

Checklista vid problem med din anläggning

Läs igenom vår checklista på saker som du själv kan kontrollera. Om det inte hjälper så kontakta oss via kontaktformuläret på hemsidan.

1. Varför producerar inte min anläggning någon energi?

Har du fått din nya mätare efter installationen?

Efter installationen av din solcellsanläggning måste ditt elnätbolag byta ut din elmätare. Olika elnätbolag tar olika lång tid på sig att byta elmätaren. Om mätarbytet drar ut på tiden så kan du kontakta ditt elnätbolag för att ta reda på när bytet är planerat att genomföras. Starta inte anläggningen innan mätaren är bytt, då detta skulle medföra extra kostnader för dig som kund.

Om bytet är genomfört och anläggning ändå inte producerar någon el kan du kontrollera om DC-brytaren är påslagen under växelriktaren.

Slå på anläggningen på brytaren

Om växelriktaren har en display som är mörk/svart kontrollera samtliga säkringar i säkringsskåpet, inklusive huvudsäkringen.

Visar displayen på växelriktaren något felmeddelande?

Vilket felmeddelande visas? Läs snabbguide för [Solar Edge](#) eller [SolarEdge SetApp](#) (nya versionen från 2018) och för [Sungrow](#) i användarhandboken.

Om du inte kan se något felmeddelande och displayen är svart behöver du kontakta oss så vi kan felanmäla din anläggning.

2. Varför producerar min anläggning ojämnt? Varför producerar inte alla mina paneler lika mycket? Min anläggning producerar sämre än utlovat.

Hur ser produktionen ut historiskt?

Verkar anledningen till att anläggningen producerar ojämnt bero på väderförhållanden? Se över hur anläggningen producerat de sista månaderna eller helst sista året och se om det verkar bero på vädret.

Vad har det varit för väderförhållanden sen problemet uppstod?

Väder kan påverka produktionen. Om det är molnigt eller dåligt väder så minskar solinstrålningen på panelerna vilket medför mindre produktion eller ojämn produktion.

Finns det hinder på eller nära taket?

Skugga, smuts, pollen, snö eller is kan påverka anläggningens produktion. Se över skuggning på systemet. Är du osäker kan du skicka in bilder på din anläggning till kundservice för granskning.

Generell information

I normalfall producerar anläggningen kring 75-80% av den installerade effekten. För att uppnå 100 % måste solinstrålningen vara 100W per kvadratmeter och

celltemperaturen vara på ca 25 °C. En anläggnings topeffekt är sällan relevant utan snarare den totala produktionen mätt i kWh per år. Produktionen varierar i snitt med ca. 10 % per år på grund av olika väderförhållanden.

Om du gör bedömningen att din anläggning inte producerar tillräckligt med hänsyn till informationen ovan så tag kontakt med kundservice så får du hjälp.

3. Varför kan jag inte se min anläggning i appen eller på hemsidan? Varför har min anläggning inte internetanslutning?

Kontrollera först att din nätuppkoppling fungerar (via telefon eller dator). Detta krävs för att växelriktaren ska kunna koppla upp sig mot nätet och skicka data till hemsidan/appen.

Om din nätuppkoppling fungerar så som den ska så fortsätt med instruktionerna nedan.

Har du bytt nätverksleverantör för ditt bredband på senaste tiden?

Ja:

I så fall måste växelriktaren kopplas upp mot nätverket igen. Följ lathunden för [Sungrow](#) eller för [SolarEdge](#) eller [SolarEdge SetApp](#) (nya versionen från 2018).

Nej:

Har lösenordet till nätverket bytts på senaste tiden?

Ja:

I så fall måste växelriktaren kopplas upp mot nätverket igen. Följ lathunden för [Sungrow](#) eller för [SolarEdge](#) eller [SolarEdge SetApp](#). Om du byter lösenord på nätverket så påverkar detta växelriktarens nätuppkoppling.

Nej:

Har någon hårdvara bytts på senare tid? Exempelvis router eller Wifi-antenn?

Ja:

I så fall måste växelriktaren kopplas upp mot nätverket igen. Följ lathunden för [Sungrow](#) eller för [SolarEdge](#) eller [SolarEdge SetApp](#).

Nej:

Kontakta oss via kontaktformuläret på hemsidan och beskriv ditt problem, samt vad du kontrollerat själv innan du kontaktade oss.

Jag har en smartmätare och min produktion/konsumtion är missvisande, vad kan vara fel?

Om exporterad produktion ser konstig ut kan transformatorringarna (traforingar) vara felinstallerade (vända åt fel håll) och behöver åtgärdas av installatör. Detta är ett garantiärende. Kontakta oss via kontaktformuläret på hemsidan och beskriv ditt problem, samt vad du kontrollerat själv innan du kontaktade oss.

Jag har en smartmätare och min produktion stannar vid en viss nivå och går inte över den. Varför då?

Det finns en produktionsbegränsning på anläggningen inställd i smartmätaren eller växelriktaren.

Om produktionen fastnat på en låg nivå så kan det bero på en mjukvaruuppdatering av växelriktaren. Kontakta oss på kundservice så kan vi hjälpa dig att avgöra om produktionsbegränsningen finns där för att skydda dina säkringar eller om det är en mjukvaruuppdatering som måste göras.