

2 Första faktainsamlingen

Med en noggrann faktainsamling kan skaderegleringen utföras snabbt. Att föra en händelselogg kan vara avgörande för resultatet och är viktig i bevisföringen.

När skadan har kommit till nätägarens kännedom är det dags för en första faktainsamling. Detta görs med fördel av personen som tar emot skadeanmälan. Ett skadeutredningsarbete bygger till stor del på vad anmälaren minns och rapporterar, därför är det viktigt att omgående få in uppgifter om skadan för en bra start i utredningen. Om uppgifterna förmedlas vidare till en annan person som ska utföra faktainsamling och beställa reparation är det viktigt att ärendet skyndas på eftersom abonnenter ofta är utan el/vatten/fiber/tele etc. Skadevållaren finns på plats och får ofta avbryta sitt arbete med stillestånd på maskiner och personal som följd.

GDPR

Tänk på att hantera alla personuppgifter utifrån GDPR-regler. Lämna inte ut några personuppgifter utan att ha vederbörandes godkännande.

Utredningsarbetet

En väl utförd första faktainsamling hjälper till i det fortsatta utredningsarbetet.

Ta reda på

- om det finns en ledningsanvisning beställd via Ledningskollen.se
- var skadan har skett geografiskt
- vad som orsakat skadan
- vilka kontaktuppgifter som ska användas i den fortsatta utredningen.

Detta är också ett bra tillfälle att informera den som har anmält skadan om vad som kommer att hända och om det är några speciella saker att tänka på, såsom att hålla schakt öppet och säkra området.

Om skadevållaren redan vid första kontakten tar på sig ansvaret för skadan kan utredningen så gott som slutföras i detta steg. Bekräfta via e-post vad som överenskommits. Gå vidare till kapitel 6, Fakturering.

Om skadevållaren inte kan nås per telefon bör e-post- eller brevkontakt tas omgående.



Se brevmall [Skadevållare – första kontakt](#).

Försäkringsbolag

En skadevållare kontaktar ofta sitt försäkringsbolag när det kommer till skador med höga belopp. När försäkringsbolaget sedan kontaktar nätägarens skadereglerare vill de ofta ha ett omfattande underlag samt på vilka rättsliga grunder nätägaren ställer sitt skadeståndskrav.



KOM IHÅG!

All information ska föras in i dokumentet [Skadereglering](#).



Se dokumentet [Skadejuridik](#) för vägledning i hur man hanterar denna typ av ärenden, samt brevmall [Försäkringsbolag](#).