

# Revisionsrapport

## *Intern kontroll - VA-redovisning* Region Gotland

*Annika Hansson  
Cert. kommunal revisor*

*Sandra Volter*

*Januari 2017*

# Innehållsförteckning

<b>1.</b>	<b>Sammanfattning .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Bakgrund och revisionsfråga .....</b>	<b>3</b>
2.1.	Metod och avgränsning .....	3
<b>3.</b>	<b>Granskningsresultat .....</b>	<b>5</b>
3.1.	Styrande och stödjande dokument.....	5
3.1.1.	Iakttagelser .....	5
3.1.2.	Bedömning.....	6
3.2.	Fakturering .....	6
3.2.1.	Kontrollmål 2: .....	6
3.2.2.	Iakttagelser .....	7
3.2.2.1.	Fakturering av förbrukningsavgifter .....	7
3.2.2.2.	Fakturering av anslutningsavgifter och övriga arbeten .....	7
3.2.3.	Bedömning.....	8
3.2.4.	Kontrollmål 3.....	8
3.2.5.	Iakttagelser .....	8
3.2.5.1.	Fakturering av förbrukningsavgifter .....	8
3.2.5.2.	Fakturering av anslutningsavgifter och övriga arbeten .....	9
3.2.6.	Bedömning.....	9
3.2.7.	Kontrollmål 4.....	10
3.2.7.1.	Fakturering av förbrukningsavgifter .....	10
3.2.7.2.	Fakturering av anslutningsavgifter och övriga ärenden .....	10
3.2.7.3.	Intern kontroll .....	10
3.2.8.	Bedömning.....	11
3.2.9.	Kontrollmål 5.....	11
3.2.10.	Iakttagelser .....	11
3.2.10.1.	Stickprov försystem – ekonomisystem .....	11
3.2.11.	Bedömning.....	12
3.2.12.	Kontrollmål 6.....	12
3.2.13.	Iakttagelser .....	12
3.2.13.1.	Stickprov Inkasso .....	13
3.2.14.	Bedömning.....	13
<b>4.</b>	<b>Revisionell bedömning.....</b>	<b>14</b>

## **1. Sammanfattning**

De förtroendevalda revisorerna i Region Gotland har gett PwC i uppdrag att granska den interna kontrollen av kundfakturering VA-avgifter och anslutningsavgifter.

Tekniska nämnden är revisionsobjekt

Granskningens övergripande revisionsfrågor är

- **Är den interna kontrollen i kundfakturering-  
en/debiteringsrutiner tillräcklig**
- **Är redovisningen korrekt/tillförlitlig**
- **Är uppgifterna i redovisningen aktuella, fullständiga och rättvisande?**

Vi bedömer att den interna kontrollen i kundfakturering/debiteringen inte är helt tillräcklig, redovisningen i allt väsentligt är korrekt och tillförlitlig och att uppgifterna i redovisningen delvis är aktuella, fullständiga och rättvisande. Stickproven har inte visat några avvikelser, men organisationen har visat sig vara sårbar, då kunskap finns hos personal och inte är tillräckligt dokumenterad. Vi har inte kunnat utföra planerad registeranalys och därmed vissa kontroller av systemen p.g.a. bristande kunskap i organisationen. Detta är särskilt allvarligt då drift av vissa delar av rutinerna sker hos externt företag.

### **Kontrollmål**

- 1. Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturer.**

Vi bedömer att kontrollmålet delvis är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det i finns rutinbeskrivningar avseende olika delrutiner, men saknas för vissa delar. Några av rutinbeskrivningarna har inte uppdaterats på länge, även om de till vissa delar fortfarande ger vägledning.

- 2. Alla utförda tjänster faktureras.**

Vi bedömer kontrollmålet som delvis uppfyllt. Vår granskning visar att utförda tjänster samt försålt vatten via det kommunala ledningsnätet och vattenkiosker faktureras. Det finns stor osäkerhet i hur mycket av vattnet från vattenhämtställen som faktureras. I de fall övergång har gjorts till vattenkiosker, är rutinerna säkrare för att allt vatten som hämtas faktureras, men systemstöd används ännu inte fullt ut. Det finns en viss risk att förbrukning kan påbörjas av ny abonnent efter att inkoppling har skett och innan mätare har anslutits.

