

Felsökningsguide: Realtidsmätare

Har du problem med att ansluta din realtidsmätare? Den här guiden hjälper dig att kontrollera inställningar och ansluta din realtidsmätare på nytt!



Steg 1 - Kontrollera det grundläggande

Börja med att gå igenom nedan punkter. Ofta är det något enkelt som gör att anslutningen inte kommer igång!

1. **Se till att du har den senaste versionen av appen**

Ladda ner eller uppdatera appen *Energismart med Öresundskraft*. Appen uppdateras regelbundet, så det är viktigt att du har den senaste versionen. Kontrollera också att appen har tillåtelse att använda Bluetooth i telefonens inställningar.

2. **Kontrollera att realtidsmätaren sitter rätt**

Realtidsmätaren ska vara inkopplad i **P1-porten** på elmätaren – inte i något annat uttag. Porten sitter bakom ett litet gummilock på elmätaren.

3. **Säkerställ att P1-porten är aktiverad**

Om du är osäker på om porten är aktiv kan du kontakta ditt elnätbolag, så hjälper de dig att kontrollera detta.

4. **Kontrollera att ditt WiFi använder 2,4 GHz**

Realtidsmätaren fungerar endast med 2,4 GHz-nätverk och kan inte anslutas till 5 GHz. Är du osäker på hur ditt nätverk är inställt kan din bredbandsleverantör hjälpa dig.

5. **Se till att WiFi-täckningen är tillräcklig vid elmätaren**

Testa gärna med mobilen där elmätaren sitter, till exempel via bredbandskollen.se. Om signalen är svag kan en WiFi-förstärkare eller ett mesh-system (flera enheter som samarbetar för bättre täckning i hela hemmet) vara en bra lösning.

Steg 2 – Anslut realtidsmätaren på nytt

Om anslutningen inte gick igenom första gången kan du prova att börja om helt.

1. **Ta bort tidigare realtidsmätare i appen**

Gå in i appen och radera eventuella tidigare realtidsmätare. Det är viktigt att inga gamla mätare ligger kvar innan du fortsätter.

2. **Gör en hårdvarureset av realtidsmätaren**

Det gör du genom att:

- Leta upp det lilla hålet för återställning – det sitter till vänster om QR-koden

Använd till exempel ett gem och håll inne knappen i cirka 10 sekunder. Realtidsmätaren ska sitta kvar i elmätaren under hela återställningen.

- När LED-indikatorn blinkar blått är enheten redo för ny parkoppling.
- Starta en ny onboarding i appen
Gå tillbaka till appen och påbörja en ny anslutning genom att följa instruktionerna steg för steg.

Steg 3 – Viktigt att tänka på när du ansluter din realtidsmätare

För att anslutningen ska fungera hela vägen är det bra att ha koll på följande:

- **Bluetooth ska vara aktiverat och appen måste ha behörighet till plats och bluetooth.** Du kontrollerar detta i telefonens inställningar för appen Energismart med Öresundskraft.
- **Håll dig nära elmätaren under hela processen.**
Om bluetooth-anslutningen bryts avbryts anslutningen.
- **Avbryt inte anslutningsprocessen.**
För att anslutningen ska bli korrekt behöver processen genomföras utan avbrott. Om den avbryts behöver du börja om från Steg 2.
- **Säkerställ stabil WiFi-anslutning.**
Enheten behöver god WiFi-täckning där elmätaren sitter. Se Steg 1, punkt 5 om du vill testa signalstyrkan.

Steg 4 – Om det fortfarande inte funkar

Om anslutningen fortfarande inte vill komma igång kan du testa följande:

1. **Gör en ny hårdvarureset**
Följ instruktionerna i Steg 2 och försök därefter att genomföra onboarding igen.
2. **Kontrollera följande inställningar:**
 - Att din router inte blockerar enheten, till exempel via MAC-filter.
Är du osäker kan din bredbandsleverantör hjälpa dig att kontrollera detta.
 - Att appen har tillåtelse att använda Bluetooth i telefonen.
Detta kontrollerar du i telefonens inställningar.

Om problemet ändå kvarstår är du varmt välkommen att kontakta vår kundservice på **042-490 32 00**, så hjälper vi dig vidare!