

# Codificación de Averías Q.E.S. (Quality Evaluation System)

Grupo de Producto	Tipo de Producto	Página
-------------------	------------------	--------

	Decálogo Atención Satisfactoria y Eficaz	1
	Repaso Codificación averías	2-8
G10	Lavadoras y Lavasecadoras	9-10
C10	Frigoríficos y Congeladores	11-12
F10	Lavavajillas	14
G45	Secadoras y Centrifugadoras	15
D10, D50	Cocinas, hornos combinados, encimeras, microondas.	16- 18
D20	Campanas Extractoras	19
J25	Calentadores Eléctricos	20
J26	Calentadores de Gas	21
A10	Aspiradoras, limpiadoras moqueta y enceradoras	22
M17	Pequeño aparato electrodoméstico	23
C11	Aire Acondicionado y bomba de calor	24-25
D12	Equipos audiovisuales, entretenimiento para cocina	26

C10	Source, Glacier, Side by side , Dispensador de agua y hielo	11-12
M17	Cafeteras	23
D10-D50	Calienta Platos	16-18

Les recordamos la importancia de una correcta codificación

Thinking of you

# Electrolux

## DECALOGO DE UNA ATENCIÓN SATISFACTORIA Y EFICAZ

Los pasos que se describen a continuación ayudan a que las numerosas asistencias que mantenemos a lo largo de la jornada sean eficaces y al mismo tiempo satisfactorias para ambas partes.

- 1. Aspecto físico.** Higiene, presentación e imagen.
- 2. Tomar aire y sonreír.** Una imagen vale más que mil palabras y una buena disposición favorece la comunicación.
- 3. Evitar esperas.** La espera se hace siempre más larga de lo que parece.
- 4. Saludar con amabilidad y cortesía.** “Buenos días” es mucho mejor acogida que un seco “sí”.
- 5. Identificarse.** Nombrando la compañía, departamento y nombre, siempre ofrece, más confianza, seguridad y profesionalidad



### **6. Identificar al cliente.**

### **7. Escuchar activamente:**

- \* La escucha requiere la máxima atención, por ambas parte.
- \* Concentrarse en comprender lo que necesita el cliente, guiando la conversación facilita y acelera el proceso de comunicación.

### **8. Dar respuesta a la demanda.** En ocasiones de forma inmediata, otras adquiriendo un compromiso.

### **9. Asegurarse de que todo está claro para ambas partes.** Antes de finalizar la conversación y la asistencia para evitar confusiones y equívocos.

### **10. Despedirse con amabilidad.** Al igual que en el saludo debemos huir de fórmulas como “vale” y despedirnos con un “hasta pronto”, dando las gracias.



## Cinco REFLEXIONES

- |   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | <b>El Cliente es quién paga la nomina</b>                        | <b>Sin clientes no se puede subsistir</b>                       |
| 2 | <b>Los clientes llaman porque necesitan ayuda</b>                | <b>Quieren soluciones</b>                                       |
| 3 | <b>El SERVICIO al CLIENTE es algo que se lleva dentro</b>        | <b>No es una disciplina</b>                                     |
| 4 | <b>Lo que importa es lo que percibe el cliente</b>               | <b>No hay mas realidad que la percepción</b>                    |
| 5 | <b>Un CLIENTE satisfecho es una poderosa ventaja competitiva</b> | <b>Cuando tengan un problema sigan confiando en su servicio</b> |

# Formación sobre Codificación de Averías

Realizado por: Juan Sanabria

*Thinking of you*  
 **Electrolux**

# Codificación



- La codificación se compone de:

- 1ª Parte (3 Dígitos) que indican el área o componente que presenta el defecto.

**XXX**                      **Área/Componente**

- 2ª Parte (2 Dígitos) que indican el defecto.

**XX**                      **Defecto**

## Queja del usuario y Comentario del Técnico

**Queja del usuario:** Descripción de la causa por la que llama el usuario.

**Comentario del Técnico:** Descripción del problema real encontrado por el técnico.

# Ejemplos de Comentarios del técnico insuficientes



MODULO ELECTRONICO MAL  
CAMBAIR PIEZAS Y COMPROBAR  
CAMBIAR GOMA DESAGUE  
CAMBIAR RETARDADOR  
COMPROBAR FUNCIONAMIENTO  
AJUSTAR Y COMPROBAR  
AJUSTE CONEXIONES  
CAMBIAR MATERIAL  
CAMBIAR MATERIAL Y COMPROBAR  
CAMBIAR MATERIAL Y REVISAR  
CAMBIAR PIEZAS  
COLOCAR Y AJUSTAR  
NO FUNCIONA BIEN  
NO ENFRIA EL FRIGO

# Instrucciones uso Codificación



**No debe codificarse lo que observa el usuario, sino el origen o causa del problema**

<b>EL USUARIO OBSERVA:</b>	<b>LA CONSECUENCIA:</b>	<b>EL ORIGEN O CAUSA ES:</b>
No da vueltas / No funciona	El motor está quemado	Guarnición pierde agua. 407-11
No funciona	El Timer no funciona	Cables mal conectados. 604-25
No toma suavizante	Detergente en cubeta suavizante.	Mal uso del cliente. 901-53
La máquina se mueve.	Tacos internos de transporte sin quitar.	Defecto de instalación. 901-52

# Instrucciones uso codificación



- Las conexiones eléctricas flojas deben codificarse ..... 604-27
- Las demás conexiones deben codificarse ..... \_\_\_-19
- Todas las intervenciones debidas a la instalación de la casa del usuario deben codificarse .....901-52
- Prácticamente, todas las roturas que se presenten hasta el momento de la instalación de la máquina en casa del usuario, deben codificarse ..... \_\_\_-65
- Las intervenciones debidas a mal uso por parte del usuario, deben codificarse ..... 901-53

# ¿Cuándo debe utilizarse el cod.- 901?



- Siempre que el problema esté originado por un fallo o defecto de la instalación del usuario (de la casa) y por lo tanto no tiene nada que ver con el producto.
  - No hay tensión en la vivienda..... 901-52
  - No hay toma de tierra en la casa .....901-52
  - El desagüe está obstruido, o es insuficiente .....901-52
  - Condiciones del pavimento imposibilitan la nivelación ..... 901-52
- Siempre que no se pueda identificar un solo componente como causa del problema (Vibración indeterminada) ..... 901-84
- Cuando no se reproduzca el defecto durante la visita del técnico ..... 901-57

# ¿Cuándo debe utilizarse el cod.- 902 ?



- En aquellos casos en que este componente presenta un problema real. (Solamente son los siguientes casos):
  - No existe el libro de instrucciones ..... 902-54
  - Falta una instrucción necesaria para poder usar el aparato correctamente ..... 902-54
  - Se da una instrucción equivocada o no es fácil entender por un usuario normal ..... 902-54

# Códigos Averías Lavadoras, Lavasecadoras ( carga frontal y superior y modelos de 2 entradas)

Pág 9

## Area-Componente

### 100 Mueble y Piezas

- 101 Mueble/Panel Frontal
- 102 Panel, posterior
- 103 Panel, lateral izquierdo
- 104 Panel, Lateral derecho
- 105 Base/ panel inferior
- 106 Pata niveladora
- 107 Rueda
- 108 Plano de trabajo
- 109 Anclajes / Embalaje
- 111 Barras de refuerzo
- 112 Panel, frontal
- 113 Fleje / bandas Transporte

### 130 Panel Frontal ó Superior con piezas

- 131 Panel Frontal / Superior
- 132 Panel mandos embellecedor
- 133 Cubeta de detergente
- 134 Mando programador
- 135 Mando termostato
- 136 Indicador de ciclos
- 137 Visor Indice / display indicador de ciclos
- 138 Tecla on-off
- 139 Tecla apertura puerta
- 141 Tarjeta texto de programas
- 142 Mando reducción veloc. centrifugado
- 143 Soporte panel
- 144 Panel control parte interior

### 200 Puerta y Piezas

- 201 Puerta / Tapa
- 202 Cristal
- 203 Muelle
- 204 Dispositivo cierre
- 205 Pestillo
- 206 Manilla
- 207 Bisagra
- 208 Guarnición cristal
- 209 Puerta exterior
- 211 Cornisa puerta
- 212 Guarnición a fuele
- 213 Filtro puerta
- 214 Abrazadera fijación guarnición a mueble
- 215 Tapa, puerta filtro
- 216 Caja protección interruptor
- 217 Cubierta/caja protección interruptor

### 300 Motor, Bomba y piezas

- 301 Motor
- 302 Tacometro
- 303 Protector térmico/sobrecarga Motor
- 304 Escobilla Motor
- 305 Condensador
- 306 Polea motor
- 307 Bomba recirculación
- 308 Ventola bomba recirculación
- 309 Cuerpo bomba recirculación
- 311 Bomba de descarga
- 312 Ventola bomba de descarga
- 313 Cuerpo bomba de descarga
- 314 Bomba detergente líquido
- 315 Bomba carga/descarga depósito
- 316 Valvula antiretorno
- 317 Tubo bomba descarga / bola

### 350 Cuba y cesto con piezas

- 351 Cuba
- 352 Cuba, sección frontal
- 353 Cuba, sección posterior
- 354 Guarnición cierre cuba
- 355 Rodamientos
- 356 Reten rodamientos
- 357 Contrapeso frontal/derecho
- 358 Contrapeso trasero/izquierdo
- 359 Soporte resistencia
- 361 Muelle cuba
- 362 Amortiguadores
- 363 Soporte cuba
- 364 Cesto
- 365 Tapa/puerta cesto
- 366 Aleta Batientes cesto
- 367 Cruceta cesto
- 368 Polea conducida
- 369 Tornillo unión semicubas
- 371 Conexión tubo
- 372 Correa
- 373 Contrapeso superior
- 374 Cierre tapa cesto
- 375 Anillo amortiguador
- 377 Cubierta deposito
- 378 Anillo amortiguador

### 400 Termostatos

- 401 Termostato de lavado
- 402 Termostato regulable
- 403 Protector termico lavado
- 404 Termostato secado
- 405 Protector termico secado
- 406 Sensor temperatura NTC
- 407 Guarnición termostato

### 500 Sistema Hidraulico

- 501 Tubo de carga
- 502 Tubo electrovalvula cubeta
- 503 Contenedor detergente y suavizante
- 504 Mecanismo distribución
- 505 Tubo cubeta
- 506 Tuno entrada cubeta
- 507 Tubo descarga / desagüe
- 508 Tubo de recirculación
- 509 Tubo salida vapores
- 511 Presostato
- 513 Presostato seguridad
- 515 Tubo presostato
- 516 Campana presostato
- 517 Fil tro descarga
- 518 Tubo cuba filtro
- 519 Tubo cubeta detergente / cuba
- 521 Tubo condensador
- 522 Tubo cierre puerta
- 523 Filtro / Cuerpo Filtro
- 524 Tapa Cubeta Distribuidor de agua
- 525 Tubo desagüe de socorro
- 526 Conexión tubo de desagüe de socorro
- 527 Deposito reciclado de agua
- 528 Gancho tubo de descarga/Garrota
- 529 Valvula ECO

### 540 Piezas Secadora

- 541 Electrovalvula Secado
- 542 Unidad motor / ventilador
- 543 Ventilador
- 544 Correa ventilador / polea
- 546 Conducto condensador secado
- 547 Conducto aluminio secado
- 548 Resistencia secado
- 549 Eyector condensador secado
- 551 Condensador motor ventilador
- 552 Carcasa salida ventilador