- 3. Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor.**

Vi bedömer kontrollmålet som uppfyllt och grundar vår bedömning på resultatet av de stickprov som har granskats. Där avläsning sker maskinellt ser vi inte innebär någon risk för avvikelse. Där det sker manuell hantering vid fakturering

av förbrukningsavgifter finns risk för manuella fel finns eftersom det är en handpåläggning vidare kan man inte kontrollera och rätta i efterhand om något skulle vara fel. Fakturerar de för mycket kontaktar oftast kunden men risken för att de fakturerar ett för lågt belopp kvarstår. Detta framkommer dock vid avläsning om sker när mätarbyte sker var 10:e år, när en mätare går sönder eller om det skulle ske ett ägarbyte. Om kund meddelar att regionen har registrerat felaktig avläsning kan det korrigeras vid nästa avläsning som kunden meddelar. Avläsningskort skickas ut en gång/år.

#### **4. Upprättade fakturor överensstämmer med underlag.**

Vi bedömer kontrollmålet som uppfyllt. Vi bedömer att fakturering har skett enligt beslutad taxa och grundar detta på genomförda stickprov.

#### **5. Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt.**

Vi bedömer kontrollmålet som delvis uppfyllt. Regionen följer upp differenserna mellan försystemet och ekonomisystemet och det finns utredda förklaringar varpå vi bedömer att överföringen mellan systemen är tillräckligt tillförlitliga. Vi har inte kunnat genomföra registeranalys för överföring mellan försystemet och ekonomisystemet, då vi inte har fått fram tillräckliga uppgifter om filerna i de olika systemen. Denna typ av kontroll kan Regionen själv göra om uppgifterna finns, som en del av den interna kontrollen.

#### **6. Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna.**

Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på stickprov av kravlistor Inkasso samt åldersanalys av utestående fordringar.

Vi har följande förslag till åtgärder:

- Att rutinbeskrivningar och systembeskrivningar upprättas för de delar som saknas och aktualiseras där de inte är uppdaterade.
- Att det framgår när en rutinbeskrivning har upprättats samt vilken befattning som har gjort den, för att underlätta uppföljning och uppdatering.
- Att rutinbeskrivningarna kompletteras med vilka kontroller som ska utföras och dokumentation sker så att det går att följa att kontrollerna har genomförts.
- Att det i den interna kontrollen tas med avstämning av hur rutiner följs avseende möjlighet att börja använda vatten i förhållande till när mätare sätts upp samt kontroll av att alla anslutningsavgifter och övriga manuella tjänster faktureras.
- Att den interna kontrollen utformas så att tvåhandsprincipen följs och manuella underlag sparas för att kunna göra egen kontroll.
- Att en rutin för enhetligt sätt att arbeta tas fram avseende ärenden och att det systemstöd som finns används.

## 2. *Bakgrund och revisionsfråga*

Regionen tillhandahåller och utför en mängd olika tjänster för vilka man debiterar avgift till invånare, andra kommuner, företag m.fl. Det handlar exempelvis om VA-avgifter, renhållningsavgifter, barnomsorgsavgifter etc. Att ha en välfungerande administration är således viktigt för att uppnå en effektiv hantering av regionens fakturering.

Redovisningsrevisionella insatser styrs av risk och väsentlighet. Det vill säga väsentligheten är hög då dessa tjänster genererar stora intäkter till regionen. Det finns dessutom risker förknippade med faktureringsadministrationen, exempelvis bristande avstämningsrutiner mellan försystem och redovisningen som kan leda till att fakturering av brukare inte sker eller sker på ett felaktigt sätt.

