



SVENLJUNGA
KOMMUN

plan
policy
program
regel
riktlinje

rutin

rutin för kravhantering vid
VA- och avfallsenheterna

strategi
taxa

Beslutat av: Samhällsbyggnadsnämnden

Beslutandedatum: 2015-06-11 § 75

Ansvariga: VA- och avfallschef

Revideras: Vid behov

Följas upp: Årligen



Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Kravhantering	3
Fakturering	3
Betaling av faktura.....	3
Anstånd	3
Beloppsgränser för anstånd.....	3
Tidsgränser för anstånd	4
Information till kunden om anstånd	4
Avbetalningsplan	5
Påminnelse.....	5
Inkassoåtgärd för avfallsfakturor	5
Hyresfastigheter	5
Avisering om avstängning av vattenleverans	5
Vattenavstängning.....	6
Inför avstängning.....	6
Kontroll av betaling.....	6
Avstängningsorder.....	6
Att ta med vid vattenavstängning	7
Avstängning av vattnet	7
Kostnad för vattenavstängning	8
Inkassoåtgärd för samfakturerade VA- och avfallsfakturor	8
Avskrivningar	8

Inledning

VA- och avfallsverksamheterna finansieras genom VA- respektive avfallstaxan. Kunderna faktureras för VA- och avfallstjänster enligt dessa taxor. Faktureringen sköts av VA- och avfallsenheternas kundtjänst. Vissa kunder betalar inte sina fakturor i tid. Dessa rutiner beskriver hur kravhantering för obetalda fakturor ska ske.

Kravhantering

Fakturering

VA- och avfallstjänster samfaktureras i de fall kunden har bägge dessa tjänster. Kunder utan kommunalt VA faktureras med faktura för enbart avfall.

Fakturering sker kvartalsvis. Faktura för respektive kvartal skickas i början på sista månaden i kvartalet med förfallodatum i slutet på månaden. Om kund önskar kan månadsvis autogirobetalning erbjudas.

Fakturor för VA och avfall ställs endast till fastighetsägare. Fastighetsägare reglerar sedan själv kostnaden mot eventuell hyresgäst.

För fakturor på belopp upp till 200 kronor per kund, vid t.ex. reglering i samband med flytt, avgör kundtjänst om fakturering ska ske eller om beloppet ska skrivas av. För belopp över 200 kronor sker alltid fakturering.

Betalning av faktura

För att faktura ska anses vara betald ska pengarna finnas bokförda på VA- och avfallsenheternas bankgirokonto vid angivet datum.

Kontant betalning kan göras till kommunens ekonomienhet (ej VA- och avfallsenheterna) till och med klockan 9.00 på angivet datum.

Print screens, MMS, kopior m.m. på inbetalning som skickats via e-post eller liknande godkänns ej.

Anstånd

Beloppsgränser för anstånd

Anstånd med betalning för fordran för brukningsavgifter/konsumtionsavgifter upp till ett halvt prisbasbelopp per kund godkänns av kundtjänst (verkställighet).

Anstånd med betalning för fordran för brukningsavgifter/konsumtionsavgifter över ett halvt prisbasbelopp per kund upp till ett prisbasbelopp per kund godkänns av VA- och avfallscheferna i samförstånd (verkställighet).

Anstånd med betalning för fordran för brukningsavgifter/konsumtionsavgifter över ett prisbasbelopp per kund godkänns av samhällsbyggnadsnämndens arbetsutskott (delegation).

Tidsgränser för anstånd

Kundtjänst kan för brukningsavgifter/konsumtionsavgifter som mest ge anstånd på ytterligare två månaders betaltid utöver fakturas ordinarie förfallodatum (verkställighet).

För eventuellt ytterligare förlängt anstånd utöver två månader för belopp upp till ett prisbasbelopp per kund krävs beslut från VA- och avfallscheferna i samförstånd (verkställighet).

För eventuellt ytterligare förlängt anstånd utöver två månader för belopp över ett prisbasbelopp per kund krävs beslut från samhällsbyggnadsnämndens arbetsutskott (delegation).

Information till kunden om anstånd

Då kundtjänst beviljar anstånd av faktura skickas brev om detta ut till kunden. I detta brev framgår information om:

- Fakturanummer
- Belopp
- Förfallodatum
- OCR-nummer

I brevet för anstånd av faktura med enbart avfallstjänst framgår även information enligt nedan.

*"Vi har beviljat anstånd med betalning på ovanstående faktura till _____
Tänk på att betalningen skall vara oss tillhanda på angivet förfallodatum.
Det kan ta upp till tre bankdagar innan pengarna kommer in på vårt konto.
Om betalningen inte skett enligt överenskommelse, kommer fakturan att skickas till
inkasso.
Ingen påminnelse kommer att skickas ut.*

*Med vänlig hälsning
VA- och avfallsenheterna*

VA- och avfallsenheternas kundtjänst 0325-183 35.

Öppettider:

Måndag, onsdag, fredag 08.00 – 12.00

Tisdag, torsdag 13.00 – 16.30"

I brevet för anstånd av faktura med både VA- och avfallstjänst istället information enligt nedan.