## Defecto

- 01 Pintura /defecto superficie / abollado
- 02 Torcido / Doblado
- 03 Oxido / Corrosion
- 04 Bordes cortantes
- 05 Desalineado / Caido
- 06 Muy ancho / estrecho
- 07 Agarrrotado / Bloqueado
- 08 Rajado / Roto / Fracturado
- 09 Ruidoso
- 10 Limpiado/Borrado
- 11 Fuga accessible
- 12 Fuga inaccesible
- 13 Obstrucción
- 14 Completamente desgastado
- 15 Condensación
- 16 Olor
- 17 No se enciende
- 18 No se apaga
- 19 Suelto, flojo
- 20 Falta / No existe
- 21 Fallo mecánico
- 22 Fallo eléctrico
- 23 Conexión tierra
- 24 Cortocircuito
- 25 Conexión incorrecta
- 26 Circuito abierto
- 27 Conexión suelta/floja
- 28 Temperatura errónea
- 29 Soldadura defectuosa
- 30 Montaje incorrecto
- 31 Error de software
- 32 Descolorido
- 33 Afectado por malas condiciones ambientales
- 34 Afectado por insectos / roedores / plagas
- 50 Electricidad estática
- 51 Fallo intermitente
- 52 Fallo de instalación
- 53 Mal uso del cliente
- 54 Faltan instrucciones o no estan claras. El cliente no entiende la forma correcta de usar el producto
- 55 No cumple expectativas del usuario
- 56 Incapaz de diagnosticar la averia
- 57 No se encuentra fallo
- 58 Incidente por fuego o explosión
- 60 Cambio de aparato: reparación muy cara
- 61 Cambio de aparato: demasiadas visitas
- 62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no disp
- 63 Cambio de aparato: imposible de reparar
- 64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / disl
- 65 Daños de transporte
- 80 Nivel de agua demasiado alto
- 81 Nivel de agua demasiado bajo
- 82 Desenganchado
- 83 Alta temperatura superficial
- 84 Vibraciones

# Códigos Averías Lavadoras, Lavasecadoras ( carga frontal y superior y modelos de 2 entradas)

Pág 10

## Área-Componente

### 600 Componentes Eléctricos

- 601 Cable alimentación
- 602 Clema Conexiones
- 603 Antiparasitario
- 604 Cableado
- 605 Timer / Programador
- 606 Teclas control
- 607 Módulo de control principal
- 608 Circuito interface selector programador
- 609 Interruptor selector de programas
- 610 Interruptor automatizado
- 612 Tecladora /pulsadores
- 613 Electroválvula
- 614 Tarjeta control motor
- 615 Resistencia
- 616 Retardador apertura puerta
- 617 Lampara/LED indicador
- 618 Protección desbordamiento
- 619 Interruptor de desequilibrio
- 621 Conector cableado múltiple
- 622 Fusible
- 623 Contactor
- 624 Dispositivo alineación puerta
- 625 Tarjeta dispositivo alineación puerta
- 626 Programador tiempo de secado
- 627 Programador inicio diferido
- 628 Luz interior
- 629 Variador velocidad motor
- 631 Transformador
- 632 Dispositivo posicionamiento cesto

### 700 Piezas Centrifugadoras

- 701 Cesto
- 702 Tuerca central
- 703 Tapa / Puerta
- 704 Mecanismo cierre
- 705 Brazo
- 706 Manilla
- 707 Guarnición
- 708 Bisagra
- 709 Tapa /Cornisa
- 711 Motor
- 712 Amortiguador
- 713 Condensador
- 714 Dispositivo de frenado
- 715 Interruptor
- 716 Programador
- 717 Interruptor de desequilibrio

### 750 Agitador y Componentes

- 751 Agitador
- 752 Tornillo
- 753 Filtro y chapa
- 754 Arandela pie arrastre

### 800 Accesorio

- 801 Protección antirroedores
- 802 Soporte protección antirroedores

### 900 Producto en general

- 901 Producto
- 902 Instrucciones de uso

## Defecto

- |   |  |   |
|---|--|---|
| 01 Pintura /defecto superficie / abollado | 21 Fallo mecánico                              | 54 Faltan instrucciones o no estan claras.          |
| 02 Torcido / Doblado                      | 22 Fallo eléctrico                             | El cliente no entiende la forma                     |
| 03 Oxido / Corrosion                      | 23 Conexión tierra                             | correcta de usar el producto                        |
| 04 Bordes cortantes                       | 24 Cortocircuito                               | 55 No cumple expectativas del usuario               |
| 05 Desalineado / Caído                    | 25 Conexión incorrecta                         | 56 Incapaz de diagnosticar la avería                |
| 06 Muy ancho / estrecho                   | 26 Circuito abierto                            | 57 No se encuentra fallo                            |
| 07 Agarrotado / Bloqueado                 | 27 Conexión suelta/floja                       | 58 Incidente por fuego o explosión                  |
| 08 Rajado / Roto / Fracturado             | 28 Temperatura errónea                         | 60 Cambio de aparato: reparación muy cara           |
| 09 Ruidoso                                | 29 Soldadura defectuosa                        | 61 Cambio de aparato: demasiadas visitas            |
| 10 Limpiado/Borrado                       | 30 Montaje incorrecto                          | 62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no disp    |
| 11 Fuga accessible                        | 31 Error de software                           | 63 Cambio de aparato: imposible de reparar          |
| 12 Fuga inaccesible                       | 32 Descolorido                                 | 64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / disi |
| 13 Obstrucción                            | 33 Afectado por malas condiciones ambientales: | 65 Daños de transporte                              |
| 14 Completamente desgastado               | 34 Afectado por insectos / roedores / plagas   | 80 Nivel de agua demasiado alto                     |
| 15 Condensación                           | 50 Electricidad estática                       | 81 Nivel de agua demasiado bajo                     |
| 16 Olor                                   | 51 Fallo intermitente                          | 82 Desenganchado                                    |
| 17 No se enciende                         | 52 Fallo de instalación                        | 83 Alta temperatura superficial                     |
| 18 No se apaga                            | 53 Mal uso del cliente                         | 84 Vibraciones                                      |
| 19 Suelto, flojo                          |  |   |
| 20 Falta / No existe                      |  |   |

## Area-Componente

### 100 Mueble envolvente

- 101 Envolvente / mueble
- 102 Panel Lateral
- 103 Panel Trasero
- 104 Base
- 105 Aislamiento
- 106 Embellecedor
- 107 Mando
- 108 Zocalo
- 109 Panel superior
- 111 Marco Frontal
- 112 Pata niveladora / rodillo
- 113 Bolsa low frost
- 114 Travesaño central
- 115 Pedal apertura puerta
- 116 Bisagra inferior
- 117 Carriles telescópicos

### 150 Accesorios internos

- 151 Cuba Frigorífico
- 152 Termostato.
- 153 Lámpara interna
- 154 Puerta evaporador con bisagras
- 155 Bandejas cristal / plastico
- 156 Bandejas Parrillas
- 157 Embellecedor parrila bandeja
- 158 Cajón verdura
- 159 Compartimento baja temperatura
- 161 Recoge agua / Tubo
- 162 Cesto
- 163 Cajón
- 164 Cubitera
- 165 Bandeja control humedad
- 166 Bandeja recogeaguas
- 167 Válvula vacio
- 168 Conducots de aire
- 169 Ventilador compartimento frigorífico
- 171 Guía cestas
- 172 Masa eutéctica
- 173 Ventilador del evaporador (no-frost)
- 174 Indicador desecarche
- 175 Cuba congelador

### 200 Puerta Frigorífico y piezas

- 201 Panel exterior
- 202 Contrapuerta
- 203 Aislamiento

- 204 Mecanismo cierre puerta
- 205 Guarnición
- 206 Pestillo cierre / gancho
- 207 Manilla
- 208 Bisagras
- 209 Placa logo marca / embellecedor
- 211 Tope puerta
- 212 Piezas de montaje exteriores
- 213 Marco embellecedor
- 214 Cubierta puerta, lado superior
- 215 Cubierta puerta, lado inferior
- 216 Cubierta bisagra

### 220 Puerta Congelador y piezas

- 221 Panel exterior
- 222 Contrapuerta
- 223 Aislamiento
- 224 Mecanismo cierre puerta
- 225 Guarnición
- 226 Pestillo cierre / gancho
- 227 Manilla
- 228 Bisagras
- 229 Placa logo marca / embellecedor
- 231 Tope puerta
- 232 Piezas de montaje exteriores
- 233 Marco embellecedor
- 234 Cubierta puerta, lado superior
- 235 Cubierta puerta, lado inferior
- 236 Cubierta bisagra

### 250 Piezas interior puerta (frigorífico) (Fridge / Freezer door)

- 251 Mensula lacteos
- 252 Mensula botes
- 253 Tapa mensula lacteos
- 254 Mensula botellas
- 255 Mensula hilo

### 300 Compresor y piezas

- 301 Compresor congelador
- 302 Compresor frigorífico
- 303 Protecot Motor, guardamotor
- 304 Relé
- 305 Condensador Eléctrico
- 306 Cubeta evaporación
- 307 Tubo servicio

### 330 Unidad refrigerante

- 331 Evaporador congelador
- 332 Evaporador frigorífico
- 333 Tubo aspiración
- 334 Condensador
- 335 Filtro deshidratador
- 336 Tubo capilar
- 337 Válvula refrigerante
- 338 Tubo anti-conden. Interno
- 339 Unidad refrigeración congelador
- 341 Unidad refrigeración frigorífico
- 342 Conector Lokring
- 343 Línea descarga (Alta presión)
- 344 Cubierta evaporador

### 370 Unidad absorción y piezas

- 371 Unidad refrigeración
- 372 Aletas refrigeración
- 373 Resistencia
- 374 Quemador Gas
- 375 inyector quemador
- 376 Dispositivo encendido
- 377 Dispositivo seguridad llama
- 378 Equipo queroseno
- 379 Llave gas
- 381 Termopar
- 382 Electrodo
- 383 Cable encendido
- 384 Indicador de llama
- 385 Termostato de gas
- 386 Pantalla / Cable
- 387 Encendido pizoeléctrico
- 388 Electrovalvula de gas

### 400 Termostatos

- 401 Termostato congelador, mecánico
- 402 Termostato frigorífico, mecánico
- 403 Termostato cero grados
- 404 Termostato descongelación
- 405 Soporte bulbo
- 406 Bulbo termostato
- 407 Sensor de temperatura (NTC/PTC)

### 450 Termómetros

- 451 Termómetro congelador
- 452 Termómetro frigorífico
- 453 Termómetro cero grados
- 454 Sensor de temperatura (NTC/PTC)

## Defecto

- 01 Pintura /defecto superficie / abollado
- 02 Torcido / Doblado
- 03 Oxido / Corrosion
- 04 Bordes cortantes
- 05 Desalineado / Caído
- 06 Muy ancho / estrecho
- 07 Agarrotado / Bloqueado
- 08 Rajado / Roto / Fracturado
- 09 Ruidoso
- 10 Limpiado/Borrado
- 11 Fuga accessible
- 12 Fuga inaccesible
- 13 Obstrucción
- 14 Completamente desgastado
- 15 Condensación
- 16 Olor
- 17 No se enciende
- 18 No se apaga
- 19 Suelto, flojo
- 20 Falta / No existe
- 21 Fallo mecánico
- 22 Fallo eléctrico
- 23 Conexión tierra
- 24 Cortocircuito
- 25 Conexión incorrecta
- 26 Circuito abierto
- 27 Conexión suelta
- 28 Temperatura errónea
- 29 Soldadura defectuosa
- 30 Montaje incorrecto
- 31 Error de software
- 32 Descolorido
- 33 Afectado por malas condiciones ambiental
- 34 Afectados por insectos / roedores / plagas
- 50 Electricidad estática
- 51 Fallo intermitente
- 52 Fallo de instalación
- 53 Mal uso del cliente
- 54 Faltan instrucciones o no estan claras. El cliente no entiende la forma correcta de usar el producto
- 55 No cumple expectativas del usuario
- 56 Incapaz de diagnosticar la averia
- 57 No se encuentra fallo
- 58 Incidente por fuego o explosión
- 60 Cambio de aparato: reparación muy cara
- 61 Cambio de aparato: demasiadas visitas
- 62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no dis
- 63 Cambio de aparato: imposible de reparar
- 64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / di
- 65 Daños de transporte
- 80 Acumulación hielo
- 81 No descongela
- 82 Bajo rendimiento (Compresor)
- 83 Refrigerante Insuficiente
- 84 Refrigerante en exceso
- 85 Demasiado caliente
- 86 Demasiado Frío
- 87 No nivelado
- 88 Vibración
- 89 Aparato en habitacion con temp ambiente baj
- 90 Se apaga la llama
- 91 Error de red en ordenador
- 92 Doblado / Plegado
- 93 Muy poco hielo / agua
- 94 Exceso hielo / agua
- 95 Muy poco dióxido de carbono
- 96 Exceso dióxido de carbono

## Area-Componente

### 500 Ordenador / Pantalla con piezas

- 501 Interruptor principal ordenador
- 502 Fuente alimentación
- 503 Cableado, conexiones
- 504 Panel frontal /embellecedor
- 505 Pantalla
- 506 Hardware
- 507 Software
- 508 Lápicero pantalla táctil
- 509 Módulo TV