De övergripande revisionsfrågorna är:

- *Är den interna kontrollen i kundfaktureringen/debiteringsrutiner tillräcklig?*
- *Är redovisningen korrekt/tillförlitlig?*
- *Är uppgifterna i redovisningen aktuella, fullständiga och rättvisande?*

*I syfte att besvara revisionsfrågorna har följande kontrollmål ställts upp:*

1. Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturer.
2. Alla utförda tjänster faktureras.
3. Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor.
4. Upprättade fakturor överensstämmer med underlag.
5. Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt.
6. Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna.

### 2.1. *Metod och avgränsning*

Granskningen inriktas mot VA- och anslutningsavgifter och Tekniska nämnden.

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier av tillämpliga styrdokument och rutinbeskrivningar. Stickprov har tagits på berörda register och underliggande räkenskapsmaterial. Bedömning av revisionsfrågor och kontrollmål görs efter en tregradig skala: Uppfyllt, delvis uppfyllt, ej uppfyllt.

Följande personer har intervjuats:

- Enhetschef Vatten- och avfallsenheten
- VA-chef (avdelningschef vatten och avlopp)
- Ekonomichef, Teknikförvaltningen
- Avdelningschef, Planerings- och utvecklingsavdelningen

- Biträdande enhetschef Teknikförvaltningens kundtjänst
- VA-handläggare
- VA-handläggare
- Ekonomiassistent
- Avfallshandläggare
- Avfallstekniker
- Verksamhetscontroller, Vatten- och avfallsenheten
- Verksamhetscontroller, Ekonomi
- Ekonom, Serviceförvaltningen
- Inkassohandläggare
- Vik. Systemhandläggare, kundtjänstassistent.

Rapporten har sakgranskats av berörda verksamheter.

### 3. Granskningsresultat

I följande avsnitt redovisas resultatet av vår granskning per kontrollmål

#### 3.1. Styrande och stödjande dokument

Kontrollmål 1:

**Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturor**

##### 3.1.1. Iakttagelser

Det finns dokumenterade rutiner som berör området, se tabell nedan.

Rutin	Utförd av	Upprättad	Ansvarig förvaltning
Flödesschema, arbetsflöde anläggningsavgifter	Enhetschef Vatten och Avfall	Framgår ej	Framgår ej
Flödesschema, arbetsflöde bruksavgifter	Enhetschef Vatten och Avfall	Framgår ej	Framgår ej
Uppsättning av ny mätare hos kund, registrera mätare på tjänst	Framgår ej 1)	Framgår ej	Framgår ej
Inläsning av fil från VODAK samt lista mätare/prov för korrigering mot kund	Framgår ej 1)	Framgår ej	Framgår ej
Registrera mätarbyten	Framgår ej 1)	Framgår ej	Framgår ej
Mätarbyte (när kunden tidigare har haft förbindelsepunkt för vatten och spillvatten, men bara varit inkopplad på spillvattenledningen och nu har kopplat in kommunalt vatten också)	Framgår ej 1)	Framgår ej	Framgår ej
Läsa in avläsningsfiler från posten, mätartekniker m.m.	Framgår ej 1)	Framgår ej	Framgår ej
Skapa händelser utifrån debiteringsunderlag	Framgår ej 1)	Framgår ej	Framgår ej
Skapa och skicka avläsningskortsfil till IDATA	Framgår ej 1)	Framgår ej	Framgår ej
Riktlinjer för fakturering, kravhantering och inkasso	Serviceförvaltningen	2011	Serviceförvaltningen
Anslutningar till kommunalt vattenledningsnät för gemensamhetsanläggningar (utanför verksamhetsområde)	Finns namn, ej befattning	2006-09-07	Tekniska förvaltningen, Gotlands kommun
Anslutningar till kommunalt VA-ledningsnät	Finns namn, ej befattning	2006-09-07	Tekniska förvaltningen,

			Gotlands kommun
Anslutningar till kommunalt VA-ledningsnät för fastigheter utanför verksamhetsområde	Finns namn, ej befattning	2006-09-07	Tekniska förvaltningen, Gotlands kommun
Systembeskrivning Winsam , renhållningsavgifter (Informationsflöden, In- och utdata per förssystem	Framgår ej	Senast ändrad 2004-10-12	Framgår ej
Taxa för Region Gotlands allmänna vatten- och avloppsanläggning	Regionfullmäktige	2013-10-14 § 111, gäller fr.o.m. 2014-01-01	

- 1) Viki, Detaljerad beskrivning med anvisning till hur skärmbilder ska hanteras. Används till stor del hos kundtjänst.

