

# Riktlinjer för fakturering och kravverksamhet

<b>Dokumenttyp</b> Styrande dokument	<b>Dokumentnamn</b> Riktlinjer för fakturering och kravverksamhet	<b>Fastställt/Upprättad</b> Kommunstyrelsen 2017-12-05 § 414	<b>Senast ändrad i dnr:</b> 2022-02-01  Dnr KS/2017-00342
<b>Dokumentansvarig</b> Ekonomiavdelningen		<b>Tidigare ändringar</b> Reviderad av kommunstyrelsen 2007-12-06	<b>Giltighetstid</b> Tills vidare
<b>Dokumentinformation</b> För VA- och renhållningsverksamhet gäller påminnelser och kravrutiner enligt Växjö Energi AB:s rutiner.			

## **Riktlinjer för fakturering och kravverksamhet**

### **1. Syfte**

Riktlinjerna utgör regelverk och handledning för fakturering och kravverksamhet inom kommunen. Riktlinjerna ska hållas levande och anpassas efter behov och förändringar som sker inom kommunen och i lagstiftning.

### **2. Ansvar**

- Kommunstyrelsen fastställer riktlinjer och beslutar om förändringar.
- Ekonomi- och finanschefen leder och organiserar verksamheten för fakturering och reskontrahantering inklusive kravverksamheten.
- Ekonomi- och finanschefen beslutar om mindre avsteg från gällande riktlinjer.
- Ekonomi- och finanschefen rapporterar till kommunstyrelsen om det sker större avsteg från riktlinjer.
- Kommunstyrelsen rekommenderar att även bolagen följer dessa riktlinjer med de anpassningar som krävs för respektive verksamhet.

### **3. Kunder**

#### **3.1 Kundidentifiering**

Obligatoriska uppgifter som ska inhämtas före fakturering och försäljning av varor, tjänster och nyttigheter är:

- Person-/ organisationsnummer
- Namn
- Adress
- För näringsidkare gäller kontroll av firmatecknare och vem som är fakturamottagare

Alla aktiebolag, handels- och kommanditbolag och ekonomiska föreningar har egna organisationsnummer. För enskild firma är utgör organisationsnumret av personnummer. Vid behov av identifiering av företagskunder görs en avstämning mot tillgängliga nättjänster.

#### **3.2 Kreditbedömning av kunder**

För att minimera risken för kundförluster kan kunder kreditbedömas, om förutsättningar enligt lagstiftning föreligger. En kreditupplysning är giltig i tre månader under förutsättning att inte information inkommit

som allvarligt påverkar kreditvärdigheten. Respektive verksamhet är ansvarig för kreditbedömningen. Kreditupplysning kan inhämtas från kreditupplysningsföretag och som komplement kan Kronofogdens uppgifter användas.

### **3.2.1 Offentliga kunder**

För offentliga kunder sker ingen kreditprövning. Som offentliga kunder räknas statliga verk och myndigheter, landsting, regioner, kommuner, kommunalförbund samt företag med stat, region, landsting eller kommun som ägare.

### **3.3 Säkerheter**

Om det på objektiva grunder kan fastställas att kunden inte kommer att kunna fullgöra sina betalningsförpliktelser ska relevanta säkerheter övervägas. Begränsningar i möjligheten att kräva säkerhet kan finnas i lagstiftning och allmänna avtalsvillkor. De säkerheter som kan användas är:

- Deposition
- Förskottsbetalning
- Bankgaranti
- Borgen
- Pant

Säkerheten ska återlämnas då den inte längre behövs.

## **4. Faktura/ hyresavisering**

### **4.1 Faktureringsstidpunkt**

Fakturering kan ske både i förskott respektive efterskott beroende på vad som har avtalats.

Grundregeln är att fakturering ska ske så snart som förutsättning för fakturering föreligger. Detta innebär att faktura ska ställas ut i omedelbar anslutning till att en vara, tjänst eller nyttighet tillhandahålls. Periodiska fakturor, det vill säga fakturor som återkommer månadsvis med fastställt förfalldatum, faktureras i början/mitten av respektive månad. Verksamheten ansvarar för att rätt faktureringsunderlag tas fram i rätt tid.

#### **4.2 Betalningsvillkor**

Faktura som utfärdas av kommunen förfaller till betalning 30 dagar efter avsändandet om inget annat överenskommits i avtal eller föreskrivits i regler och riktlinjer för verksamheten.

Fakturor som skickas samma månad som förfalldatum är bland andra fakturor för avfall, vatten, omsorg, förskola, hyror, el- och fjärrvärme. Där blir förfalldatum inte 30 dagar från avsändandet.

#### **4.3 Fakturans utformning**

Fakturorna bör erbjudas som pappersfaktura, autogiro eller som elektronisk faktura. Utformning av faktura ska följa gällande lagstiftning, tänk särskilt på att det ska framgå vara, tjänst, nyttighet, eventuell moms, belopp och förfalldatum. Om beloppet är litet, så kan beloppet debiteras på nästkommande faktura vid återkommande debitering. Kommun och respektive bolag fastställer minsta faktureringsbelopp.

#### **4.4 Kredit/annullering av kundfordringar**

Kreditfaktura kan upprättas vid rättning av felaktig faktura eller när ersättning ska lämnas till kund.

- Rättning kan bero på felaktigt pris, fel volym, fel kundnummer etc. Rättning kan avse delar av fakturan eller en hel faktura.
- Ersättning kan exempelvis vara ersättning för markintrång, småskalig kraftproduktion etc.

Kreditfakturan kan likställas med en utbetalning då kunden kan använda den som betalning av annan faktura.