### 600 Componentes Eléctricos

- 601 Cable de alimentación con enchufe
- 602 Clema de conexiones
- 603 Antiparasitario
- 604 Cableado
- 605 Interruptor principal
- 606 Interruptor anticondensa (resistencia)
- 607 Interruptor congelación rápida
- 608 Interruptor puerta
- 609 Lámpara espia
- 611 Lámpara espia
- 612 Cableado interno
- 613 Alarma
- 614 Resistencia anticondensación
- 615 Resistencia descongelación
- 616 Programador descongelación
- 617 Ventilador motor / compresor
- 618 Elemento Peltier
- 619 Protector termico
- 621 Módulo electrónico de alimentación
- 622 Selector de Tensión
- 623 Módulo Electrónico, panel de control
- 624 Resistencia de drenaje
- 625 Transformador
- 626 Módulo control gas
- 627 Calentador de línea
- 628 Presostato
- 629 Barra de Luz

### 700 Fabricador de cubitos y piezas

- 701 Tubo
- 702 Mecanismo antidesbordamiento
- 703 Electrovalvula
- 704 Fabricador cubitos de hielo
- 705 Compuerta salida cubitos
- 706 Contenedor cubitos
- 707 Palanca accionador cubiteras
- 708 Resistencia
- 709 Circuito electrónico
- 711 Termostato
- 712 Motor
- 713 Embellecedor panel de control
- 714 Conector tubo
- 715 Alimentador de hielo
- 716 Dispensador de hielo
- 717 Luz dispensador

### 730 Sistema enfriamiento agua

- 731 Tubo
- 732 Dispensador
- 733 Electrovalvula
- 734 Pulsador, tecla
- 735 Filtro de agua
- 736 Conector tubo
- 737 Luz dispensador
- 738 Depósito de agua
- 739 Reductor de caudal
- 741 Antidesbordamiento
- 742 Dispositivo de gasificación
- 743 Módulo de control
- 744 Bomba de gasificación
- 745 Cilindro CO2
- 746 Reductor de presión de CO2
- 747 Kit de drenaje
- 748 Tapa del agua

### 800 Accesorios

### 900 Producto en general

- 901 Producto en general
- 902 Instrucciones de uso

## Defecto

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 01 Pintura /defecto superficie / abollado | 24 Cortocircuito                              | 61 Cambio de aparato: demasiadas visitas          |
| 02 Torcido / Doblado                      | 25 Conexión incorrecta                        | 62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no dis   |
| 03 Oxido / Corrosion                      | 26 Circuito abierto                           | 63 Cambio de aparato: imposible de reparar        |
| 04 Bordes cortantes                       | 27 Conexión suelta                            | 64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / di |
| 05 Desalineado / Caído                    | 28 Temperatura errónea                        | 65 Daños de transporte                            |
| 06 Muy ancho / estrecho                   | 29 Soldadura defectuosa                       | 80 Acumulación hielo                              |
| 07 Agarrotado / Bloqueado                 | 30 Montaje incorrecto                         | 81 No descongela                                  |
| 08 Rajado / Roto / Fracturado             | 31 Error de software                          | 82 Bajo rendimiento (Compresor)                   |
| 09 Ruidoso                                | 32 Descolorido                                | 83 Refrigerante Insuficiente                      |
| 10 Limpiado/Borrado                       | 33 Afectado por malas condiciones ambiental   | 84 Refrigerante en exceso                         |
| 11 Fuga accessible                        | 34 Afectados por insectos / roedores / plagas | 85 Demasiado caliente                             |
| 12 Fuga inaccesible                       | 50 Electricidad estática                      | 86 Demasiado Frío                                 |
| 13 Obstrucción                            | 51 Fallo intermitente                         | 87 No nivelado                                    |
| 14 Completamente desgastado               | 52 Fallo de instalación                       | 88 Vibración                                      |
| 15 Condensación                           | 53 Mal uso del cliente                        | 89 Aparato en habitación con temp ambiente baj    |
| 16 Olor                                   | 54 Faltan instrucciones o no estan claras.    | 90 Se apaga la llama                              |
| 17 No se enciende                         | El cliente no entiende la forma               | 91 Error de red en ordenador                      |
| 18 No se apaga                            | correcta de usar el producto                  | 92 Doblado  |
| 19 Suelto, flojo                          | 55 No cumple expectativas del usuario         | 93 Muy poco hielo / agua                          |
| 20 Falta / No existe                      | 56 Incapaz de diagnosticar la averia          | 94 Exceso hielo / agua                            |
| 21 Fallo mecánico                         | 57 No se encuentra fallo                      | 95 Muy poco dióxido de carbono                    |
| 22 Fallo eléctrico                        | 58 Incidente por fuego o explosión            | 96 Exceso dióxido de carbono                      |
| 23 Conexión tierra                        | 60 Cambio de aparato: reparación muy cara     |   |

## Area-Componente

### 100 Mueble, Cuba y Piezas

- 101 Mueble/Panel Frontal
- 102 Panel, posterior
- 103 Panel, lateral izquierdo
- 104 Panel, Lateral derecho
- 105 Cuba
- 106 Base/ panel inferior
- 107 Pata niveladora
- 108 Rueda /soporte rueda
- 109 Railes / guia cestos
- 111 Guarnición puerta / cuba
- 112 Protección cableado
- 113 Aislamiento
- 114 Contrapeso
- 115 Plano de trabajo
- 116 Pestillo / cierre
- 117 Portalamparas
- 118 Bandeja inferior
- 119 Cruceta superior
- 121 Condensador vapor
- 122 Enchufe lateral mueble
- 123 Marco para empotrar
- 124 Embellecedor mueble
- 125 Bandeja inferior
- 126 Guarnición antifugas

### 160 Cestos / rejillas

- 161 Cesto superior
- 162 Cesto inferior
- 163 Cesto portacubiertos
- 164 Rueda cesto superior
- 165 Rueda cesto inferior
- 166 Regulador altura cesto superior

### 200 Puerta y piezas de la puerta

- 201 Panel de mandos
- 202 Puerta
- 203 Bisagra
- 204 Muelle
- 205 Manilla
- 206 Dispositivo cierre
- 207 Junta inferior puerta
- 208 Aislamiento
- 209 Ventilación
- 211 Mando programas pulsador (On/Off)
- 212 Indice de programas
- 213 Marco / Marco embellecedor
- 214 Contrapuerta

### 300 Bombas

- 301 Bomba circulación
- 302 Ventola bomba circulación
- 303 Reten bomba circulación
- 304 Junta bomba circulación
- 305 Bomba de descarga
- 306 Ventola bomba de descarga
- 307 Junta bomba de descarga

### 400 Termostatos

- 401 Termostato de baja
- 402 Termostato de media
- 403 Termostato de alta
- 404 Termostato seguridad sobrecalentamiento
- 405 Sensor temperatura
- 406 Protector termico, resistencia

### 500 Sistema hidráulico

- 501 Tubo de carga
- 502 Depósito lateral / IWMS (Sistema integrado de control de lavado)
- 503 Junta depósito
- 504 Tubo descalcificador / pocito
- 505 Pocito
- 506 Junta pocito
- 507 Carcasa bomba circulación
- 508 Carcasa bomba descarga
- 509 Tubo descarga
- 511 Tubo presostato
- 512 Sifon sobrellenado
- 513 Filtro grueso
- 514 Filtro fino
- 515 Filtro salida
- 516 Colector
- 517 Boquilla toma de agua
- 518 Aspensor superior
- 519 Aspensor inferior
- 521 Electroválvula
- 522 Campana presostato
- 523 Mecanismo antiretorno
- 524 Válvula vaciado depósito lateral
- 525 Válvula salida agua
- 526 Tubo sifón
- 527 Guarnición colector
- 528 Válvula flotante
- 529 Válvula separación
- 531 Conducto agua cesto superior
- 532 Conducto agua horizontal
- 533 Válvula protector antidesbordamineto
- 534 Tubo en Y, Bomba circulación - pocito

### 600 Componentes eléctricos

- 601 Cable alimentación
- 602 Clema Conexiones
- 603 Antiparasitario
- 604 Cableado
- 605 Timer / Programador
- 606 Teclas control
- 607 Módulo de control principal
- 608 Circuito interface selector programador
- 609 Interruptor selector de programas
- 611 Dispensador detergente
- 612 Dispensador abrillantador
- 613 Resistencia
- 614 Interruptor puerta
- 615 Lámpara interior
- 616 Protección antidesbordamiento base
- 617 Condensador
- 618 Presostato
- 619 Ventilador Secado
- 621 Transformador
- 622 Fusible
- 623 Lámpara espía
- 624 Relé dosificador abrillantador
- 625 Interruptor luz puerta
- 626 Protector termico
- 627 Relé resistencia de calentamineto
- 628 Sensor de suciedad / turbiedad
- 629 Multiconector interno base marco
- 631 Válvula ventilador de secado

### 700 Descalcificador

- 701 Contenedor
- 702 Válvula de regeneración
- 703 Relé
- 704 Guarnición
- 705 Tapa
- 706 Tubos
- 707 Depósito sal

### 800 Accesorios

### 900 Producto en general

- 901 Producto en general
- 902 Instrucciones de uso

## Defecto

- 01 Pintura /defecto superficie / abollado
- 02 Torcido / Doblado
- 03 Oxido / Corrosion
- 04 Bordes cortantes
- 05 Desalineado / Caido
- 06 Muy ancho / estrecho
- 07 Agarrotado / Bloqueado
- 08 Rajado / Roto / Fracturado
- 09 Ruidoso
- 10 Limpiado/Borrado
- 11 Fuga accessible
- 12 Fuga inaccesible
- 13 Obstrucción
- 14 Completamente desgastado
- 15 Condensación
- 16 Olor
- 17 No se enciende
- 18 No se apaga
- 19 Suelto, flojo
- 20 Falta / No existe
- 21 Fallo mecánico
- 22 Fallo eléctrico
- 23 Conexión tierra
- 24 Cortocircuito
- 25 Conexión incorrecta
- 26 Circuito abierto
- 27 Conexión suelta/floja
- 28 Temperatura errónea
- 29 Soldadura defectuosa
- 30 Montaje incorrecto
- 31 Error de software
- 32 Descolorido
- 33 Afectado por malas condiciones ambientales
- 34 Afectado por insectos / roedores / plagas
- 50 Electricidad estática
- 51 Fallo intermitente
- 52 Fallo de instalación
- 53 Mal uso del cliente
- 54 Faltan instrucciones o no estan claras. El cliente no entiende la forma correcta de usar el producto
- 55 No cumple expectativas del usuario
- 56 Incapaz de diagnosticar la averia
- 57 No se encuentra fallo
- 58 Incidente por fuego o explosión
- 60 Cambio de aparato: reparación muy cara
- 61 Cambio de aparato: demasiadas visitas
- 62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no disr
- 63 Cambio de aparato: imposible de reparar
- 64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / dis
- 65 Daños de transporte
- 80 Vibraciones
- 81 Ajustes

## Area-Componente

### 100 Mueble y Piezas

- 101 Mueble/Panel Frontal
- 102 Panel, posterior
- 103 Panel, lateral izquierdo
- 104 Panel, Lateral derecho
- 105 Base/ panel inferior
- 106 Pata niveladora / Rueda
- 107 Tubo de entrada
- 109 Tubo de salida
- 111 Planode trabajo

### 130 Panel Frontal y piezas

- 131 Panel Frontal / Superior
- 132 Panel mandos embellecedor
- 134 Mando programador
- 135 Mando termostato
- 137 Indicador de ciclos
- 138 Tecla pulsador
- 139 Tecla apertura puerta
- 141 Tarjeta de Programas

### 200 Puerta y Piezas

- 201 Cristal puerta / interior
- 202 Cornisa puerta
- 203 Mecanismo cierre
- 204 Manilla
- 205 Bisagra
- 206 Guarnición puerta
- 207 Filtro pelusas
- 208 Gancho micro interruptor
- 209 Brazo
- 211 Regulador embellecedor
- 212 Tarjeta electrónica cierre puerta

### 300 Motor, Ventilador Bomba y piezas

- 301 Motor
- 302 Soporte motor
- 303 Protector termico motor
- 304 Polea motor
- 305 Condensador
- 306 Correa transmisión
- 307 Correa ventilador
- 308 Ventilador aire caliente
- 309 Ventilador aire frío
- 311 Bomba de descarga
- 312 Tensor correa de transmisión
- 313 Ventilador motor