*"Vi har beviljat anstånd med betalning på ovanstående faktura till _____
Tänk på att betalningen skall vara oss tillhanda på angivet förfallodatum.
Det kan ta upp till tre bankdagar innan pengarna kommer in på vårt konto.
Om betalningen inte skett enligt överenskommelse, kommer vi att stänga av
vattentillförseln inom fem arbetsdagar.
Ytterligare information om vattenavstängningen skickas inte ut.*

*Med vänlig hälsning
VA- och avfallsenheterna*

VA- och avfallsenheternas kundtjänst 0325-183 35.

Öppettider:

.....

*Måndag, onsdag, fredag 08.00 – 12.00
Tisdag, torsdag 13.00 – 16.30"*

Avbetalningsplan

Avbetalningsplan kan i särskilda fall beviljas om skulden överstiger 2 000 kronor per kund. För fordringar upp till 2 000 kronor per kund beviljas ej avbetalningsplan.

Upprättande av avbetalningsplan för fordran upp till två prisbasbelopp per kund godkänns av den enhetschef vars verksamhet har fordran (VA- respektive avfallschef) (verkställighet). Upprättande av avbetalningsplan för fordran över två prisbasbelopp per kund godkänns av samhällsbyggnadsnämndens arbetsutskott (delegation).

Berörd enhetschef avgör över vilken tid avbetalningsplanen sträcker sig för fordran upp till två prisbasbelopp per kund. Samhällsbyggnadsnämndens arbetsutskott avgör över vilken tid avbetalningsplanen sträcker sig för fordran över två prisbasbelopp per kund.

En avbetalningsplan ska avtalas skriftligen. Avtalet ska innehålla information om fakturanummer, totalbelopp, delbetalningsbelopp per månad, betalningsansvarigs personnummer, adress och telefonnummer samt underskrift av bägge parter.

Påminnelse

Vid obetald faktura skickas påminnelse ut till kund inom sju till tio kalenderdagar efter fakturans förfallodatum. Påminnelsen utgörs av en fakturakopia men kompletterande text enligt nedan.

"Har ni glömt att betala nedanstående faktura? Enligt våra noteringar är denna faktura inte betald. Om inte betalningen är oss tillhanda senast nedan angiven betalningsdag kommer ärendet att överlämnas till inkassoåtgärd vilket medför kostnader för Er. Dröjsmålsränta tillkommer alltid vid betalning efter förfallodagen."

Inkassoåtgärd för avfallsfakturor

Om faktura för kund med enbart avfallstjänst fortfarande är obetald 14 kalenderdagar efter att påminnelse gått ut (d.v.s. ca 21 dagar efter förfallodatum), skickas fakturan till inkassoåtgärd för fortsatt indrivning.

Hyresfastigheter

Om fastighet med obetald faktura med både VA- och avfallstjänst är en hyresfastighet görs ingen vattenavstängning. Obetalda fakturor av denna art går direkt till inkasso, enligt samma förfarande som för kund med enbart avfallstjänst.

Avisering om avstängning av vattenleverans

Om faktura för kund med både VA- och avfallstjänst fortfarande är obetald 14 kalenderdagar efter att påminnelse gått ut (d.v.s. ca 21 dagar efter förfallodatum), skickas "Avisering om avstängning av vattenleverans" ut med verkställande ca 10 arbetsdagar framåt (d.v.s. en månad efter förfallodatum).

"Avisering om avstängning av vattenleverans" informerar om:

- Berörd fastighetsbeteckning, adress och anläggningsnummer.
- Hänvisning till 43§ i Lag (2006:412) om allmänna vattentjänster, där VA-huvudmannen ges rätt att stänga av vattenleveransen vid utbliven betalning.
- Angiven dag när vattnet kommer att stängas av om betalning ej erhållits.
- Fakturanummer för faktura som ej betalats samt belopp att betala och förfalldatum för faktura.

På "Avisering om avstängning av vattenleverans" framgår även information enligt nedan.

"Betalningen ska vara oss tillhanda senast ÅÅÅÅ-MM-DD. Är så inte fallet kommer vattnet att stängas av vid anslutningspunkten ÅÅÅÅ-MM-DD. Tänk på att betala i god tid, det kan ta upp till tre bankdagar innan pengarna finns på vårt konto.

Kostnaden för besök, avstängning och återinkoppling uppgår till xxx kronor per utförd åtgärd enligt gällande VA-taxa.

Vid avstängd vattentillförsel hänvisar vi till möjligheten att hämta vatten inom tätorten.

För eventuella frågor, kontakta VA- och avfallsenheternas kundtjänst, tel 0325-183 35."

"Avisering om avstängning av vattenleverans" genererar en avgift, jämställande inkassoåtgärd, som debiteras kunden. Kostnad enligt gällande VA-taxa.

Anstånd på faktura beviljas ej när "Avisering om avstängd vattenleverans" har skickats ut. Vattnet stängs av på aviserat datum.

