi comodamente dalla app. •Per associare la colonnina, scansionare semplicemente il codice QR sulla Guida rapida. •Dopo l'associazione, è possibile scegliere se connettersi tramite Bluetooth, Wi-Fi, 4G o cavo di rete. •Premere "Avvia" sulla schermata "Ricarica" per avviare una sessione di ricarica. Verrà visualizzata la schermata corrispondente. •Premere "Stop" per interrompere la ricarica. <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Verificare che il proprio dispositivo mobile abbia il Wi-Fi o il Bluetooth attivato per potersi connettere correttamente alla colonnina. •Le schede di ricarica in dotazione sono già associate alla colonnina. •In caso di interruzione improvvisa dell'alimentazione, la colonnina non si spegnerà subito, ma salverà tutti i dati. •Si consiglia di reinserire il cavo di ricarica per riavviare una sessione di carica, poiché alcuni produttori di veicoli hanno restrizioni sul riavvio. <p>Dalla app è possibile visualizzare le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Durante la ricarica, lo schermo visualizza automaticamente le informazioni sulla ricarica, lo stato, i tasti funzione e la barra di navigazione. •Selezionare "Vedi altro" per visualizzare i valori di corrente e tensione e il misuratore di potenza.
APP - Informazioni generali	Perché non è riesco ad associare la colonnina alla app?	La funzione di scansione del codice QR vale solo per le colonnine pubbliche. Se si cerca di scansionare una colonnina privata verrà visualizzato un errore, ad es. "CONNETTORE NON PRESENTE". Le colonnine domestiche devono essere aggiunte nel modo seguente: <ul style="list-style-type: none"> •Se non si possiedono altre colonnine: selezionare "Ricarica domestica", quindi "Aggiungi colonnina". •Se già si possiedono colonnine domestiche, andare su "Profilo", "La mia colonnina" e premere "Aggiungi" in alto a destra.
APP - Informazioni generali	Quanti smartphone possono essere associati a una colonnina privata?	Non esiste un limite. Tuttavia, per questioni di sicurezza dell'account, non è possibile eseguire l'accesso simultaneamente. Per questo motivo, dopo aver eseguito il login da un altro smartphone, sul primo dispositivo verrà eseguito automaticamente il logout.
APP - Informazioni generali	Perché nella app Autel Charge non si trova lo storico delle ricariche della colonnina domestica?	Lo storico delle ricariche viene visualizzato dopo aver connesso la colonnina di ricarica alla rete.
APP - Informazioni generali	Cosa fare se la connessione Bluetooth non riesce?	Verificare che il codice QR sulla colonnina corrisponda a quello sulla Guida rapida. In tal caso, controllare quant segue: <ul style="list-style-type: none"> •La colonnina è connessa all'alimentazione. •Il Bluetooth dello smartphone è connesso. •Lo smartphone si trova vicino alla colonnina. <p>Se la colonnina era già stata associata in precedenza, andare su Impostazioni > Bluetooth sul proprio smartphone e selezionare dall'elenco il numero di serie della colonnina. Quindi premere "Dissocia dispositivo" o disconnettere e riconnettere il Bluetooth dalla app.</p> <p>Se il codice QR non corrisponde a quello sulla Guida rapida, contattare il servizio clienti.</p>
APP - Informazioni generali	Perché la funzione Programmazione non funziona?	La funzione Programmazione può essere disattivata se, dopo aver collegato il veicolo, la ricarica è stata avviata manualmente. Non eseguire ricariche manuali se la funzione Programmazione è impostata.
Scheda di ricarica - Informazioni generali	Come si attiva la scheda RFID (identificazione a radiofrequenza)?	Accedere alla app Autel Charge, selezionare "Le mie schede" e inserire il numero della scheda, quindi premere "Salva".
Scheda di ricarica - Informazioni generali	È possibile associare alla app una scheda RFID (identificazione a radiofrequenza) di terzi?	La app Autel Charge non supporta l'associazione di schede RFID di terzi per le colonnine di ricarica pubblica.

Scheda di ricarica - Informazioni generali	Quante schede di ricarica è possibile associare al proprio account?	<p>A un account è possibile associare al massimo cinque schede di ricarica. Dopo aver associato la scheda, attendere 30 secondi perché entri in funzione.</p> <p>Scansionare il codice QR > "Associa smartphone" > connettere il Bluetooth > "Associa scheda". Durante l'associazione, la colonnina emetterà un doppio segnale acustico per segnalare che la scheda è stata associata.</p>
Scheda di ricarica - Informazioni generali	Perché la scheda RFID (identificazione a radiofrequenza) non viene identificata?	<p>In caso di ricarica domestica, andare su "La mia colonnina" > "Scheda di ricarica" e controllare se la scheda RFID è già stata associata.</p> <p>In caso di ricarica pubblica, le ragioni possono essere le seguenti:</p>
Scheda di ricarica - Informazioni generali	Cosa fare se ho perso una scheda RFID?	Se la scheda RFID è andata persa, andare su "Profilo" > "La mia colonnina" > "Scheda di ricarica" per dissociare questa scheda ed evitare che qualcuno la usi.