### 350 Cesto y piezas

- 351 Cesto
- 352 Reten estanqueidad, trasero.
- 353 Reten estanqueidad, delantero
- 354 Eje cesto

### 355 Rodamiento delantero

- 356 Rodamiento trasero
- 357 Batientes / aletas
- 358 Brida
- 359 Dispositivo de frenado
- 361 Puerta de carga
- 362 Pestillo cierre cesto
- 363 Polea conducida
- 364 Cable de freno
- 365 Rueda soporte cesto

### 400 Termostatos

- 401 Termostato de calentamiento
- 402 Termostato frontal
- 403 Termostato posterior
- 404 Protector térmico
- 406 Sensor de temperatura
- 407 Sensor de humedad
- 408 Termistor

### 450 Intercambiador calor con compresor

- 451 Compresor
- 452 Condensador intercambiador
- 453 Evaporador
- 454 Tubo capilar
- 455 Presostato
- 456 Ventilador de enfriamiento
- 457 Relé compresor
- 458 Filtro deshidratador

### 500 Circuito de ventilación

- 501 Conducto aire frontal
- 502 Conducto intercambiador de calor
- 503 Intercambiador /condensador
- 504 Guarnición intercambiador
- 505 Tubo conexión interno
- 506 Anillo de conexión tubo salida aire

### 530 Sistema Hidraulico

- 531 Condensador
- 532 Tubo conexión al depósito
- 533 Válvula de conexión al depósito
- 534 Dispositivo nivel de agua
- 535 Depósito
- 536 Válvula de entrada
- 537 Dispositivo protección sobrecarga
- 538 Guarnición condensador

### 570 Sistema de Vapor y Refrigeración

- 571 Dispositivo de llenado agua
- 572 Contenedor de agua
- 573 Indicador nivel de agua
- 574 Relé

### 575 Bomba

- 576 Tubo contenedor / bomba
- 577 Tubo bomba / generador vapor
- 578 Generador vapor
- 579 NTC generador vapor
- 581 Tubo / tubo, generador vapor / boquilla vapor
- 582 Boquilla vapor
- 583 Válvula de seguridad
- 584 PCB. generador de vapor

### 600 Componentes Electricos

- 601 Cable alimentación con enchufe
- 602 Ciema de conexiones
- 603 Antiparasitario
- 604 Cableado
- 605 Programador
- 606 Teclas de control
- 607 Módulo de control principal
- 608 Mando selector de programas
- 609 Tecladora
- 611 Resistencia
- 612 Interruptor puerta
- 613 Lampara espía
- 614 Sensores de contacto
- 615 Interruptor on-off
- 616 Interruptor de desequilibrio
- 617 Potenciómetro
- 618 Fusible
- 619 Contactor
- 621 Interruptor de nivel de agua
- 622 Cable de alta tensión
- 623 Luz interior

### 700 Componentes gas

- 701 Valvula de gas
- 702 Obturador de aire
- 703 Dispositivo de encendido
- 704 Regulador
- 705 Quemador
- 706 Tubo de entrada
- 707 Electrodo de encendido
- 708 Electrodo sensor de llama
- 709 Termopar
- 711 Solenoide

### 800 Accesorios

- 801 Protección antirroedores
- 802 Soporte protección antirroedores

### 900 Producto en general

- 901 Producto
- 902 Instrucciones de uso

## Defecto

- 01 Pintura /defecto superficie / abollado
- 02 Torcido / Doblado
- 03 Oxido / Corrosion
- 04 Bordes cortantes
- 05 Desalineado / Caido
- 06 Muy ancho / estrecho
- 07 Agarrotado / Bloqueado
- 08 Rajado / Roto / Fracturado
- 09 Ruidoso
- 10 Limpiado/Borrado
- 11 Fuga accesible
- 12 Fuga inaccesible
- 13 Obstrucción
- 14 Completamente desgastado
- 15 Condensación
- 16 Olor
- 17 No se enciende
- 18 No se apaga
- 19 Suelto, flojo
- 20 Falta / No existe

- 21 Fallo mecánico
- 22 Fallo eléctrico
- 23 Conexión tierra
- 24 Cortocircuito
- 25 Conexión incorrecta
- 26 Circuito abierto
- 27 Conexión suelta
- 28 Temperatura errónea
- 29 Soldadura defectuosa
- 30 Montaje incorrecto
- 31 Error de software
- 32 Descolorido
- 33 Afectado por malas condiciones ambientales
- 34 Afectados por insectos / roedores / plagas
- 50 Electricidad estática
- 51 Fallo intermitente
- 52 Fallo de instalación
- 53 Mal uso del cliente

- 54 Faltan instrucciones o no estan claras. El cliente no entiende la forma correcta de usar el producto
- 55 No cumple expectativas del usuario
- 56 Incapaz de diagnosticar la averia
- 57 No se encuentra fallo
- 58 Incidente por fuego o explosión
- 60 Cambio de aparato: reparación muy cara
- 61 Cambio de aparato: demasiadas visitas
- 62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no dis
- 63 Cambio de aparato: imposible de reparar
- 64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / di
- 65 Daños de transporte
- 80 Nivel de agua demasiado alto
- 81 Nivel de agua demasiado bajo
- 82 Desenganchado

## Area-Componente

### Cocina

<b>100 Plataforma, Mueble, Encimera y piezas</b>	214 Tapa superior	504 Tapa quemador
101 Mueble	215 Bisagra muelle / tapa	505 Inyector
102 Base- Chasis	216 Puerta Portabombona	506 Arandela cierre
103 Embellecedor / panel mandos	217 Cristal exterior	507 Llave gas
104 Panel encimera / cristal	218 Cristal interior	508 Conducciones
105 Panel lateral exterior	219 Cristal intermedio	509 Soporte bandeja
106 Panel protector salpicaduras		511 Quemador de 2 cuerpos
107 Panel superior	<b>300 Ventilador, Motores</b>	512 Bypass grifo gas
108 Patas	301 Motor ventilador aire caliente	513 Electrovalvula de Solenoide
109 Ruedas	302 Turbina ventilador aire caliente	514 Electroválvula
112 Embellecedores	303 Conjunto ventilador enfriamiento	515 Mini boquilla
113 Cuba	304 Motor asapollos	516 Maxi boquilla
114 Marco frontal	305 Motor cierre puerta	517 Placa quemador
115 Fijación cierres		<b>520 Componentes Grill a Gas</b>
116 Tubo ventilación con protector	<b>360 Control / Función vapor</b>	521 Bujía
117 Aislamiento horno	361 Depósito	522 Quemador
118 Cajon caliente platos incluye cierre	362 Tubo admisión	523 Inyector
119 Bisagras, guías cajon caliente platos	363 Válvula desagüe	524 Electroválvula
121 Mando ( incluye diales)	364 Tubo vapor	525 FSD-solenoide electroválvula
122 Cobre cierre	365 Tubo cocción	527 Arandela cierra
123 Guarnición horno	366 Tubo salida	528 Llave gas
124 Difusor luz	367 Tapón vapor	529 Conducciones
125 Marco cristal encimera	368 Cajón llenado	
126 Soporte parrilla	369 Generador vapor	<b>540 Componentes Horno a gas</b>
127 Panel posterior externo	371 Selector	541 Bujía
128 Cubierta superior grill	372 Interruptor /programador	542 Quemador
129 Frontal cubierta superior grill	373 Indicador nivel	543 Inyector
131 Soporte encimera / apoyo	374 Regulador vapor	544 Electroválvula
132 Bandeja derrame		545 FSD-solenoide electroválvula
133 Deflector ventilador horno	<b>400 Termostatos / Control Temperatura</b>	547 Arandela cierre
134 Panel anterior	401 Regulador Energía	548 Conducciones
135 Tapa panel de control	402 Limitador	549 Sonda HT
	403 Panostat/Thermostat on hotplate	551 Maro quemador
<b>200 Puerta, tapa superior y componentes</b>	404 Horno, termostato superior	552 Tapa inferior
201 Contrapuerta horno	405 Horno, termostato principal	553 Grifo gas
202 Puerta exterior horno	406 Interruptor selector Temperatura	554 Termopar
203 Contrapuerta grill	407 Termostato, protector termico	555 Válvula de gas termica
204 Puerta exterior grill	408 Termostato temperatura fija	
205 Bisagra / rodillo	409 Termostato conexión ventilador	<b>560 Dispositivo Encendido a gas</b>
206 Manilla	411 Termostato vapor	561 Generador encendido
207 Embellecedor	412 Sensor temperatura	562 Termopar
208 Mecanismo cierre	413 Termostato cavidad horno	563 Tapa válvula
209 Gancho puerta		564 Batería
211 Guarnición puerta	<b>500 Componentes Encimera de Gas</b>	565 Soporte batería
212 Aislamiento	501 Bujía	566 Soporte batería termopar
213 Enganches / fijaciones	502 Corona quemador	567 Pulsadores encendido
	503 Cuerpo quemador	568 Encendido piezoelectrico
		569 Superficie exterior ignición
<b>Defecto</b>		
01 Pintura /defecto superficie / abollado	23 Conexión tierra	56 Incapaz de diagnosticar la averia
02 Torcido / Doblado	24 Cortocircuito	57 No se encuentra fallo
03 Oxido / Corrosion	25 Conexión incorrecta	58 Incidente por fuego o explosión
04 Bordes cortantes	26 Circuito abierto	60 Cambio de aparato: reparación muy cara
05 Desalineado / Caído	27 Conexión suelta/floja	61 Cambio de aparato: demasiadas visitas
06 Muy ancho / estrecho	28 Temperatura errónea	62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no disp
07 Agarrutado / Bloqueado	29 Soldadura defectuosa	63 Cambio de aparato: imposible de reparar
08 Rajado / Roto / Fracturado	30 Montaje incorrecto	64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / dist
09 Ruidoso	31 Error de software	65 Daños de transporte
10 Limpiado/Borrado	32 Descolorido	
11 Fuga accesible	33 Afectado por malas condiciones ambientales	80 Mal rendimiento en cocción / horneado
12 Fuga inaccesible	34 Afectado por insectos / roedores / plagas	81 Presión incorrecta
13 Obstrucción	50 Electricidad estática	82 Combustible incorrecto
14 Completamente desgastado	51 Fallo intermitente	83 Chisporroteo
15 Condensación	52 Fallo de instalación	84 Potencia insuficiente
16 Olor	53 Mal uso del cliente	85 Interferencias Radio/TV
17 No se enciende	54 Faltan instrucciones o no estan claras.	86 Ajuste / Calibración
18 No se apaga	El cliente no entiende la forma	87 Fuga microondas
19 Suelto, flojo	correcta de usar el producto	88 Mal rendimiento limpieza
20 Falta / No existe	55 No cumple expectativas del usuario	89 Alta temperatura superficial
21 Fallo mecánico		
22 Fallo eléctrico		

## Area-Componente

### Parte de la cocina

#### 580 Componentes instalación a gas

- 581 Manguera de gas
- 582 Suministro de gas
- 583 Conexión tubo grill
- 584 Soporte estabilidad
- 585 Codo
- 586 Juego inyectores
- 587 Regulador gas entrada

#### 600 Componentes Electricos

- 601 Cable alimentación con enchufe
- 602 Clema conexiones
- 603 Antiparasitario
- 604 Cableado
- 605 Sondas baja temperatura
- 606 Sondas alta temperatura
- 607 Luz interior
- 608 Lamparas /neón
- 609 Portalamparas
- 611 Indicador neon encimera caliente
- 612 Sonda termometro carne
- 613 Conector sonda
- 614 Diodo
- 615 Placa circuito
- 616 Condensaor
- 618 Interruptores
- 619 Microinterruptores
- 621 Interrupto de puesta en marcha
- 622 Interupor de desconexión
- 623 Selector
- 624 Interrupor deslizante
- 625 Transformador
- 626 Fusible
- 627 Programador
- 628 Rele
- 629 Electroválvula
- 631 Salida potencia
- 632 Selector automático tamaño recipiente
- 633 Módulo calentamiento inducción
- 634 Módulo de control mando deslizamiento
- 635 Multiconector
- 636 Sensor módulo de inducción
- 637 Interrupto puerta para luz interior y ventilador horno