Omorganisation har skett under året och dessutom har en person har lämnat organisationen under året och det fanns inte möjlighet till överlämning. Detta avser främst systemhanteringen. Vi har granskat hanteringen efter att detta har skett, men stickproven är fördelade över året.

### 3.1.2. *Bedömning*

Vi bedömer att kontrollmålet delvis är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på att det i finns rutinbeskrivningar avseende olika delrutiner, men saknas för vissa delar. Några av rutinbeskrivningarna har inte uppdaterats på länge. Detta gäller bl.a. beskrivningen av in- informationsflödet avseende in- och utdata för försystemet. Händelser under året har tydligt visat på sårbarheten i organisationen när det inte finns aktuella och tydliga rutinbeskrivningar för alla väsentliga rutiner samt dokumentation av aktuella system i tillräcklig omfattning. Vi har inte kunnat genomföra tänkt registeranalys av överföring mellan förssystem och ekonomisystem p.g.a. bristande dokumentation av systemen och därmed kunskap i organisationen.

### Rekommendationer

- Rutinbeskrivningar och systemdokumentation upprättas och kompletteras för de delar som saknas och aktualiseras där de inte är uppdaterade
- Att det framgår när en rutinbeskrivning har upprättats samt vilken befattning som har gjort den, för att underlätta uppföljning och uppdatering.
- Rutinbeskrivningarna kompletteras med vilka kontroller som ska utföras och dokumentation sker så att det går att följa att kontrollerna har genomförts.

## 3.2. *Fakturering*

### 3.2.1. *Kontrollmål 2:*

**Alla utförda tjänster faktureras**



### 3.2.2. Iakttagelser

Rutinerna för fakturering av löpande va-avgifter samt anslutningsavgifter och övriga arbeten sker i försystemet Future.

Fakturering sker på olika sätt.

- Pappersfaktura. Underlag skickas till I-data som skriver ut. Utskick sker med B-post, vilket innebär att fakturorna ska vara utdelade inom fyra till sex dagar. Det förekommer att det tar längre tid. Fakturor med fakturadatum 1 december levererades till många den 7 december. Regionen får svårt att hävda 30 dagar för betalning när fakturorna levererats sent.
- Autogiro. Detta skapas och skickas separat.
- Svefaktura. Används till företag. Stora kunder får separata fakturor och i vissa fall egen fil.
- E-fakturor skapas och skickas separat. Detta är en ny tjänst och f.n. är det ca 10 abonnenter som nyttjar det. Handläggarna upplever att systemet ännu inte fungerar optimalt.

VA-verksamhetens fakturor skrivs ut av I-data. Samfakturering sker med avgifter för renhållning. Huvuddelen av hanteringen (fram till inkasso) av va-faktureringen sker i försystemet Future.

#### 3.2.2.1. Fakturering av förbrukningsavgifter

Förbrukningsavgifter faktureras maskinellt i försystemet Future efter inrapporterad avläsning av förbrukning, se även avsnitt 3.2.4 och 3.2.5. Fakturering sker kvartalsvis för flertalet, men det finns möjlighet till månadsfakturering efter överenskommelse.