Colonnina - Informazioni generali	Cosa fare se ho perso il codice QR e il PIN?	<ul style="list-style-type: none"> •Se si perdono le credenziali, contattare il servizio post-vendita e ottenere il codice QR due in uno numero di serie + PIN attraverso il numero di serie presente sulla colonnina. •Se l'adesivo del numero di serie sul dispositivo è sbiadito e non può essere letto, controllarlo dalla app. •Se la app è dissociata o lo smartphone è stato perso, ottenere il numero di serie della colonnina cercando il nome Bluetooth della colonnina tramite il Bluetooth di uno smartphone (il nome del Bluetooth della colonnina è il numero di serie).
Colonnina - Informazioni generali	Qual è la differenza tra i tipi di cavi di ricarica Maxi EV?	<ul style="list-style-type: none"> •T1: Tipo 1, adatto al mercato statunitense/giapponese. •T2: Tipo 2, adatto al mercato UE. •T2-T2: da Tipo 2 a Tipo 2, entrambi i connettori sono adatti al mercato UE. Questo cavo deve essere utilizzato con la versione con presa della colonnina Autel. •T2-T1: da Tipo 2 a Tipo 1, il connettore lato colonnina è adatto al mercato UE e il connettore lato veicolo è adatto al mercato statunitense/giapponese. Questo cavo può essere utilizzato con la versione con presa della colonnina Autel. <p>Per ulteriori informazioni, visitare la sezione del nostro sito web dedicata al cavo di ricarica Maxi EV.</p>
Colonnina - Informazioni generali	Come si installa la colonnina al muro?	<p>Il seguente video tutorial è una guida passo per passo all'installazione: https://www.youtube.com/watch?v=1bLgUQMZYe</p> <p>Prima dell'installazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Assicurarsi di aver preparato tutti gli strumenti necessari per l'installazione. •Assicurarsi che l'alimentazione della colonnina sia scollegata. •Poiché la procedura di installazione di questa colonnina comporta il maneggiare cavi elettrici, per motivi di sicurezza deve essere installato solo da un installatore autorizzato. <p>Consultare la seguente pagina web per scaricare i manuali di installazione e i manuali d'uso della colonnina nella propria lingua: https://autelenergy.eu/pages/installation</p>
Colonnina - Informazioni generali	Come assicurarsi che la colonnina funzioni in modo corretto e sicuro?	<p>Chiudere l'interruttore per accendere la colonnina e attendere che completi una serie di autotest per assicurarsi che funzioni correttamente e in modo sicuro.</p> <p>Il LED di ricarica diventa arancione se viene rilevato un errore risolvibile o rosso se viene rilevato un errore non risolvibile.</p> <p>Non scollegare il connettore durante la ricarica, altrimenti si rischia di danneggiare la presa di ricarica o il connettore del veicolo.</p>
Colonnina - Informazioni generali	Una colonnina può essere associata a più utenti contemporaneamente?	Ogni colonnina può essere associata a un solo utente alla volta. Per associare la colonnina, è necessario inserire il numero di serie e il PIN della colonnina nella APP. Solo gli utenti associati alla colonnina possono connettersi a essa tramite Bluetooth. Dopo aver associato la colonnina, è possibile anche dissociarla per poterla poi associare ad altri.
Colonnina - Informazioni generali	Cosa fare se la mia colonnina non riesce a caricare correttamente?	Per prima cosa, rimuovere e reinserire il connettore o riavviare il dispositivo. Se il problema persiste, contattare un professionista per correggere l'errore.
Altri problemi	Come fare per evitare che altre persone usino il codice QR sulla mia colonnina?	Per associare la colonnina è necessario il numero di serie e il PIN. Il codice QR sul dispositivo contiene solo il numero di serie. Solo il codice QR sulla Guida rapida contiene numero di serie + PIN.
Altri problemi	Perché il grafico dei dettagli di ricarica è incompleto?	Associare la colonnina tramite Bluetooth o Wi-Fi prima di caricare il veicolo per ricevere i dettagli di ricarica.
