

Felsökningsguide: Ladda Smart

Har du problem med din smarta laddning? Här har vi samlat de vanligaste problemen och hur du löser dem.



Ladda Smart fungerar inte alls

Om tjänsten inte verkar fungera som den ska, börja med att kolla detta:

- Plugga in bilen så tidigt som möjligt och lägg in en avgångstid i appen utifrån ditt behov. Vi rekommenderar att du sätter avgångstiden 15–30 minuter innan du ska iväg med bilen.
- Kontrollera att platsdelning är aktiverad i bilens infotainmentsystem.
- Stäng av andra eventuella schemaläggningar i bilens app och/eller laddboxens app.
- Säkerställ att bilen är registrerad på din hemadress – Ladda Smart fungerar endast där.

Om endast laddboxen är ansluten görs en uppskattning av energibehovet. Ju fler laddningar som genomförs, desto bättre blir precisionen över tid.

Bilen laddas inte fullt till avgångstid

Det kan bero på flera saker, till exempel:

- Förbindelsen till bilen eller laddboxen tappades under laddningen.
 - Lastbalanseringen har begränsat effekten för att skydda huvudsäkringarna, vilket kan göra att laddningen går långsammare än beräknat.
 - Felaktig information om bilens batterikapacitet kan påverka beräkningarna.
 - Att bilen inte laddar fullt kan hända vid enstaka tillfällen. Testa gärna Ladda Smart igen men om problemet kvarstår eller återkommer är du varmt välkommen att kontakta vår kundservice så hjälper vi dig vidare!
-

Laddningen går långsamt eller har låg effekt

Har du lastbalansering installerad? Då kan strömmen sänkas automatiskt för att skydda huvudsäkringarna i huset. Det är helt normalt och inget fel.

Bilen börjar ladda direkt vid inkoppling - trots att den är schemalagd till senare

Om bilen startar laddningen direkt trots att den är schemalagd till senare kan det bero på:

- Kommunikationen sker var 15:e minut, så viss fördröjning innan styrningen tar över är normalt.
 - En för högt inställd laddnivå för bilen (State of Charge). Vi rekommenderar 10–30 %, beroende på hur lång räckvidd du vill ha kvar.
 - Svag internetanslutning. Kontrollera nätverket för bilen och/eller laddboxen.
 - Platsdelning inte är aktiverad för bilen.
-

Hjälpte inget av ovan?

Då vill vi gärna att du testar följande steg:

- Säkerställ att det är du som står på elnätsavtalet för adressen.
- Kontrollera att samma sluttid är inlagd för både bil och laddbox.
- Ta bort bilen och laddboxen i appen (Energismart med Öresundskraft) och onboarda dem på nytt.

Hjälper inte det kan du även testa:

- Att avaktivera laddboxen i appen (Energismart med Öresundskraft) så att Ladda Smart endast styr bilen.
 - Att avaktivera bilen i appen (Energismart med Öresundskraft) så att Ladda Smart endast styr laddboxen.
-

Så funkar Ladda Smart som bäst

För att Ladda Smart ska kunna planera laddningen på bästa sätt finns det några enkla saker som gör stor skillnad:

- Ha bilen inkopplad så länge som möjligt när du är hemma.
- Tillåt laddning under hela dygnet – det ger större flexibilitet i styrningen.
- Stäng av andra appar eller tjänster som styr laddningen.

- Ladda så mycket som möjligt hemma för bäst effekt,

Behöver du mer hjälp?

Då är du varmt välkommen att kontakta vårt kundcenter på **042-490 32 00**.