Det finns vattenhämtställen i områden som inte är anslutna till va-nätet, främst på södra Gotland. På dessa hämtar man en nyckel och meddelar själv hur mycket vatten man hämtar. Två är utbytta mot s.k. vattenkiosker där man har hämtat ut en bricka som används för identifiering och avläsning av hur mycket vatten som hämtas. Uppgifterna om förbrukning tas idag ut i en Excelfil och debitering sker genom att en manuell händelse skapas. Avsikten är att detta ske genom inläsning av fil direkt till försystemet Future i framtiden.

#### 3.2.2.2. Fakturering av anslutningsavgifter och övriga arbeten

Kontroll av fakturering av anslutningsavgifter och övriga arbeten, t ex flyttning av serviser faktureras manuellt. Alla kostnaderna för respektive arbete bokförs på separat kod i redovisningen, till vilken faktureringen kopplas. Bevakning av arbeten och fakturering sker manuellt hos VA-handläggare som också hanterar fakturering. Underlag erhålls från arbetsledare. Kontroll sker också genom att ansvarig arbetsledare i redovisningen kan följa om slutförda arbeten har fakturerats. Avseende arbeten som kräver bygglov måste handläggarna ha bevakning på om startbesked har beviljats, vilket är en signal om att fakturering kan ske.

Bevakning sker av handläggaren och hanteringen ser olika ut beroende på handläggare. Det finns risk att förbrukningen har påbörjats utan att handläggarna har kunnat följa upp och att det inte funnits någon vattenmätare. De betalar då sin fasta avgift men inte förbrukningsavgiften. Det finns äldre rutinbeskrivningar för denna typ av ärenden och där ingår att kontroll ska göras av att samtliga handlingar inklusive att mätare är uppsatt ska ske.

Det finns möjlighet att använda en funktion bevakning av att fakturering sker i ärenden i försystemet Future, men detta används inte. Vi har gjort stickprov på 25 ärenden som handlagts under 2016. Dessa avser bland annat anslutningsavgifter och extra utfört arbete. I fem fall var det öppna ärenden som handläggarna bevakade manuellt.

### 3.2.3. *Bedömning*

Vi bedömer kontrollmålet som delvis uppfyllt. Vår granskning visar att utförda tjänster samt försålt vatten via det kommunala ledningsnätet och vattenkiosker faktureras. Det finns en viss risk att förbrukning kan påbörjas av ny abonnent efter att inkoppling har skett och innan mätare har anslutits. Kontroll av att utförda tjänster faktureras. Det finns osäkerhet i hur mycket av vattnet från vattenhämtställen som faktureras. I de fall övergång har gjorts till vattenkiosker, är rutinerna säkrare för att allt vatten som hämtas faktureras, men systemstöd används ännu inte fullt ut.

#### **Rekommendation:**

- Att det i den interna kontrollen tas med avstämning av hur rutiner följs avseende möjlighet att börja använda vatten i förhållande till när mätare sätts upp samt kontroll av att alla anslutningsavgifter och övriga manuella tjänster faktureras.

### 3.2.4. *Kontrollmål 3*

***Underlag för fakturor baseras på överenskomna villkor***

### 3.2.5. *Iakttagelser*

#### 3.2.5.1. *Fakturering av förbrukningsavgifter*

Avläsning av förbrukning för inrapportering i försystemet Future sker på olika sätt. Vattenmätare byts successivt ut vart 10 år och sedan 2014 läses de nya mätarna av genom fjärravläsning. Det kommer att ta cirka 8 år innan alla mätare är bytta till nya med fjärravläsning. Dessa läses av och faktureras på aktuellt läge. Fil från inläsningen erhålls via företaget I-data som underlag till Future.

För äldre mätare läser kunden av själv. Om kunden inte lämnar in avläsning och inte svarar vid kontakt åker teknikerna ut och läser av på plats. Inläsning till försystem av manuella uppgifter sker genom ett externt företag så att regionen erhåller maskinellt underlag. Kunden kan också lämna uppgifter via internet eller telefon till kundtjänst. Kundtjänst rapporterar in uppgifterna i systemet. Det finns kontroller i systemet avseende inläsning t.ex. avseende antal poster, att inte samma underlag har lästs in tidigare o.s.v.