Altri problemi	Spiegazione dei LED	<p>LED di accensione:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Verde fisso: la colonnina è accesa. •Spento: la colonnina è spenta. •Giallo lampeggiante: trasmissione dei dati e aggiornamento del firmware in corso. •Giallo fisso: aggiornamento del firmware non riuscito. •Blu fisso: trasmissione dei dati non riuscita; diventa verde fisso entro cinque secondi. <p>LED di connessione Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Verde fisso: la colonnina è connessa a Internet tramite Wi-Fi, LAN o rete cellulare. •Spento: la colonnina non è connessa a Internet. <p>LED di ricarica:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Blu fisso: un veicolo è connesso. •Blu lampeggiante: una programmazione è attiva. •Ciano lampeggiante: la stazione di ricarica è riservata. •Verde lampeggiante: un veicolo è in carica. •Verde fisso: sessione di ricarica terminata. •Spento: nessun veicolo connesso. •Arancione fisso: si è verificato un errore risolvibile. •Rosso fisso: si è verificato un errore non risolvibile (contattare il supporto tecnico). <p>LED di connessione Bluetooth:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Verde lampeggiante: la colonnina è connessa a un dispositivo mobile tramite Bluetooth. •Blu lampeggiante: la colonnina è connessa a una VCI (interfaccia di comunicazione con il veicolo) tramite Bluetooth. •Ciano lampeggiante: la colonnina è connessa a un dispositivo mobile e a una VCI contemporaneamente tramite Bluetooth. •Spento: la colonnina non è connessa tramite Bluetooth.

Altri problemi	Perché il LED di ricarica lampeggia in verde?	Durante la carica, il LED di carica lampeggia in verde. Se si ha il dubbio che la ricarica avvenga correttamente, provare a ricollegare il connettore o contattare il proprio distributore per ricevere assistenza tecnica. Se si scollega direttamente il cavo di ricarica, la colonnina viene automaticamente scollegata e tutto smette di funzionare. Se il veicolo è completamente carico, anche la porta di ricarica smette automaticamente di fornire energia.
Altri problemi	Perché non trovo la rete Wi-Fi?	Verificare che il proprio Wi-Fi sia a 2,4 GHz. Le colonnine non supportano attualmente le connessioni a 5 GHz.
Altri problemi	Cosa fare in caso di interruzione della connessione di rete?	Rimuovere e reinserire il connettore o riavviare il dispositivo. Se il problema persiste, contattare un professionista per correggere l'errore.
Altri problemi	Come risolvere i problemi di sovratensione o sottotensione?	<ul style="list-style-type: none"> •Molto probabilmente la sovratensione è dovuta a un guasto alla rete elettrica. Verificare con il multimetro se la tensione di ingresso dell'alimentazione è troppo alta. Se è superiore a 0,01 V, contattare la società elettrica locale. •La sottotensione è causata da un guasto alla rete elettrica e ai collegamenti. Utilizzare il multimetro per verificare se la tensione di ingresso dell'alimentazione non è sufficiente. Se è inferiore a 0,01 V, contattare la società elettrica locale.
Altri problemi	Come risolvere un problema di fase mancante?	Controllare i fili nella scatola di distribuzione. Se due fili sono accidentalmente collegati insieme, separarli.
Altri problemi	Come risolvere il problema della messa a terra della colonnina di ricarica (cattiva messa a terra)?	Assicurare sempre una messa a terra adeguata per evitare guasti a terra della colonnina di ricarica (cattiva messa a terra). Verificare se l'impianto dispone di una messa a terra PE e di un cavo di messa a terra o se il cavo PE è collegato correttamente. Si consiglia di chiedere aiuto a un professionista.
Altri problemi	Come risolvere i problemi di connessione alla rete elettrica e/o via cavo?	Controllare la sequenza di collegamento dei cavi L e N al PDB e alla colonnina. Inoltre, lasciare che la risoluzione dei guasti della rete elettrica e della linea sia affidata a un professionista.
Altri problemi	Come risolvere i problemi di surriscaldamento?	<ul style="list-style-type: none"> •Verificare che il cavo di ricarica EV sia collegato saldamente. •Verificare che la temperatura di funzionamento rientri nel range specificato sull'etichetta del prodotto. •Interrompere la ricarica. •Riprendere la ricarica dopo mezz'ora.
Altri problemi	Cosa fare in caso di rilevamento di corrente residua?	Scollegare e ricollegare il veicolo. Se il problema persiste, contattare il proprio distributore.
Altri problemi	Cosa fare se non c'è connessione alla guida di prossimità o se la guida di prossimità è guasta?	In primo luogo, verificare lo stato di connessione del cavo di ricarica EV; secondo, assicurarsi che il cavo di ricarica EV non sia danneggiato o usurato; terzo, se il problema persiste, contattare il proprio distributore.
Altri problemi	Cosa fare se il blocco elettronico non funziona?	<ul style="list-style-type: none"> •Controllare il collegamento del cavo di ricarica EV. •Rimuovere e reinserire il connettore o riavviare il dispositivo. Se il problema persiste, contattare il proprio distributore.
Altri problemi	Come risolvere un errore negativo del CP del veicolo?	Consultare la nostra pagina web dedicata alle domande tecniche comuni: FAQ sulle colonnine Autel.
Altri problemi	Ancora nessuna soluzione?	Consultare la nostra pagina web dedicata alle domande tecniche comuni: FAQ sulle colonnine Autel.