#### 640 Placas electricas y Resistencias

- 641 Ventilador resistencia
- 642 Resistencia superior
- 643 Resistencia superior interna
- 644 Resistencia Grill externa / superior
- 645 Resistencia inferior
- 646 Resistencia lateral
- 647 Placa radiante
- 648 Placa masa
- 649 Placa cerámica
- 651 Placa halógena
- 652 Tubo halogeno
- 653 Resistencia zona calentamiento alimentos

#### 670 Reloj y cuentaminutos con piezas

- 671 Cristal frontal
- 672 Mando programador
- 673 Programador
- 674 Timbre/alarma
- 675 Reloj
- 676 Cuentaminutos
- 677 WOEC/ SOEC/ CHEC unidad displ
- 678 WOEC/ SOEC/ CHEC P.S.U.
- 679 WOEC/ SOEC/ CHEC unidad control
- 681 WOEC/ SOEC/ CHEC interruptores
- 682 WOEC/ SOEC/ CHEC control. progr. tiempo
- 683 WOEC/ SOEC/ CHEC M/W unidad display tiempo
- 684 Unidad potencia

#### 760 Grill / Freidoras y Componentes

- 761 Mando
- 762 Parte intermedia
- 763 Interruptor selector
- 764 Regulador potencia
- 765 Termostato
- 766 Resistencia grill
- 767 Resistencia freidora
- 768 Protector térmico
- 769 Protector térmico con sonda
- 771 Panel
- 772 Programador
- 773 Eje cardan

#### 800 Accesorios

- 801 Deflector grill
- 802 Parrillas
- 803 Embellecedor placa
- 804 Soporte placa
- 805 Bandeja asados
- 806 Asa bandeja
- 807 Pincho asados
- 808 Filtro grasas
- 809 Bandeja pastelera
- 811 Filtro exterior horno
- 812 Cubierta aluminio horno
- 813 Rascador
- 814 Producto de limpieza encimera
- 815 Parrilla gratinador / estante

#### 850 Componentes Inducción

- 851 Unidad módulo inducción
- 852 Filtro electrónico , inducción
- 853 Módulo de potencia
- 854 Kit ventilador motor inducción
- 855 Unidad de control
- 856 Sensor módulo calentamiento inducción
- 857 Placa electrica inducción

### Defecto

- 01 Pintura /defecto superficie / abollado
- 02 Torcido / Doblado
- 03 Oxido / Corrosion
- 04 Bordes cortantes
- 05 Desalineado / Caido
- 06 Muy ancho / estrecho
- 07 Agarrotado / Bloqueado
- 08 Rajado / Roto / Fracturado
- 09 Ruidoso
- 10 Limpiado/Borrado
- 11 Fuga accessible
- 12 Fuga inaccesible
- 13 Obstrucción
- 14 Completamente desgastado
- 15 Condensación
- 16 Olor
- 17 No se enciende
- 18 No se apaga
- 19 Suelto, flojo
- 20 Falta / No existe
- 21 Fallo mecánico
- 22 Fallo eléctrico

- 23 Conexión tierra
- 24 Cortocircuito
- 25 Conexión incorrecta
- 26 Circuito abierto
- 27 Conexión suelta/floja
- 28 Temperatura errónea
- 29 Soldadura defectuosa
- 30 Montaje incorrecto
- 31 Error de software
- 32 Descolorido
- 33 Afectado por malas condiciones ambientales
- 34 Afectado por insectos / roedores / plagas
- 50 Electricidad estática
- 51 Fallo intermitente
- 52 Fallo de instalación
- 53 Mal uso del cliente
- 54 Faltan instrucciones o no estan claras. El cliente no entiende la forma correcta de usar el producto
- 55 No cumple expectativas del usuario

- 56 Incapaz de diagnosticar la averia
- 57 No se encuentra fallo
- 58 Incidente por fuego o explosión
- 60 Cambio de aparato: reparación muy cara
- 61 Cambio de aparato: demasiadas visitas
- 62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no disp
- 63 Cambio de aparato: imposible de reparar
- 64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / dist
- 65 Daños de transporte
- 80 Mal rendimiento en cocción / horneado
- 81 Presión incorrecta
- 82 Combustible incorrecto
- 83 Chisporroteo
- 84 Potencia insuficiente
- 85 Interferencias Radio/TV
- 86 Ajuste / Calibración
- 87 Fuga microondas
- 88 Mal rendimiento limpieza
- 89 Alta temperatura superficial

## Area-Componente

### Piezas Microondas

#### 140 Envolverte y piezas (micro)

- 141 Chasis
- 142 Carcasa /envolverte exterior
- 144 Carcasa de plástico /envolverte
- 145 Rejilla ventilación
- 148 Mandos
- 149 Difusor luz
- 151 Mueble para encastrables
- 152 Puerta para encastrables
- 153 Muelle/Bisagra/T.amort para encast.
- 154 Corredera cristal frontal para encast.
- 155 Marco para encastrables

#### 230 Puerta horno y piezas (micro)

- 231 Marco puerta exterior
- 232 Panel interior puerta
- 233 Vidrio puerta
- 234 Bisagra
- 235 Cierre
- 236 Junta magnetica
- 237 Rejilla puerta
- 238 Manilla puerta
- 239 Gancho, cierre puerta
- 241 Muelle manilla
- 242 Pulsador apertura puerta
- 243 Mecanismo apertura puerta
- 244 Microinterruptor primario
- 245 Soporte microinterrupt. Primario
- 246 Microinterruptor secundario
- 247 Soporte microinterrupt. Secundario
- 248 Monitor Selector
- 249 Resistencia seguridad monitor
- 251 Puerta del horno

#### 330 Magnetron, Ventiladores, Motores (micro)

- 331 Magnetron
- 332 Stirrer
- 333 Motor plato giratorio
- 334 Mecanismo arrastre
- 335 Motor ventilador
- 336 Aspas motor enfriamiento
- 337 Motor ventilador
- 338 Aspas motor ventilador
- 339 Soporte motor ventilador
- 341 Válvula /aleta de refrigeración
- 342 Motor válvula /aleta de refrigeración

#### 430 Control temperatura (micro)

- 431 Sonda (pincho)
- 432 Enchufe sonda
- 433 Zumbador termómetro

#### 450 Cavidad y componentes (micro)

- 451 Cavidad
- 452 Guia ondas
- 453 Conducto aire (ventilador)
- 454 Tornillos
- 455 Junta cierre RF halógenos
- 456 Tapa tubo halógeno
- 457 Aspas stirrer
- 458 Tapa stirrer
- 459 Remache plástico
- 461 Tira frontal
- 462 Guia parrilla
- 463 Bandeja cristal
- 464 Soporte stirrer
- 465 Separad. Parrillas / soporte plato giratorio
- 466 Correa motor stirrer
- 467 Soporte aspas stirrer
- 468 Plato giratorio

#### 700 Componentes electricos (micro)

- 701 Cable alimentación con enchufe
- 702 Clema conexión
- 703 Antiparasitario
- 704 Cableado
- 705 Portafusible
- 706 Fusible horno
- 707 Condensador HV
- 708 Térmico magnetron
- 709 Tubo halógeno
- 711 Resistencia grill
- 712 Protector térmico
- 713 Termistor
- 714 Transformador HV
- 715 Transformador LV
- 716 Conmutador rotativo de impulsos / Cuentaminutos
- 717 Microinterruptor
- 718 Sensor de humedad
- 719 Filtro antiparasitario
- 721 Interruptor pulsador
- 722 Programador
- 723 Interruptor grill
- 724 Circuito control tactil /sensores

- 725 Cubierta circuito sensores
- 726 Circuito relé
- 727 Resistencia relé
- 728 Resistencia sobretensión
- 729 Triac
- 731 Regulador de potencia
- 732 Lámpara espía
- 733 Luz interior
- 734 Fusible HV
- 735 Diodo HV
- 736 Sensor Peso
- 737 Sensor temperatura (NTC/PTC)

#### 900 Producto en general

- 901 Producto
- 902 Instrucciones de uso

### Defecto

- 01 Pintura /defecto superficie / abollado
- 02 Torcido / Doblado
- 03 Oxido / Corrosion
- 04 Bordes cortantes
- 05 Desalineado / Caído
- 06 Muy ancho / estrecho
- 07 Agarrotado / Bloqueado
- 08 Rajado / Roto / Fracturado
- 09 Ruidoso
- 10 Limpiado/Borrado
- 11 Fuga accesible
- 12 Fuga inaccesible
- 13 Obstrucción
- 14 Completamente desgastado
- 15 Condensación
- 16 Olor
- 17 No se enciende
- 18 No se apaga
- 19 Suelto, flojo
- 20 Falta / No existe
- 21 Fallo mecánico
- 22 Fallo eléctrico

- 23 Conexión tierra
- 24 Cortocircuito
- 25 Conexión incorrecta
- 26 Circuito abierto
- 27 Conexión suelta/floja
- 28 Temperatura errónea
- 29 Soldadura defectuosa
- 30 Montaje incorrecto
- 31 Error de software
- 32 Descolorido
- 33 Afectado por malas condiciones ambientales
- 34 Afectado por insectos / roedores / plagas
- 50 Electricidad estática
- 51 Fallo intermitente
- 52 Fallo de instalación
- 53 Mal uso del cliente
- 54 Faltan instrucciones o no estan claras.  
El cliente no entiende la forma correcta de usar el producto
- 55 No cumple expectativas del usuario

- 56 Incapaz de diagnosticar la averia
- 57 No se encuentra fallo
- 58 Incidente por fuego o explosión
- 60 Cambio de aparato: reparación muy cara
- 61 Cambio de aparato: demasiadas visitas
- 62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no disp
- 63 Cambio de aparato: imposible de reparar
- 64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / dist
- 65 Daños de transporte
- 80 Mal rendimiento en cocción / horneado
- 81 Presión incorrecta
- 82 Combustible incorrecto
- 83 Chisporroteo
- 84 Potencia insuficiente
- 85 Interferencias Radio/TV
- 86 Ajuste / Calibración
- 87 Fuga microondas
- 88 Mal rendimiento limpieza
- 89 Alta temperatura superficial

## Area-Componente

### 100 Envoltente y detalles

- 101 Envoltente
- 102 Pestillo deslizante
- 103 Bisagra
- 104 Rejilla toma aire
- 105 Panel posterior
- 106 Panel frontal
- 107 Abrazadera soporte
- 108 Regulador de tiro
- 109 Embellecedor
- 111 Visor
- 112 Aletas visor
- 113 Filtro carbon / espuma
- 114 Filtro de grasa, papel, metal
- 115 Soporte filtro / cassette
- 116 Pestillo rejilla filtro
- 117 Chimenea superior / inferior
- 118 Guías visera
- 119 Guías rejillas
- 121 Carriles telescopicos / correderas

### 300 Unidad Motro ventilador

- 301 Motor ventilador
- 302 Carcasa
- 303 Amortiguador goma
- 304 Rejilla motor
- 305 Turbina motor
- 306 Condensador
- 307 Protector temico
- 308 Sistema fijación

### 330 Mecanismo elevador

- 331 Motor elevador
- 332 Husillo sin fin
- 333 Rodamiento eje
- 334 Engranaje motor
- 335 Transformador motor elevador
- 336 Interruptor limitador

### 600 Componentes eléctricos

- 601 Cable alimentación con enchufe
- 602 Clema conexiones
- 603 Antiparasitario
- 604 Cableado
- 605 Placa circuito
- 606 Módilo control regulador velocidad
- 607 Pulsador eje/mando
- 608 Interruptor
- 609 Interruptor módulo
- 611 Mando, eje, muelle
- 612 Lámpara espía
- 613 Portalamparas
- 614 Microinterruptor
- 615 Transformador
- 616 Mando a distancia / control remoto
- 617 Electrovalvula conducto aire

### 630 Iluminación general

- 631 Tubo fluorescente
- 632 Lampara / portalampara
- 633 Reflector
- 634 Cristal lámpara difusor
- 635 Reactancia
- 636 Cebador
- 637 Condensador

### 700 Circulación aire

- 701 Tiro / tubo salida tiro
- 702 Tubo
- 703 Conducto salidas motor
- 704 Abrazaderas
- 705 Rejilla recirculación
- 706 Conducto recirculación
- 707 Tapa cierre recirculación
- 708 Anillo fijación tubo salida humos

### 800 Accesorios

- 801 Kit montaje
- 802 Kit ventilador
- 803 Parrillas
- 804 Pletinas montaje
- 805 Panel
- 806 Plantilla montaje
- 807 Embellecedor panel