För de nya mätarna går det att läsa av förbrukning per timme. Om det uppstår stor differens mot tidigare tas kontakt med kunden och tekniker åker även ut om man misstänker läcka. Vattenverket ser större ökning i förbrukning och larmar vid misstanke om läckor.

Som ett led i granskingen har verifiering av VA-avgifter genomförts. 36 fakturor har slumpmässigt valts ut för kontroll mot försystem/underlag samt kontroll av att fakturering skett i enlighet med tagna beslut. Dessa stickprov är fördelade på flyttavläsning och självavläsning som är manuellt hanterade samt Avläsningsfil och avläsning via webb som sker automatiskt.

Samtliga granskade fakturor bedöms överensstämna mot Regionens prislister för 2016, "Avgifter för Region Gotlands vatten- och avloppsverksamhet".

### 3.2.5.2. Fakturering av anslutningsavgifter och övriga arbeten

VA-handläggarna administrerar anslutningsavgifter och andra arbeten. Det finns rutinbeskrivningar för hanteringen av detta, men de är inte helt aktuella. VA-administratörerna får signaler om anslutningsavgifter genom bygglov, som bevakas manuellt avseende startbesked. VA-handläggarna beräknar underlag för faktura, och sökande får beslut från kommunen. Andra ärenden initieras till VA-handläggarna genom arbetsledare. Där får VA-handläggarna överenskommelser som gjorts som underlag. Ärenden som avser vattenavstängning finns särskilda rutiner för avseende kostnader och handläggning.

Vi har tagit del av handläggarnas ärenden under 2016 och gjort stickprov på 25 ärenden. Det avser bland annat anslutningsavgifter och extra utfört arbete samt avstängning av vatten. Fem av ärendena är öppna ärenden där hanteringen är påbörjad, men faktura ännu inte har skickats till kunden. Ett ärende avsåg vattenavstängning. För de ärenden där faktura har skickats har den baserats på beslutad taxa.

### 3.2.6. Bedömning

Vi bedömer kontrollmålet som uppfyllt och grundar vår bedömning på resultatet av de stickprov som har granskats. Där avläsning sker maskinellt ser vi inte innebära någon risk för avvikelser. Där det sker manuell hantering vid fakturering av förbrukningsavgifter finns risk för manuella fel finns eftersom det är en handpåläggning vidare kan man inte kontrollera och rätta i efterhand om något skulle vara fel. Kontroll att fakturering sker med rätt belopp sker både genom handläggaren och ansvarig arbetsledare som kontrollerar att de fått rätt belopp till redovisningen. Fakturerar de för mycket förbrukning kontaktar oftast kunden men risken för att de fakturerar ett för lågt belopp kvarstår. Dock framkommer det vid intervju att Regionen fångar upp felet tids nog. Avläsning sker vid mätarbyte som sker var 10:e år, när en mätare går sönder görs en avläsning samt om det skulle ske ett ägarbyte. Om kund meddelar att regionen har registrerat felaktig avläsning kan det korrigeras vid nästa avläsning som kunden meddelar. Avläsningskort skickas ut en gång/år.

## Rekommendation

- Att den interna kontrollen utformas så att tvåhandsprincipen följs och manuella underlag sparas för att kunna göra egen kontroll.

### 3.2.7. Kontrollmål 4

#### **Upprättade fakturor överensstämmer med underlag**

##### 3.2.7.1. Fakturering av förbrukningsavgifter

Se även avsnitt 3.2.5 avseende stickprov.

Gällande flyttavläsning saknar en av åtta fakturor underlag för avläsning i samband med inkommen flyttanmälan. Avseende självavläsning saknas fakturaunderlag för åtta av 10 fakturor. För två fakturor har manuell hantering gjorts. Detta kan ske då avläsningarna avviker. Vi vet inte orsaken till avvikelserna i detta fall, men om avläsningen avviker med mindre än -50 % av kundens årsförbrukning eller mer än 50 % av kundens årsförbrukning krävs manuell registrering. Kontroll görs genom att en avläsningskvittenslista tas ut där godkännande görs av varje avvikande avläsning för sig. Eventuell risk att mätaren stannat eller risk att det uppstått läckage kan upptäckas denna väg och en order skickas då till mätartekniker för kontrollavläsning. Enligt uppgift från handläggaren i samband med verifieringen finns det ingen rutin på att spara inkommet underlag till manuell fakturering.

