

# Vår process från skadeanmälan till fakturering



## Anmälan av skada eller driftstörning

En driftstörning eller skada kan anmälas på flera olika sätt, vanligtvis görs det hos nätägarens NOC. Den som gör anmälan kan exempelvis vara en slutkund som drabbas av driftstörning eller en grävmaskinist som grävt sönder en ledning. När nätägaren tar emot en anmälan om skada eller driftstörning, så skapas en arbetsorder till en servicetekniker som åker till platsen för att avhjälpa problemet. Redan här påbörjas arbetet med dokumentation och informationsinsamling.



## Registrering av skada

Skadan registreras på plats i Svensk Skadereglerings app av serviceorganisationen som anlitas av nätägaren. Oftast är det serviceteknikern som har skickats till platsen som registrerar informationen, exempelvis exakt plats för skadan, kontaktperson på plats, samt typ och klassificering av skada. Dessutom är det viktigt att skadan fotodokumenteras. Eftersom informationsinsamlingen görs direkt på plats, kan skadeutredningsprocessen starta så fort som möjligt.



## Allokering av skada

Så snart en ny skada har registreras i Svensk Skadereglerings system via appen eller via webbgränssnittet finns den tillgänglig för alla berörda parter. I första hand blir informationen direkt tillgänglig för skadereglerarna hos Svensk Skadereglering, så att de kan påbörja utredningen. Varje skada allokeras av en skadereglerare, så att en första bedömning kan göras. Skadorna som har registrerats blir även tillgängliga för serviceorganisationen (både tekniker och administratör), kabelutsättaren och nätägaren.



## Komplettering av skada

När en skada har påförts den informationen som serviceteknikern samlat in på plats, så är det inte tillräckligt för att man ska kunna göra en fullständig skadereglering. Flera olika parter behöver komplettera skadan med ytterligare information.

### Servicetekniker

Efter att skadan har åtgärdats måste serviceteknikern komplettera, bland annat med kostnader som uppstår i samband med reparationen av skadan – som materialkostnad och arbetstid.

### Administratör / Serviceorganisationens backoffice

Det är administratörens ansvar att komplettera skadan med kostnader för eventuella entreprenörer, för framschaktning och liknande. När skadan är kompletterad med dessa kostnader, kan serviceorganisationen klarskriva skadan och lämna över ärendet till skaderegleraren för slutreglering.

### Sekundär serviceorganisation

Om en sekundär serviceorganisation har anlitas för att exempelvis utföra permanent lagning av skadan, så ska de komplettera skadan med dessa kostnader. Detta görs via ett kostnadsunderlag som skickas till skaderegleraren.

### Organisation som utför kabelutsättning

Om en skada är grävrelaterad så utreder organisationen som utfört kabelutsättningen om det har begärts och gjorts en ledningsanvisning. De kompletterar sedan med dokumentationen från ledningsanvisningen, som exempelvis kan bestå av bilder från kabelutsättningen.

### Skadereglerare

Redan när skadan registreras i systemet blir den tillgänglig för skaderegleringsorganisationen, som direkt kan påbörja sitt arbete. Skadan kan sedan kompletteras löpande med anteckningar och loggar över kommunikationen mellan skadereglerare och andra parter under arbetets gång, vilket blir en viktigt del av dokumentationen.



### Reglering av skada

Skaderegleraren utreder skada, händelseförlopp, förutsättningar och omständigheter – och levererar sedan sitt beslut. Det beslutet kan vara att ställa ut ett skadeståndskrav till en fastställd skadevållare eller att avskryva skadan.



### Twister

Om skadevållaren inte accepterar skadereglerarens bedömning, så tar Svensk Skadereglering hand om hela handläggningen och driver tvisten vidare. I sådana fall väger vi alltid den tänkta skadeståndsbeloppets storlek mot kostnaden för att exempelvis driva en process.



### Fakturering

När skadeutredningen är färdig, så har skaderegleraren kommit fram till vem som är skadevållare och vad skadeståndet blir. Fakturan som sedan skickas ut är baserad på;

- Kostnad för nedlagd arbetstid
- Kostnad för material
- Kostnad för inhyrd entreprenör
- Kostnad för att genomföra skadereglering
- Eventuella avdrag



**Eventuella frågor rörande beloppet och skuldfrågan besvaras av skaderegleraren, vars kontaktuppgifter anges på fakturan. Frågor kring faktureringen besvaras av Caroline Eng via mail eller telefon:**

[ekonomi@svenskskadereglering.se](mailto:ekonomi@svenskskadereglering.se)

073 183 73 43

## Vad är Svensk Skadereglering?

Svensk Skadereglering är en oberoende skaderegleringspartner för alla nätägare. Vår personal består av landets mest erfarna skadereglerare, vilket gör oss till de ledande experterna inom effektiv och rättvis reglering av skador på ledningsnät. Vi ser inte bara till att kostnaden hamnar hos rätt part, vi bidrar även till att förebygga framtida skador genom att skapa medvetande om vad det kostar. Våra skadereglerare har sitt kontor i Örebro, men är verksamma i hela landet.



[svenskskadereglering.se](https://svenskskadereglering.se)