### 900 Producto en general

- 901 Producto en general
- 902 Instrucciones der uso

## Defecto

- |  |  |  |
|--|--|--|
| 01 Pintura /defecto superficie / abollad | 21 Fallo mecánico                            | 54 Faltan instrucciones o no estan claras.<br>El cliente no entiende la forma correcta de usar el producto |
| 02 Torcido / Doblado                     | 22 Fallo eléctrico                           | 55 No cumple expectativas del usuario  |
| 03 Oxido / Corrosion                     | 23 Conexión tierra                           | 56 Incapaz de diagnosticar la averia   |
| 04 Bordes cortantes                      | 24 Cortocircuito                             | 57 No se encuentra fallo   |
| 05 Desalineado / Caido                   | 25 Conexión incorrecta                       | 58 Incidente por fuego o explosión   |
| 06 Muy ancho / estrecho                  | 26 Circuito abierto                          | 60 Cambio de aparato: reparación muy cara  |
| 07 Agarrotado / Bloqueado                | 27 Conexión suelta/floja                     | 61 Cambio de aparato: demasiadas visitas   |
| 08 Rajado / Roto / Fracturado            | 28 Temperatura errónea                       | 62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no dis  |
| 09 Ruidoso                               | 29 Soldadura defectuosa                      | 63 Cambio de aparato: imposible de reparar   |
| 10 Limpiado/Borrado                      | 30 Montaje incorrecto                        | 64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / di  |
| 11 Fuga accessible                       | 31 Error de software                         | 65 Daños de transporte   |
| 12 Fuga inaccesible                      | 32 Descolorido                               |  |
| 13 Obstrucción                           | 33 Afectado por malas condiciones ambiental  |  |
| 14 Completamente desgastado              | 34 Afectado por insectos / roedores / plagas |  |
| 15 Condensación                          | 50 Electricidad estática                     |  |
| 16 Olor                                  | 51 Fallo intermitente                        |  |
| 17 No se enciende                        | 52 Fallo de instalación                      |  |
| 18 No se apaga                           | 53 Mal uso del cliente                       |  |
| 19 Suelto, flojo                         |  |  |
| 20 Falta / No existe                     |  |  |

## Area-Componente

<b>100 Mueble envolvente y piezas</b>	<b>300 Motor/Compresor con piezas</b>	<b>600 Componentes electricos</b>
101 Base	301 Motor	601 Cable alimentación con enchufe
102 Contenedor	302 Valvula	602 Clema conexiones
103 Tapa	303 Filtro aire	603 Antiparasitario
104 Rejilla	304 Condcuto aire	604 Cableado
105 Tapa cierre	305 Rodamiento	605 Adaptador
106 Mueble	306 Polea	606 Dispositivo electrónico
107 Mando	307 Bypass	607 Fusible
108 Pata niveladora	308 Disco de levas	608 Lampara
109 Base	309 Compresor	609 Interruptor
111 Placa base	311 Condensador	611 Anodo
112 Sistema de conexión	312 Sistema enfriamiento condensador	612 Zumbador /alarma
113 Cierre tapa	313 Evaporador	613 Reloj
114 Travesaño soporte	314 Ventilador	614 Condensador
115 Puerta	315 Filtro	615 Unidad de control
116 Desagüe	316 Aleta	616 Dispositivo diferencial de presión
117 Tubo desagüe	317 Limitador caudal	617 Interruptor flotador
118 Purgador	318 Selector caudal	618 Resistencia
119 Montaje / Acondicionamiento	319 Tubo desbordamiento	619 brida resistencia
121 Material montaje / fijación	321 Presostato	621 Microinterruptor
122 Lámina pared	322 Purgador	622 Potenciómetro
123 Panel frontal	323 Bomba	623 Módulo de Potencia
124 Vidrio parte superior	324 Aspensor	624 Tecla
125 Tubo de entrada	325 Dispositivo conmutación	625 Rele
126 Panel	326 Depósito	626 Reóstato
127 Tecla	327 Filtro agua	627 Sensor
128 Panel posterior		628 Contactor termico
129 Rodillo/ rueda	<b>400 Termostatos, control temperatura</b>	629 Válvula de una vía
131 Panel lateral	401 Interruptor	631 Conducto / aleta de ventilación
132 Soporte	402 Ambient temperature controller	
133 Depósito	403 Regulador carga	<b>800 Accesorios</b>
134 Refractario	404 Regulador vapor	801 Tubo
<b>200 Puerta, piezas puerta, tapa</b>	405 Térmico	802 Boquilla
201 Casquete	406 Regulador temperatura	803 Manguera
202 Guarnición	407 Sensor temperatura	804 Soporte
203 Manilla		805 Cubeta condensación
204 Palanca	<b>450 Valves</b>	806 Casquillo
205 Tapa	451 Válvula seguridad	807 Tubo conexión
206 Cubierta	452 Válvula superior	808 Brida
207 Aleta		809 Inductancia
208 Bisagra	<b>500 Acumuladores</b>	811 Elementos conexión
209 Soporte	501 Piedra almacenamiento	812 Taco
211 Junta aislamiento		<b>900 Producto en general</b>
212 Junta tórica		901 Producto en general
213 Casquillo		902 Instrucciones de uso
214 Aislante		

## Defecto

01 Pintura /defecto superficie / abollad	21 Fallo mecánico	54 Faltan instrucciones o no estan claras.
02 Torcido / Doblado	22 Fallo eléctrico	El cliente no entiende la forma
03 Oxido / Corrosion	23 Conexión tierra	correcta de usar el producto
04 Bordes cortantes	24 Cortocircuito	55 No cumple expectativas del usuario
05 Desalineado / Caido	25 Conexión incorrecta	56 Incapaz de diagnosticar la averia
06 Muy ancho / estrecho	26 Circuito abierto	57 No se encuentra fallo
07 Agarrrotado / Bloqueado	27 Conexión suelta/floja	58 Incidente por fuego o explosión
08 Rajado / Roto / Fracturado	28 Temperatura errónea	60 Cambio de aparato: reparación muy cara
09 Ruidoso	29 Soldadura defectuosa	61 Cambio de aparato: demasiadas visitas
10 Limpiado/Borrado	30 Montaje incorrecto	62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no dis
11 Fuga accessible	31 Error de software	63 Cambio de aparato: imposible de reparar
12 Fuga inaccesible	32 Descolorido	64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / di:
13 Obstrucción	33 Afectado por malas condiciones ambientales	65 Daños de transporte
14 Completamente desgastado	34 Afectado por insectos / roedores / plagas	
15 Condensación	50 Electricidad estática	
16 Olor	51 Fallo intermitente	
17 No se enciende	52 Fallo de instalación	
18 No se apaga	53 Mal uso del cliente	
19 Suelto, flojo		
20 Falta / No existe		

# Códigos Averías Calentadores combustible gas, carbón (incluido Gas / Llama Electrica)

Pag 21

## Area-Componente

<b>100 Mueble /envolvente y piezas</b>	<b>350 Aletas / palancas</b>	<b>520 Quemador</b>
101 Envlovente	351 Pantalla gas	521 Quemador y bandeja quemador
102 Tapa cierre	352 Aleta de limpieza	522 Regulador aire
103 Rejilla	353 Palanca agitadora	523 Corona quemador
104 Bisagra	354 Cierre puerta	524 Inyector
105 Visor frontal	355 Conducción	525 Boquilla quemador
106 Frontal, parte superior	356 Perno bisagra	
107 Lateral	357 Muelle	<b>540 Sistema de limpieza</b>
108 Parte posterior	358 Cámara precalentamiento	541 Guarnición
109 Tornillo fijación	359 Carbon	542 Junta
111 Embellecedor	361 Palanca carbon	543 Palanca de limpieza
112 Serpentin	362 Mecanismo agitador carbon	
113 Decoración frontal		<b>560 Alimentación combustible</b>
114 Camara combustión	<b>400 Encendido / Termostato</b>	561 Depósito
115 Cubierta	401 Termostato	562 Válvula de seguridad
116 Intercambiador calor	402 Termopar / fusible encendido	563 Válvula depósito
	403 Pulsante	564 Tubo succión
<b>200 Puerta</b>	404 Bujia / electrodo	565 Inyector de lubricación
201 Rejilla protección	405 Electrodo	566 Junta
202 Puerta	406 Llama piloto	567 Grupo magnetico / electrovalvula
203 Guarnición	407 Conducción llam piloto / piloto	
204 Panel de limpieza	408 Cabla llama piloto	<b>600 Componentes electricos</b>
205 Puerta compartimneto caliente	409 Encendido pizeolectrico	601 Cable alimentación con enchufe
206 Puerta depósito cenizas	411 Generador arcovoltaico	602 Clema conexiones
207 Cubierta de limpieza		603 Antiparasitario
208 Marco placa superior	<b>420 Sistema Hidraulico</b>	604 Cableado
	421 Calderin / intercamb. de calor	605 Microinterruptor
<b>250 Acumuladores</b>	422 Valvula agua	606 Interruptor seguridad
251 Acumulador frontal	423 Boma circulación	607 Unidad de control
252 Acumulador lateral		608 Presostato
253 Cubierta acumulador	<b>430 Piezas de fundición</b>	609 Ventilador del serperntin
254 Acumulador posterior	431 Pieza fundición	611 Ventilador efecto llama
255 Puerta protección acumuladores	432 Visor	612 Ventilador intercambiador de calor
256 Kit fijación acumuladores		613 Solenoide
257 Soporte acumuladores	<b>450 Sistema Parabrisas</b>	614 Interruptor intercambiador de calor
258 Alimentador	451 Parabrisas	615 Interruptor general
259 Agitador refractario		616 Tubo fluoescennte / Lámpara
261 Refractario vertical	<b>480 Conexión Gas</b>	617 Portalamparas tubo fluoescennte / bombilla
262 Refractario colgante	481 Conexión Gas	618 Fusible
263 Carbonera		<b>700 Elemento Calefactor</b>
264 Soporte estante carbobera	<b>500 Reguladores / valvulas</b>	701 Elemento calefactor
265 Carboneria	501 Vlavula reguladora	
266 Panel posterior de fibra	502 Regulador combustible	<b>800 Accesorios</b>
267 Alojamientos laterales de ceramica	503 Regulador Caudal / presión	
268 Alojamientos quemador	504 Mando	<b>900 Producto en general</b>
	505 Grifo regulador	901 Producto en general
		902 Instrucciones de uso

## Defecto

01 Pintura /defecto superficie / abollado	21 Fallo mecánico	54 Faltan instrucciones o no estan claras. El cliente no entiende la forma correcta de usar el producto
02 Torcido / Doblado	22 Fallo eléctrico	55 No cumple expectativas del usuario
03 Oxido / Corrosion	23 Conexión tierra	56 Incapaz de diagnosticar la averia
04 Bordes cortantes	24 Cortocircuito	57 No se encuentra fallo
05 Desalineado / Caido	25 Conexión incorrecta	58 Incidente por fuego o explosión
06 Muy ancho / estrecho	26 Circuito abierto	60 Cambio de aparato: reparación muy cara
07 Agarrotoado / Bloqueado	27 Conexión suelta/floja	61 Cambio de aparato: demasiadas visitas
08 Rajado / Roto / Fracturado	28 Temperatura errónea	62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no dis
09 Ruidoso	29 Soldadura defectuosa	63 Cambio de aparato: imposible de reparar
10 Limpiado/Borrado	30 Montaje incorrecto	64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / di
11 Fuga accessible	31 Error de software	65 Daños de transporte
12 Fuga inaccesible	32 Descolorido	
13 Obstrucción	33 Afectado por malas condiciones ambientales:	81 Tipo de gas incorrecto
14 Completamente desgastado	34 Afectado por insectos / roedores / plagas	
15 Condensación	50 Electricidad estática	
16 Olor	51 Fallo intermitente	
17 No se enciende	52 Fallo de instalación	
18 No se apaga	53 Mal uso del cliente	
19 Suelto, flojo		
20 Falta / No existe		