De automatiska överföringarna stämmer mot försystemet utan några noteringar om avvikelser.

##### 3.2.7.2. Fakturering av anslutningsavgifter och övriga ärenden

Se även avsnitt 3.2.6 avseende stickprov. Fem av 25 stickprov avser öppna ärenden där hanteringen är påbörjad men ingen faktura har blivit skickad till kunden. För dessa ärenden har enskild handläggare bevakning på. Det finns möjlighet att bevaka ärenden i future men vid intervju framkommer det att handläggarna ej använder sig av den funktionen utan bevakar sina ärenden via eget pärmsystem.

Under 2016 har det kommit in ett fåtal ärenden gällande vattenavstängning. Ett av våra 25 stickprov avser vattenavstängning där Regionen har haft kontakt med kunden.

Resterande stickprov bedöms vara korrekt hanterade och där faktura har skickats ute har det skett enligt beslutad taxa.

##### 3.2.7.3. Intern kontroll

I Tekniska nämndens intern kontroll-plan finns taxor med som ett riskområde enligt rullande schema. VA-taxan ingick 2013. Då gjordes stickprovskontroll av kundfakturor avseende rätt uträkning, rätt momsredovisning och komplett

verifikation. Kontrollerna omfattade både anslutningsavgifter och bruksavgifter. Inga avvikelser konstaterades.

### 3.2.8. *Bedömning*

Vi bedömer kontrollmålet som uppfyllt. Vi bedömer att fakturering har skett enligt beslutad taxa och grundar detta på genomförda stickprov. Vi noterar att det är några år sedan området ingick i intern-kontroll planen och att det då inte noterades några avvikelser.

#### **Rekommendation:**

- Att en rutin för enhetligt sätt att arbeta tas fram avseende ärenden och att det systemstöd som finns används.

### 3.2.9. *Kontrollmål 5*

#### **Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt**

### 3.2.10. *Iakttagelser*

Fakturering sker i försystemet Future. Fakturering sker normalt kvartalsvis, men undantag görs i vissa fall och fakturering sker då månadsvis efter begäran från kund. Meddelande från arbetsledning att ett arbete är utfört ger signal att fakturering ska ske. Ca 100 000 fakturor hanteras årligen. Under sommarkvartalet faktureras ca 55 mnkr, vinterkvartal ca 35-40 mnkr.

Belopp under 30 kr faktureras på kommande faktura.

Inbetalningar hanteras dagligen. Verifikationer sätts och bokning sker i ekonomisystemet (Raindance). Överföring mellan systemen av filer sker med hjälp av Taste. VA-fakturor och renhållning hanteras på eget bankgirokonto. Verifikationer sätts när uppgifterna förs in i redovisningen. Vissa inbetalningar får felmarkeringar. Detta kan bero på att kunden har registrerat fel OCR-nummer, avsändare saknas, fel mottagare m.m. Kontakt tas med kund där så är möjligt. Om det är fel mottagare återbetalas beloppet och man kontaktar ofta kunden och påpekar felet. Rättelser registreras dagligen. Uppgift fås om antalet poster som har förts över så att avstämning av detta kan göras.

Det sker återbetalning då för hög debitering har skett. Kontroll görs mot inestående skulder innan utbetalning sker. En orsak kan vara att inbetalaren skriver fel inbetalningsnummer. Vid senaste perioden gjordes 150 återbetalningar. Dessa hanteras manuellt, men planer finns på övergång till maskinell hantering.