På underlaget för kreditfakturan ska tydligt framgå fakturareferens, motiv till kreditering, vem som kommit överens om kreditering samt datum när överenskommelse träffats. Det är viktigt att det är reglerat vem som har rätt att godkänna utställande av kreditfakturor. En faktura kan aldrig krediteras på grund av att kunden saknar betalningsförmåga. I dessa fall prövas en avskrivning av fordran.

#### **4.5 Hantering av kunders tillgodohavanden**

Löpande görs genomgång av skapade negativa fakturor eller felaktiga inbetalningar för att se om de ska läggas tillgodo kunden eller återbetalas. Utbetalningar till kund ska kontrolleras av ytterligare en person än handläggaren som skapar utbetalningen eller utbetalningsfil. En fastställd rutin ska finnas för utbetalningen.

Om det finns förfallna fakturor kan förutsättning för kvittning mot annat tillgodohavande föreligga.

Respektive verksamhet fastställer befogenhet för belopp och vidare hantering.

#### **4.6 Anstånd och amorteringsplan**

Anstånd med betalning och upprättande av amorteringsplaner ska ske på ett affärsmässigt sätt. Kunden ska ha en rimlig chans att klara åtagandet.

Vid beviljande av anstånd debiteras dröjsmålsränta från ursprungligt förfalldatum. Anstånd bör bara beviljas under ett begränsat antal tillfällen och under en begränsad tid.

För föreningar som erhåller bidrag från kommunen kan anstånd beviljas så att fordran kan kvittas mot bidraget efter överenskommelse med föreningen. Anstånd kan också beviljas i avvaktan på andra bidrag och intäkter.

Vid upprättande av amorteringsplan ska det bakomliggande avtalets villkor normalt inte förändras i andra hänseenden än vad som gäller betalningstakten. För upprättande av amorteringsplan tas en avgift ut.

Amorteringsplanen är skriftlig och bekräftas brevlades till den betalningsskyldige.

#### **4.7 Dröjsmålsränta**

För fakturor som betalas efter förfalldatum uttas dröjsmålsränta enligt räntelagen, f.n. referensränta + 8 %, om inget annat har överenskommit.

Faktura på dröjsmålsränta skickas ut när det sammanlagda beloppet uppgår till 50 kronor eller mer. En faktura för dröjsmålsränta kan avse ränta för flera sent betalda fakturor.

### **5. Kreditbevakning**

Förfallna fakturor bevakas och drivs in. Om en kund kontinuerligt missköter sina betalningar kan relevanta säkerheter krävas enligt punkt 3.3.

### **6. Kravverksamhet**

Ekonomikontoret/avdelningen/funktionen ansvarar för bevakning av fordringar i kundreskontran.



Flödesschema fakturering, krav- och inkassoverksamhet

### **6.1 Påminnelse**

Betalningspåminnelser skickas tidigast 7 dagar efter förfalldatum. Om påminnelseavgift kan tas ut tillämpas vid varje tidpunkt gällande bestämmelser, f.n. 60 kr. Lägsta sammanlagda belopp för att skicka betalningspåminnelse är 50 kronor.

### **6.2 Inkassokrav**

Inkassokrav skickas minst en gång per vecka och tidigast 7 dagar efter påminnelsens förfalldatum. Inkassoverksamheten kan skötas av extern part.

Avgift för inkassokrav tas ut enligt vid varje tidpunkt gällande bestämmelser, f.n. 180 kronor.

### **6.3 Fortsatta åtgärder efter inkassokravet**

Om gäldenären inte betalat skulden efter inkassokrav ska kommunkoncernen alltid fortsätta att försöka få betalt för sin fordran.

För förskoleverksamheten och musikskoleverksamheten tillämpas en särskild avstängningsrutin.

För VA-verksamheten tillämpas en rutin med strypning av vattentillförseln enligt VA-lagen. Fjärrvärmeverksamheten, elnät och fiber tillämpar en liknande rutin. För elnätsverksamheten används en rutin med frånkoppling av el enligt ellagen. I samband med strypning/frånkoppling/återinkoppling av vatten, fjärrvärme, överföring av el eller fiber, så tas en skälig ersättning ut som förärläts av gjord åtgärd under förutsättning att lag, regelverk eller avtal tillåter det.

En solvensutredning görs innan fortsatta åtgärder vidtas.

Efter solvensutredning kan ansökan om betalningsföreläggande skickas in till Kronofogden alternativt att ärendet övergår till långtidsbevakning hos inkassobolag. För hyresskulder kan avhysning ske efter att betalningsföreläggande skickats.

Ersättning för kostnader i mål om betalningsföreläggande begärs enligt vid var tidpunkt gällande bestämmelser liksom för påminnelseavgifter, inkassoersättningar och dröjsmålsränta. För nuvarande gäller att maximalt 4 påminnelseavgifter och inkassoersättningar kan tas ut.

Om en fordran har bestridits och bestridande har sakligt motiverats ska fordran drivas in via tingsrätt istället för Kronofogdemyndigheten. Vid tveksamheter om fortsatt handläggning eller om gäldenären bestridit fakturan konsulteras kommunens jurister.

#### **6.4 Av- / nedskrivning av fordran**

Om ärendet övergår till långtidsbevakning görs en bokföringsmässig avskrivning av fordran. Verklig avskrivning av fordran görs exempelvis vid konkurser, ackordsuppgörelser, underskott i dödsbo, vid beviljad skuldsanering eller i ärenden som motiveras av ekonomiska skäl.

Vid bokslut reserveras fordringar i redovisningen som är äldre än ett år enligt försiktighetsprincipen.

#### **6.5 Övrigt**

För att undvika att en fordran preskriberas ska preskriptionsbrytande åtgärder vidtas.

Om kunden är ett företag eller en myndighet kan en förseningsersättning istället tas ut.