# Códigos Averías Aspiradoras (incluye limpiadoras moqueta y enceradoras)

## Area-Componente

Pag 22

<b>100 Carcasa y piezas</b>	307 Amortiguador	804 Circuito manguera
101 Carcasa y piezas	308 Valvula reductora presión	805 Succión. Mando control remoto
102 Clip para accesorios	309 Estator bobinado	806 Codo
103 Manilla	311 Armadura (Rotor)	807 Tubo telescópico / rígido
104 Parachoques		808 Clip enganche tubo
105 Rejilla salida aire	<b>500 Indicador Llenado polvo y piezas</b>	809 Boquilla pequeña
106 Filtro salida aire	501 Indicador llenado	811 Boquilla tapicería
107 Embellecedor	502 Presostato	812 Clip boquilla tapicería
108 Rueda posterior	503 Lámpara espía	813 Cepillo polvo
109 Rueda delantera	504 Tubo	814 Boquilla plana
111 Bolsa polvo / Depositivo polvo		815 Cepillo radiador
112 Soprtte bolsa papel	<b>570 Función de Carga</b>	816 Boquilla articulada
113 Clip cierre bolsa polvo	571 Transformador	817 Correa boquilla
114 Filtro protección motor	572 Conjunto baterías	818 Motor boquilla
115 Rejilla porteccción motor	573 Circuito	819 Boquilla turbo
116 Tapa motor	574 Soporte Carga	821 Cinta magnetica
117 Pedal interruptor principal	575 Cable transformador	
118 Pedal recogecables	576 Conector de recarga	<b>840 Boquilla Suelo y piezas</b>
119 Hueco enchufe	577 Placa de Carga	841 Tapa / codo
121 Tapa accesorios		842 Base boquilla
122 Cassette Cyclone	<b>600 Componentes Electricos</b>	843 Mando /palanca operación
123 Base / Chasis	601 Cable alimentación con enchufe	844 Cepillo
124 Filtro depósito polvo	602 Clema conexiones	845 Rueda
125 Guanición tapa / cubierta superior	603 Antiparasitario	846 Recogehilos
126 Junta tórica frontal (entrada aire)	604 Cableado	847 Boquilla suelo
127 Cono mallla interior camara cyclone	605 Tecla/mando/pedal reg. Potencia	
128 Tubo aire/ cyclone	606 Tecla/mando/pedal regulador principal	<b>850 Detalle Lava-Moqueta</b>
	607 Cicuito Control potencia	851 Depósito detergente
<b>160 Base aspirad. Verticales y piezas</b>	608 Interruptor principal	852 Bomba detergente
161 Base superior / Carcasa superior	609 Microinterruptor	853 Interruptor bomba inyección
162 Carcasa motor	611 Interruptor Potencia máxima / economía	854 Interruptor bomba presión
163 Boquilla / Base bóquilla	612 Caja presión	855 Boquilla detergente moqueta
164 Tubo conexión / manguera	613 Lámpara espía	856 Adaptador boquilla moqueta
165 Base inferior	614 Relé	857 Boquilla detergente
166 Regulador telescópico	615 Presostato	858 Boquilla detergente tapicería
167 Mecanismo giratorio / vaiven	616 Cable microfono	859 Inyector boquilla tapicería
168 Pedal vaiven	617 Cable motor ruedas	861 Tubos agua
169 Leva rodillo del pedal	618 Circuito codificador electrónico	862 Gatillo
171 Enganche articulación mango	619 Codificador magnetico	863 Adaptador suelo duro
172 Cepillo rodillo	621 Trasmisor	864 Guarnición depósito
173 Correa de transmisión	622 Microfono	
174 Protección correa	623 Display	<b>880 Detalles enceradora</b>
175 Guía Correa (metal)		881 Motor transmisión
<b>200 Tapa Frontal / Tapa Superior</b>	<b>640 Unidad Recogecables</b>	882 Polea transmisión (metal/nylon)
201 Tapa frontal	641 Recogecalbles	883 Correa
202 Cubierta superior	642 Mecanismo de freno	884 Polea cepillos
203 Tapa Contenedor bolsa polvo	643 Inductancia muelle	885 Cepillo abrillantador
204 Cierre Tapa	644 Muelle de contacto	886 Cepillo encerador
205 Bisagra		887 Discos para abrillantar
<b>300 Conjunto Motor y piezas</b>	<b>700 Sistema Motriz</b>	888 Mecanismo fijación
301 Turbina	701 Caja cambios	889 Extractor de pelusas
302 Motor	702 Rueda motriz	891 Difusor
303 Protector termico		892 Bandeja almacenamiento
304 Tubo aire motor	<b>800 Accesorios</b>	
305 Tapa motor	801 Tubo / manguera	<b>900 Producto en general</b>
306 Anillo suspensión	802 Enganche manguera	901 Producto
	803 Terminal codo	902 Instrucciones de uso

## Defecto

01 Pintura /defecto superficie / abollad	21 Fallo mecánico	55 No cumple expectativas del usuario
02 Torcido / Doblado	22 Fallo eléctrico	56 Incapaz de diagnosticar la averia
03 Oxido / Corrosion	23 Conexión tierra	57 No se encuentra fallo
04 Bordes cortantes	24 Cortocircuito	58 Incidente por fuego o explosión
05 Desalineado / Caído	25 Conexión incorrecta	60 Cambio de aparato: reparación muy cara
06 Muy ancho / estrecho	26 Circuito abierto	61 Cambio de aparato: demasiadas visitas
07 Agarrrotado / Bloqueado	27 Conexión suelta/floja	62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no dis
08 Rajado / Roto / Fracturado	28 Temperatura errónea	63 Cambio de aparato: imposible de reparar
09 Ruidoso	29 Soldadura defectuosa	64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / di
10 Limpiado/Borrado	30 Montaje incorrecto	65 Daños de transporte
11 Fuga accessible	31 Error de software	
12 Fuga inaccesible	32 Descolorido	80 Manchado / marcado
13 Obstrucción	33 Afectado por malas condiciones ambientales	81 Poca potencia aspiración
14 Completamente desgastado	34 Afectado por insectos / roedores / plagas	82 Caída
15 Condensación	50 Electricidad estática	83 Pesada/ difícil de empujar/ manejar
16 Olor	51 Fallo intermitente	84 Desatascar
17 No se enciende	52 Fallo de instalación	85 No carga
18 No se apaga	53 Mal uso del cliente	86 Entrada de polvo
19 Suelto, flojo	54 Faltan instrucciones o no estan claras.	87 Demasiado sensible / Insensible
20 Falta / No existe	El cliente no entiende la forma correcta de usar el producto	88 Daños por agua

## Area-Componente

### 100 Mueble envolvente y piezas:

- 101 Base
- 102 Soporte parte superior
- 103 Soporte parte inferior
- 104 Contenedor
- 105 Tapa
- 106 Rejilla
- 107 Cubierta
- 108 Mueble envolvente
- 109 Brazo con mando
- 111 Montaje brazo
- 112 Mando
- 113 Mecanismo cierre
- 114 Manilla
- 115 Pestillo
- 116 Parte inferior
- 117 Panel
- 118 Vaso de medidas
- 119 Visor cristal / indicador nivel
- 121 Parte superior
- 122 Soporte filtro
- 123 Cabeza
- 124 Boquilla tubo salida vapor
- 125 Deslizador
- 126 Soporte contenedor comida
- 127 Tubo salida agua
- 128 Filtro giratorio
- 129 Bandeja goteo
- 131 Soporte plato caliente
- 132 Piezas mueble pintadas
- 133 Jarra
- 134 Depósito agua

### 200 Puerta, Tapa y Piezas

- 201 Cubierta
- 202 Guarnición
- 203 Manilla
- 204 Palanca
- 205 Tapa
- 206 Muelle

### 300 Motor conjunto transmisión

- 301 Motor
- 302 Soporte motor
- 303 Rodamiento
- 304 Polea
- 305 Válvula
- 306 Ventilador
- 307 Conj. Transmisión
- 308 Hose
- 309 Recipiente
- 311 Escobilla
- 312 Portaescobilla
- 313 Filtro / Soporte filtro
- 314 Engranajes
- 315 Correa
- 316 Casquillo
- 317 Corredera
- 318 Plato
- 319 Prolongador
- 321 Depósito agua

- 322 Cuchillas
- 323 Bomba
- 324 Motor unidad cerveza
- 325 Conjunto cuchillas
- 326 Montaje colador
- 327 Driving cog
- 328 Motor molinillo

### 350 Transmisión sinfin y piezas

- 351 Eje sinfin
- 352 Soporte engranajes
- 353 Rodamientos
- 354 Polea
- 355 Correa
- 356 Embrague centrifugo
- 357 Filtro Swivel
- 358 Unidad cerveza
- 359 Cuchilla corte giratoria

### 400 Termostatos, Control Temperatura

- 401 Termostato regulable
- 402 Termostato seguridad
- 403 Termometro
- 404 Manómetro
- 405 Termostato
- 406 Termostato, valvula anti-goteo
- 407 Sensor Temperatura

### 500 Sistema Líquidos

- 501 Tuberia
- 502 Válvula
- 503 Válvula deposito agua
- 504 Conexión tubería
- 505 Válvula descarga
- 506 Válvula noretorno
- 507 Válvula vapor
- 508 Válvula presión
- 509 Manometro
- 511 Boquilla difusor
- 512 Boquilla vapor

### 600 Componentes electricos

- 601 Cable alimentación con enchufe
- 602 Clema conexiones
- 603 Antiparasitario
- 604 Cableado
- 605 Adaptador
- 606 Fusible
- 607 Lámpara espía
- 608 Interruptor principal
- 609 Control veocidad potenciómetro
- 611 Mando control velocidad
- 612 Programador
- 613 Mando programador
- 614 Bateria
- 615 Dispositivo carga
- 616 Cargador
- 617 Regulador anti-cal
- 618 Bimetal

- 619 Placa circuito
- 621 Modulo reloj
- 622 Resistencia
- 623 Quemador
- 624 Transformador
- 625 Microinterruptor
- 626 Condensador
- 627 Bomba
- 628 Selector aroma
- 629 Interruptor seguridad
- 631 Pulsador
- 632 Recogecables
- 633 Selector vapor
- 634 Selector café
- 635 Selector expreso
- 636 Selecto programa
- 637 Hervir
- 638 Bandeja
- 639 Display
- 641 Módulo PCB
- 642 Tarjeta potencia
- 643 Termico
- 644 Elemento calentamiento instantaneo
- 645 Thermo block/ Resistencia calentamiento
- 646 Sensor nivel de agua
- 647 Codificador

### 800 Accesorios

- 801 Tubo
- 802 Boquilla
- 803 Manguera
- 804 Soporte
- 805 Recipiente
- 806 Ruedas
- 807 Exprimidor
- 808 Gancho masa
- 809 Picadora
- 811 Batidora
- 812 Peladora patatas
- 813 Cortadora verdura
- 814 Doble batidora / montadora
- 815 Fijador colador
- 816 Piezas montaje
- 817 Rejilla
- 818 Filtro / colador
- 819 Taza café
- 821 Soporte plancha
- 822 Jarra termo
- 823 Filtro de agua
- 824 Pan / rollo más caliente
- 825 Cepillo moldeador
- 826 Fabricante espuma de café / unidad expreso
- 827 Batidor
- 828 Aspas
- 829 Punta mezcladora
- 831 Difusor para secador de pelo

### 900 Producto en general

- 901 Producto
- 902 Instrucciones de uso

## Defecto

- 01 Pintura /defecto superficie / abollad
- 02 Torcido / Doblado
- 03 Oxido / Corrosion
- 04 Bordes cortantes
- 05 Desalineado / Caido
- 06 Muy ancho / estrecho
- 07 Agarrotado / Bloqueado
- 08 Rajado / Roto / Fracturado
- 09 Ruidoso
- 10 Limpiado/Borrado
- 11 Fuga accessible
- 12 Fuga inaccesible
- 13 Obstrucción
- 14 Completamente desgastado
- 15 Condensación
- 16 Olor
- 17 No se enciende
- 18 No se apaga
- 19 Suelto, flojo
- 20 Falta / No existe
- 21 Fallo mecánico
- 22 Fallo eléctrico
- 23 Conexión tierra
- 24 Cortocircuito
- 25 Conexión incorrecta
- 26 Circuito abierto
- 27 Conexión suelta/floja
- 28 Temperatura errónea
- 29 Soldadura defectuosa
- 30 Montaje incorrecto
- 31 Error de software
- 32 Descolorido
- 33 Afectado por malas condiciones ambiental
- 34 Afectado por insectos / roedores / plagas
- 50 Electricidad estática
- 51 Fallo intermitente
- 52 Fallo de instalación
- 53 Mal uso del cliente
- 54 Faltan instrucciones o no estan claras. El cliente no entiende la forma correcta de usar el producto
- 55 No cumple expectativas del usuario
- 56 Incapaz de diagnosticar la averia
- 57 No se encuentra fallo
- 58 Incidente por fuego o explosión
- 60 Cambio de aparato: reparación muy cara
- 61 Cambio de aparato: demasiadas visitas
- 62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no dis
- 63 Cambio de aparato: imposible de reparar
- 64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / di
- 65 Daños de transporte
- 80 Fuga de aceite
- 81 Depósito cal
- 82 Ajuste erróneo
- 83 Sobrepasar el ciclo normal
- 85 Parpadeando

