

## Svör við spurningum á íbúafundi í Skjólbrekku 24.10 2024

RARIK vill þakka íbúum Þingeyjasveitar fyrir að taka á móti okkur á íbúafundi í síðustu viku.

RARIK hefur ákveðið að taka yfir öll samskipti og umsýslu vegna tjónatilkynninga í kjölfar truflana í kerfi Landsnets 2. október sl., í samvinnu við tryggingarfélag sitt, TM. Við hörmum að einhverjum viðskiptavinum sem tilkynntu tjón hafi borist tölvupóstur frá Sjóvá (tryggingarfélagi Landsnets) þar sem fram kom að álitamál væri hvort tjón af völdum rafmagnstruflana væri bótaskylt. Orðalag póstsins var villandi og ekki til þess fallið að vekja traust hjá viðskiptavinum okkar. Frétt um þetta hefur verið birt á vef RARIK, rarik.is/tjonaaurvinnsla.

Hér fyrir neðan viljum við leitast við að svara þeim spurningum sem við höfðum ekki tilbúin svör við á fundinum og skýra út fleiri atriði.

### Samstarf RARIK og Landsnets við tryggingafélög

Bæði Landsnet og RARIK leituðu til sinna tryggingafélaga til að annast úrvinnslu tjónamála. Þar sem truflunin varð í kerfi Landsnets þótti rétt að tjónatilkynningar væru unnar þeim megin. Eftir á að hyggja voru það mistök af hálfu RARIK að gefa úrvinnslu tjóna frá sér á þennan hátt og því höfum við ákveðið að taka yfir úrvinnslu tjónatilkynninga í samvinnu við okkar eigið tryggingafélag.

Aftur viljum við taka fram að tryggingafélög beggja fyrirtækja, í okkar tilfalli TM, voru aðeins fengin að borðinu til að vinna úr tjónatilkynningum þar sem þau hafa yfir að ráða sérfræðingum í tjónamálum sem RARIK hefur ekki. Tryggingafélagið er ekki fengið til að komast undan greiðslu bóta heldur einungis safna saman og leggja mat á tjónatilkynningarnar og greiða út bætur.

### Hvernig verður tjónið metið?

RARIK mun greiða viðskiptavinum sínum bætur fyrir ónýtt tæki í samræmi við verð á nýju tæki í sambærilegum gæðaflokki. Tekið skal fram að ekki er skylt að nýta bótafé til að kaupa ný tæki.

### Hvað með tæki sem eru biluð en ekki ónýtt?

RARIK mun greiða bætur vegna tækja sem hafa bilað í kjölfar truflunarinnar en hægt er að gera við, þ.e.a.s. vegna varahluta og vinnu við viðgerðir. Bilanir á tækjum skal tilkynna eins og hvert annað tjón. Viðskiptavinir eru beðnir um að senda allar kvittanir vegna viðgerða og varahluta á [rarik@tm.is](mailto:rarik@tm.is) svo hægt sé að taka þær inn í úrvinnslu tilkynninga.

## Verða tímamörk á tilkynningum?

Alvarlegar rafmagnstruflanir geta haft þau áhrif að raftæki geta orðið viðkvæm og þau bilað einhverjum vikum eða mánuðum síðar. Hægt er að bæta við tjónstilkynningar til TM eftir á, jafnvel eftir að bætur hafa verið greiddar. RARIK hefur ákveðið að miða tímamörkin við 3 mánuði, eða 3. janúar 2025, vegna tækja sem bila eftir atburðinn. Verði tjón tilkynnt eftir þann tíma verður slíkt metið sérstaklega.

## Hvað með afleitt tjón?

Afleitt tjón er t.d. tími fólks, óþægindi, ferðir milli staða og þess háttar. RARIK bætir ekki afleitt tjón en mun greiða sendingarkostnað vegna nýrra tækja/varahluta eða tækja sem þarf að senda í viðgerð.

## Hvernig á að tilkynna tjón

Öll tjón vegna spennugæða þarf að tilkynna í gegnum form á vef RARIK, [rarik.is/tjon](http://rarik.is/tjon). Þegar RARIK hefur yfirfarið tilkynninguna er hún send áfram á TM til úrvinnslu. TM mun hafa samband til að kalla eftir viðbótarupplýsingum og reikningsnúmeri. Viðskiptavinir eru beðnir um að taka myndir af ónýtum tækjum og öðru tjóni. Ónýt tæki verða sótt heim til viðskiptavina og mun TM annast það.

## Hvenær verður skemmdum mælum skipt út?

Öllum mælum sem skemmdust í trufluninni 2. október þarf að skipta út fyrir en síðar og biðjum við viðskiptavini að taka vel á móti verktökum og starfsfólki á okkar vegum sem hafa samband til að skipta mælunum út.

## Er RARIK þjónustu- eða sölufyrirtæki?

RARIK vill skilgreina sig sem þjónustufyrirtæki og er, samkvæmt skilgreiningu raforkulaga, dreifiveita. Sem dreifiveita selur RARIK ekki rafmagn heldur annast dreifingu á því og sér um þá innviði sem þurfa að vera til staðar til að rafmagnið komist alla leið til viðskiptavina. Orkusölufyrirtækin selja sjálft rafmagnið og frjálst er að vera í viðskiptum við hvaða orkusölufyrirtæki sem er. Truflunin sem kom upp átti upptök sín í flutningskerfi Landsnets og hafði afleiðingar inn í dreifikerfi RARIK. Sem dreifiveita ber RARIK ábyrgð gagnvart sínum viðskiptavinum vegna tjóna og mun héðan í frá sinna þeim málum sjálft án aðkomu Landsnets eða Sjóvá.