

Konsek Trøndelag IKS

*Deres ref:*

*Vår ref: GTL 2013/194*

*Dato: 13.02.2023*

## Redegjørelse til Kontrollutvalget i Selbu kommune

### Beskrivelse av avvik i forbindelse med fakturering av minirensesanlegg.

5015 – Transport Minirensesanlegg.

I 2022 ble det foretatt gjenbruk av en tidligere brukt varelinje, som ble avsluttet i 2015. Denne varen var ikke avsluttet korrekt, som resulterte i at kunder tidligere tilknyttet denne varelinjen ble feilaktig fakturert. Dette gjaldt 102 kunder. Nye kunder fikk korrekt fakturering.

### Håndtering av hendelsen.

Ved første henvendelse fra kunde om at de hadde fått feil faktura, ble alle fakturaer gjennomgått, de ble kreditert umiddelbart. Samtidig ble det sendt en beklagelse på sms til alle med beskjed om at de ikke skulle betale. Påfølgende kreditnota ble sendt ut med en gang. De som uansett betalte, fikk tilbakeført pengene.

### Konklusjon.

Konklusjonen etter dette er at vi må ha bedre kontrollrutiner ved gjenbruk av varelinjer/se vedlagt retningslinje.

For at dette ikke skal skje igjen har vi tatt opp rutinene for avslutning og oppstart av varenummer. Samt at vi månedlig har kontroll på varelinjer som ligger og ikke er fakturerte på kundekortene våre ved å sjekke alt som er endret de siste 2 mnd nå etter at vi har hatt en ordentlig opprydding i det som var feil hos oss.

### Detaljert hendelsesforløp.

I 2015 ble abonnementsfakturering innført og varelinje 5015 – Transport Minirensesanlegg satt som utgått, alle tilkoblingene til dette skulle bli avsluttet, dessverre var det igjen en tilkobling til Slam modulen som produserte varelinjer på noen kunder, men de ble ikke fakturert siden selve varen var satt som utgått. Denne tilkoblingen ble fjernet 2018/2019 ved en gjennomgang av vareregistret.

2020 ble det gjennomført en fullstendig fakturering som skulle fange opp alt som var gammelt og skulle rettes opp i. dessverre ble ikke denne varen med, siden den var satt som utgått og derfor ikke kom opp på rapportene våre. Etter dette ble det slik at alle skulle fakturere det de hadde lagt inn og vi skulle ikke få noen varer som lå igjen uten at de var fakturert.

2021 ble det endret brukerprofiler og ny innlogging på ISY ProAktiv og alle fikk da ansvar for å sjekke at alt ble fakturert, da var varen fortsatt satt som utkoblet og ble fortsatt ikke med på kontroll og sjekk hos oss. Senere i 2021 ble varelinje 5015 – Transport Minirensesanlegg aktivert, men de gamle varene som lå ute var ikke tidligere funnet og derfor ikke korrigeret.

2022 ble det fakturert uten at initialene på brukerprofilen som fakturerte ble satt på, dessverre ble ikke hver enkelt faktura sjekket og fakturaene med varen som var utgått for 2016, 2017 og 2018 ble dessverre sendt ut.

## Intern prosedyre ved avslutning og gjenbruk av varenummer.

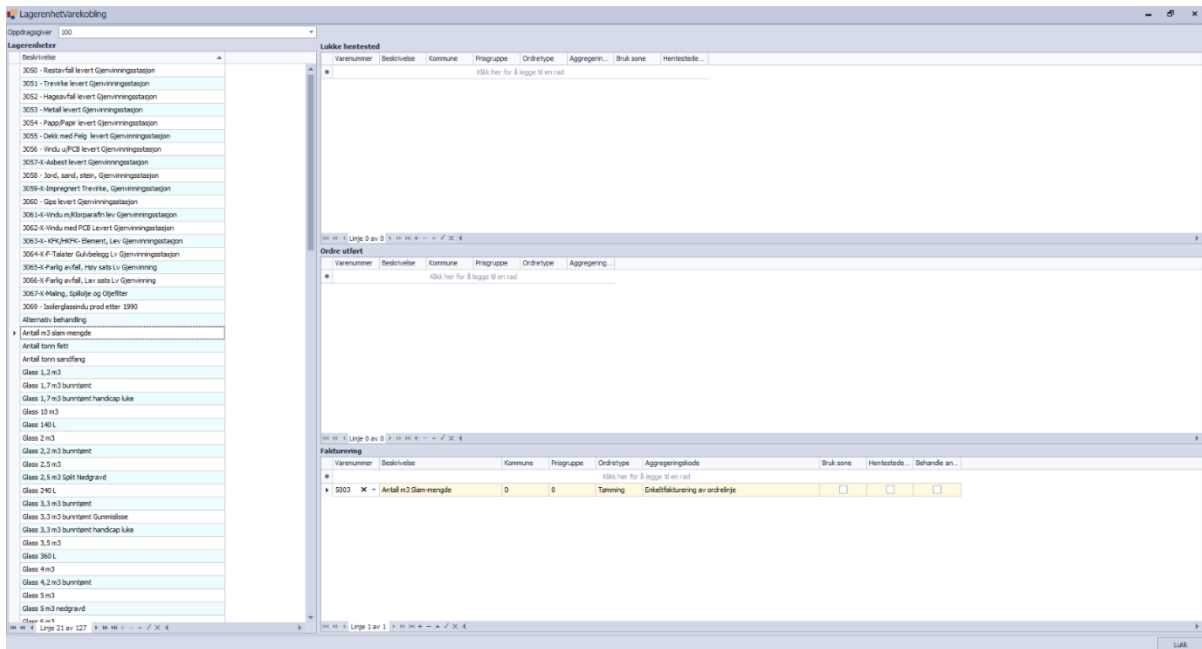
Varenummer som er brukt, skal kontrolleres før de avsluttes.

Kontroll gjøres ved å søke opp varenummeret i Søk grunnlag i IsyProaktiv.

Sorter utvalget i kriteriene: Knr og Avsluttet Knr. Ved utført dato som er eldre enn 1 mnd og KNR 0 er det en vare som ikke er fakturert og skal sjekkes hvorfor den ikke er fakturert og om den skal faktureres. Vurderes ut fra kriterier som: ny eier, ikke hjemmel eller om hus er revet. Fått faktura på annen måte? Hvorfor har ikke faktura gått ut.

Når varen er kontrollert og rettet i søk grunnlag skal til dato settes og varen kan da settes som utgått.

Varens tilkobling til Renovasjon LagerenhetVarekobling og Slam TanktypeVare skal også fjernes ved avslutning av varen.



Med hilsen

Geir Tore Leira

*Adm.dir*

*Dokumentet er elektronisk godkjent og har derfor ingen signatur.*