## Area-Componente

<b>100 Envoltente / Mueble y part</b>	351 Válvula de Alta presión	<b>430 Sistema Hidráulico</b>
101 Envoltente / mueble	352 Válvula de Baja presión	431 Interruptor caudal
102 Cubierta	353 Conexión rápida	432 Válvula salida aire
103 Manilla	355 Regulador capacidad	
104 Panel frontal	356 Bypass (capilar) gas caliente	<b>500 Panel Solar</b>
105 Panel trasero	357 Cristal visor	501 Panel solar
106 Panel superior	358 Acumulador/ recipiente/ Separad. Aceite	
107 Rejilla ventilación	359 Válvula Schrader valve	<b>600 Componentes Electricos</b>
108 Panel control	361 Presostato fin descongelación	601 Cable alimentación con enchufe
109 Marco frontal	362 Presostato descongelación	602 Clema conexiones
111 Pata /rodillo	363 Línea descarga (alta presión)	603 Antiparasitario
112 Panel lateral	364 Intercambiador de calor	604 Cableado
113 Rejilla frontal	365 Válvula de 4 vías	605 Interruptor principal
114 Soporte rejilla frontal	366 Bobina válvula de 4 vías.	606 Selector
115 Mueble interior		607 Interruptor flotador
	<b>370 Bomba y componentes (unidad. Inter.)</b>	608 Lámpara espía
<b>140 Bandeja inferior y piezas</b>	371 Motor	609 Antiparasitario (en circuitos)
141 Bandeja base	372 Manguera	611 Resistencia
142 Desagüe	373 Alojamiento bomba	612 Protector temico
143 Bandeja recojeaguas	374 Ventola	613 Regulador velocidad ventilador
144 Dispositivo de fijación	375 Guarnición	614 Interruptor bomba calentamiento
145 Guarnición		615 Módulo bomba calentamiento
	<b>380 Bomba y componentes (unidad. Exter.)</b>	616 Módulo principal
<b>300 Compresor y accesorios</b>	381 Motor	617 Transformador
301 Compresor	382 Tubo	618 Programador
302 Sistema fijación	383 Cuerpo bomba	619 Presostato
303 Guardamotor	384 Ventola	621 Conexiones vivienda
304 Relé	385 Junta	
305 Condensador		<b>630 Relés</b>
306 Calentador de aceite	<b>390 Protección Antidesbordamiento</b>	631 Relé principal
307 Tubo de servicio	391 Flotador	632 Relé de potencia
	392 Guía flotador	633 Relé interno
<b>320 Motor Ventilador / Componentes</b>	393 Válvula antidesbordamiento	634 Relé externo
321 Motor Ventilador, evaporador		635 Relé válvula inversión
322 Motor Ventilador,condensador	<b>400 Termostato y Componentes</b>	636 Relé resistencia
323 Aspa ventilador, evaporador	401 Termostato	637 Relé programador
324 Aspa ventilador, condensador	402 Mando / eje	
325 Protector motor	403 Capilar / Bulbo sensor	<b>650 Tarjetas Circuitos</b>
326 Condensador	404 Abrazadera fijación bulbo termostato	651 Circuito sensores / pulsadores
327 Carcasa ventilador	405 Termostato descongelación	652 Circuito control
328 Rodamientos ventilador motor	406 Capilar / Bulbo termostato descongelaci	653 Circuito emisor
	407 Abrazadera bulbo temostato descongelac	654 Circuito receptor
<b>340 Sistema de Compresor / Compon</b>	408 Termostato seguridad	655 Circuito potencia
341 Compresor	409 Capilar / Bulbo termostato seguridad	656 Interruptor termico
342 Serpentin evaporador	411 Abrazadera bulbo termostato seguridad	657 Conectores
343 Serpentin compresor		
344 Filtro		
345 Capilar		
346 Tubo absorción		
347 Válvula de expansión		
348 Válvula unidireccional		
349 Válvula inversión		

## Defecto

01 Pintura /defecto superficie / abollad	22 Fallo eléctrico	55 No cumple expectativas del usuario
02 Torcido / Doblado	23 Conexión tierra	56 Incapaz de diagnosticar la averia
03 Oxido / Corrosion	24 Cortocircuito	57 No se encuentra fallo
04 Bordes cortantes	25 Conexión incorrecta	58 Incidente por fuego o explosión
05 Desalineado / Caido	26 Circuito abierto	60 Cambio de aparato: reparación muy cara
06 Muy ancho / estrecho	27 Conexión suelta	61 Cambio de aparato: demasiadas visitas
07 Agarrotado / Bloqueado	28 Temperatura errónea	62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no dispo
08 Rajado / Roto / Fracturado	29 Soldadura defectuosa	63 Cambio de aparato: imposible de reparar
09 Ruidoso	30 Montaje incorrecto	64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / distr
10 Limpiado/Borrado	31 Error de software	65 Daños de transporte
11 Fuga accessible	32 Descolorido	80 Acumulación hielo
12 Fuga inaccesible	33 Afectado por malas condiciones ambiente	81 No descongela
13 Obstrucción	34 Afectados por insectos / roedores / plagas	82 Bajo rendimiento (Compresor)
14 Completamente desgastado	50 Electricidad estática	83 Refrigerante Insuficiente
15 Condensación	51 Fallo intermitente	84 Refrigerante en exceso
16 Olor	52 Fallo de instalación	85 Demasiado caliente
17 No se enciende	53 Mal uso del cliente	86 Demasiado Frío
18 No se apaga	54 Faltan instrucciones o no estan claras.	87 No nivelado
19 Suelto, flojo	El cliente no entiende la forma	88 Vibración
20 Falta / No existe	correcta de usar el producto	89 Aparato en habitacion con temp ambiente baja
21 Fallo mecánico		

# Código de Averías Aire Acondicionado y Bomba de Calor

## Area-Componente

Pag 25

### 700 Ventiladores

- 701 Horizontal
- 702 Vertical
- 703 Motor
- 704 Unidad distribuidora de aire
- 705 Rodamientos

### 710 Filtros

- 711 Filtro fino
- 712 Filtro electrostático
- 713 Filtro carbón

### 800 Accesorios

- 801 Mando a distancia
- 802 Tubo salida
- 803 Perno ventana
- 804 Adaptador ventana
- 805 Ventosa ventana
- 806 Soporte unidad exterior
- 807 Kit aire de retorno
- 808 Kit de instalación / componentes

### 900 Producto en general

- 901 Producto
- 902 Instrucciones de uso

## Defecto

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 01 Pintura /defecto superficie / abolladura | 22 Fallo eléctrico                            | 55 No cumple expectativas del usuario                       |
| 02 Torcido / Doblado                        | 23 Conexión tierra                            | 56 Incapaz de diagnosticar la avería                        |
| 03 Oxido / Corrosion                        | 24 Cortocircuito                              | 57 No se encuentra fallo                                    |
| 04 Bordes cortantes                         | 25 Conexión incorrecta                        | 58 Incidente por fuego o explosión                          |
| 05 Desalineado / Caído                      | 26 Circuito abierto                           | 60 Cambio de aparato: reparación muy cara                   |
| 06 Muy ancho / estrecho                     | 27 Conexión suelta                            | 61 Cambio de aparato: demasiadas visitas                    |
| 07 Agarrotado / Bloqueado                   | 28 Temperatura errónea                        | 62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no disponibles     |
| 08 Rajado / Roto / Fracturado               | 29 Soldadura defectuosa                       | 63 Cambio de aparato: imposible de reparar                  |
| 09 Ruidoso                                  | 30 Montaje incorrecto                         | 64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / distribuidor |
| 10 Limpiado/Borrado                         | 31 Error de software                          | 65 Daños de transporte                                      |
| 11 Fuga accesible                           | 32 Descolorido                                | 80 Acumulación hielo  |
| 12 Fuga inaccesible                         | 33 Afectado por malas condiciones ambientales | 81 No descongela  |
| 13 Obstrucción                              | 34 Afectados por insectos / roedores / plagas | 82 Bajo rendimiento (Compresor)                             |
| 14 Completamente desgastado                 | 50 Electricidad estática                      | 83 Refrigerante Insuficiente                                |
| 15 Condensación                             | 51 Fallo intermitente                         | 84 Refrigerante en exceso                                   |
| 16 Olor                                     | 52 Fallo de instalación                       | 85 Demasiado caliente                                       |
| 17 No se enciende                           | 53 Mal uso del cliente                        | 86 Demasiado Frío   |
| 18 No se apaga                              | 54 Faltan instrucciones o no están claras.    | 87 No nivelado  |
| 19 Suelto, flojo                            | El cliente no entiende la forma               | 88 Vibración  |
| 20 Falta / No existe                        | correcta de usar el producto                  | 89 Aparato en habitación con temp ambiente baja             |
| 21 Fallo mecánico                           |   |   |

# Códigos Averías Equipos Audiovisuales / entretenimiento para cocina

## Area-Componente

Pag 26

### 100 Mueble envolvente y piezas

- 101 Marco exterior
- 102 Bandas magneticas
- 103 Marco frontal completo

### 200 Placa de Conexión

- 201 Placa conexión completa TV
- 202 Tuerca con knurl
- 203 Soporte /apoyo
- 204 Soporte ajustable completo
- 205 Pasador / perno

### 230 Kit pivote giratorio

- 231 Brazo giratorio
- 232 Casquillo protección
- 233 Soporte manguera cables
- 235 Base completa

### 500 Pantalla TV completa

- 501 Unidad Televisión
- 502 Mando a distancia

### 600 Componentes Electricos

- 604 Kit conexión cableado

### 900 Producto en general

- 901 Producto
- 902 Instrucciones de uso

## Defecto

- |   |  |   |
|---|--|---|
| 01 Pintura /defecto superficie / abollado | 21 Fallo mecánico                            | 55 No cumple expectativas del usuario             |
| 02 Torcido / Doblado                      | 22 Fallo eléctrico                           | 56 Incapaz de diagnosticar la averia              |
| 03 Oxido / Corrosion                      | 23 Conexión tierra                           | 57 No se encuentra fallo                          |
| 04 Bordes cortantes                       | 24 Cortocircuito                             | 58 Incidente por fuego o explosión                |
| 05 Desalineado / Caido                    | 25 Conexión incorrecta                       | 60 Cambio de aparato: reparación muy cara         |
| 06 Muy ancho / estrecho                   | 26 Circuito abierto                          | 61 Cambio de aparato: demasiadas visitas          |
| 07 Agarrotado / Bloqueado                 | 27 Conexión suelta/floja                     | 62 Cambio de aparato: piezas de repuesto no dis   |
| 08 Rajado / Roto / Fracturado             | 28 Temperatura errónea                       | 63 Cambio de aparato: imposible de reparar        |
| 09 Ruidoso                                | 29 Soldadura defectuosa                      | 64 Cambio de aparato: ordenado por la tienda / di |
| 10 Limpiado/Borrado                       | 30 Montaje incorrecto                        | 65 Daños de transporte                            |
| 11 Fuga accessible                        | 31 Error de software                         |   |
| 12 Fuga inaccesible                       | 32 Descolorido                               | 83 Chisporroteo                                   |
| 13 Obstrucción                            | 33 Afectado por malas condiciones ambiente   | 84 Potencia insuficiente                          |
| 14 Completamente desgastado               | 34 Afectado por insectos / roedores / plagas | 85 Interferencia Radio/TV                         |
| 15 Condensación                           | 50 Electricidad estática                     | 86 Ajustes  |
| 16 Olor                                   | 51 Fallo intermitente                        | 87 Fuga Microondas                                |
| 17 No se enciende                         | 52 Fallo de instalación                      |   |
| 18 No se apaga                            | 53 Mal uso del cliente                       |   |
| 19 Suelto, flojo                          | 54 Faltan instrucciones o no estan claras.   |   |
| 20 Falta / No existe                      | El cliente no entiende la forma              |   |
|   | correcta de usar el producto                 |   |