Vattenavstängning

Inför avstängning

Inför avstängning kontrollerar kundtjänst att det ej inkommit uppgifter på att berörd fastighet bebos av personer vars hälsa kan påverkas av en vattenavstängning t.ex. äldre människor som inte kan hämta vatten eller dialyspatienter. Om sådana uppgifter har inkommit kan vattnet inte stängas av. Dock finns det i dessa fall istället möjlighet att strypa vattenflödet in till fastigheten med hjälp av strypbricka.

I samband med att "Avisering om avstängning av vattenleverans" ska skickas ut till berörd kund, bokar kundtjänst in datum för eventuell vattenavstängning. Detta görs ihop med VA-tekniker eller annan personal utsedd att utföra vattenavstängning.

Kontroll av betalning

Inga vattenavstängningar genomförs innan dagens betalningar har lästs in och registrerats. Om kund betalat fordran (kontant betalning till ekonomienheten eller bokförd betalning på bankgirokonto) senast klockan 9.00 på avstängningsdagen görs ingen vattenavstängning.

Avstängningsorder

Kundtjänst lämnar blanketten "Meddelande om avstängd vattenleverans" till den som ska utföra vattenavstängningen. Detta likställs med en arbetsorder/ avstängningsorder.

Att ta med vid vattenavstängning

Den som ska utföra vattenavstängning tar fram karta från Geosecma över område med aktuell avstängningsventil/-er.

Den som ska utföra vattenavstängning tar med avstängningsnycklar för förekommande spindeltyper samt metallsökare för att hitta brunnsbetäckning om denna skulle visa sig vara dold under gräs, snö eller dylikt.

Avstängning av vattnet

Vattenavstängningen verkställs av personal på VA-enheten. Vattenavstängning sker genom stängning av ventil på fastighetens servisledning.

Efter genomförd vattenavstängning lämnas "Meddelande om avstängd vattenleverans" vid kundens fastighet. "Meddelande om avstängd vattenleverans" informerar om:

- Kundens namn, berörd fastighetsbeteckning, adress och anläggningsnummer.
- Hänvisning till tidigare utskickad "Avisering om avstängning av vattenleverans".
- Fakturanummer för faktura som ej betalats samt belopp att betala och förfallodatum för faktura.
- Datum och tid för avstängning – vilket skrivs till för hand av den som utför vattenavstängningen.

På "Meddelande om avstängd vattenleverans" framgår även information enligt nedan.

"Återinkoppling sker först när vår totala fordran är betald och Ni begärt att få vattentillförseln återställd.

Betalning kan göras på vårt bankgiro 5786-0975.

Ange fakturanummer eller OCR-nummer på betalningsavin.

Kontakta VA-enheten för att få uppgifter om var vatten kan avhämtas på den ort där fastigheten är belägen.

*Telefon kontorstid:
VA- och avfallsenheternas kundtjänst 0325-183 35
Växeln 0325-180 00*

*Telefon övrig tid:
VA-enheten beredskap 0325-180 44.*

Med vänlig hälsning

VA- och avfallsenheterna"

Personal som utfört vattenavstängning försäkrar sig om att vattenutkastare vid, för berörd fastighet, närmsta vattenverk fungerar och är åtkomlig.

Personal som utfört vattenavstängning meddelar kundtjänst att vattenavstängning har utförts. Kundtjänst journalför vilka fastigheter som har vattnet avstängt.

Personal som utfört vattenavstängning meddelar beredskapspersonalen för VA vilka fastigheter som fått vattnet avstängt.

Kostnad för vattenavstängning

Vattenavstängning debiteras med en kostnad utifrån gällande VA-taxa.

Återinkoppling sker i överenskommelse med kund när fordran är betald och kunden begärt att få vattentillförseln återställd. Återinkoppling debiteras med en kostnad utifrån gällande VA-taxa. Sker återinkoppling på beredskapstid är beloppet högre.

Inkassoåtgärd för samfakturerade VA- och avfallsfakturor

Då vattnet har stängts av skickas aktuell faktura omgående till inkassoåtgärd. I samband med detta tas tidigare generad avgift för "Avisering om avstängning av vattenleverans" bort från fordran, då det ej är motiverat att kunden ska betala dubbla inkassoavgifter.

Om faktura för kund med både VA- och avfallstjänst fortfarande är obetald efter vattenavstängning samt inkassoåtgärd, går efterföljande faktura direkt till inkassoåtgärd om efterföljande faktura är obetald 14 kalenderdagar efter att påminnelse gått ut.

Fordringar som lämnas till inkassobolag registreras i kundsystemet på reskontran.

Avskrivningar

Avskrivning av fordran upp till totalt 200 kronor per kund godkänns av kundtjänst (verkställighet).

Avskrivning av fordran över totalt 200 kronor per kund upp till ett prisbasbelopp per kund godkänns av VA- och avfallscheferna i samförstånd (verkställighet).

Avskrivning av fordran över totalt ett prisbasbelopp per kund godkänns av samhällsbyggnadsnämndens arbetsutskott (delegation).