

1 Skadeanmälan

Så snart en skada upptäcks och anmäls är det viktigt att snabbt komma igång med reparation och reglering. Se till att ha en väl fungerande process för att ta emot skadeanmälningar.

En skada kan komma till nätägarens kännedom genom att

- den som är inblandad i en händelse där en ledning gått av hör av sig till exempelvis Kundservice
- en driftcentral upptäcker ett fel i systemen
- en tekniker rapporterar in skadan
- en drabbad kund ringer in och felanmäler.

Mottagaren

Processen kan inledningsvis se olika ut beroende på vem som får skadan inrapporterad och hur organisationen är uppbyggd kring skadearbetet. I vissa fall kan Kundservice ta emot skadan, boka in en reparation och samtidigt göra en första **faktainsamling**. För andra nätägare startar en intern process, där man förmedlar uppgifterna vidare till den som ansvarar över de olika funktionerna. Exempelvis kan driftcentralen kontaktas för att boka in en reparation medan en annan enhet i organisationen börjar med faktainsamlingen.

Systemstöd

Oavsett vem som tar emot informationen angående skadan måste nätägaren se till att ha en tydlig rutin. Det finns stora fördelar att arbeta i samma system eller dokument, från det att skadan kommer in till dess den är slutreglerad.

Händelselogg

I alla delar av processen är det viktigt att föra händelselogg. Skriv alltid ned vad som sagts i ärendet så att det går att följa hela händelseförloppet. Händelseloggen är en viktig del i bevisföringen och den startar när skadan kommer till nätägarens kännedom.



Dokumentet **Skadereglering** kan användas för registrering av all information och som händelselogg.