#### 3.2.10.1. *Stickprov försystem – ekonomisystem*

Vi har i samband med granskningen tagit del av filer från Regionens försystem vilka vi har stämt av mot huvudboken i ekonomisystemet. Vi har gjort urval om tre månader, februari, augusti samt oktober 2016. För augusti månad stämmer försystemet mot huvudbok utan några avvikelser. Gällande februari månad är intäkterna i försystemet högre än det som finns bokfört i ekonomisystemet med 63 tkr vilket

motsvarar 0,5 %. För oktober är intäkterna i försystemet 9 tkr lägre än vad som finns bokfört i ekonomisystemet och uppgår till 0,02 %. Regionen har en rutin för uppföljning av avvikelser mellan försystemet och ekonomisystemet.

### 3.2.11. *Bedömning*

Vi bedömer kontrollmålet som delvis uppfyllt. Det finns små differenser mellan försystemet och ekonomisystemet. Dessa följs upp av Regionen och det finns utredda förklaringar varpå vi bedömer att överföringen mellan systemen är tillräckligt tillförlitliga. Vi har inte kunnat genomföra registeranalys för överföring mellan försystemet och ekonomisystemet, då vi inte har fått fram tillräckliga uppgifter om filerna i de olika systemen. Denna typ av kontroll kan Regionen själv göra om uppgifterna finns, som en del av den interna kontrollen.

### 3.2.12. *Kontrollmål 6*

***Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna***

### 3.2.13. *Iakttagelser*

Kravhantering hanteras av Serviceförvaltningen.

Påminnelse skickat 7 dagar efter förfallodag. Om det avser en hyresgäst går även brev till fastighetsägaren. Över 60 % betalar efter påminnelse. Många missar att de har betalat försent och betalar igen. Om beloppet då är under 1 000 kr sker reglering på nästa faktura. Om beloppet överstiger 1 000 kr sker återbetalning till kundens bankkonto om så är möjligt.

Efter 21 dagar skickas hot om inkasso. Regionen anlitar Kronofogden för detta. För företag skickas krav direkt till Kronofogden efter 21 dagar. Där krav efter detta kvarstår lämnas ärendena över till långtidsbevakning med hjälp av separat företag (upphandlat). Privatpersoner har möjlighet att begära månadsbetalning, men det är få personer som utnyttjar detta. Avbetalningsplan får upprättas och regleras i dokumentet Riktlinjer för fakturering, kravhantering och inkasso samt i regionstyrelsens delegationsordning. I riktlinjerna finns också rutiner för vattenavstängning. Avgifter tas ut för inkassokrav, då ärenden lämnas över till Kronofogden och vid avbetalning. Dessa finns reglerade i riktlinjerna. Avbetalningsplaner vid stora belopp (företag samt anslutningsavgifter) hanteras separat. För företag hanteras det av annan handläggare på Serviceförvaltningen och för anslutningsavgifter är det enhetschef VA enligt delegationsordning – Tekniska nämnden. Delbetalning av anslutningsavgifter betraktas som lån och det finns krav på betalningsplan. Rätt till avbetalning på anslutningsavgift är reglerad i lagstiftningen<sup>1</sup>

Ränta debiteras enligt räntelagen, f.n. 7,5 %.

Uppföljning av utestående betalningar och deras ålder (åldersanalys) görs två gånger per år, vid delårsrapport och bokslut. Nedskrivning av osäkra fordringar har gjorts i oktober 2016 senast. Detta påverkar inte regionens krav på abonnenten. Vi

<sup>1</sup> Lag (2006:412) om allmänna vattentjänster, § 36

har tagit del av åldersanalys per 2017-01-23 och enligt denna var fanns det 1 458 624;24 kr i utestående förfallna fordringar brutto. Av detta var 1 280 296;61 kr äldre än 3 månader och 164 855;21 kr äldre än tre år.

### **3.2.13.1. Stickprov Inkasso**

Vi har inhämtat kravlistor som har blivit utskickade.

- Kravlista feb, 16 st. Alla betalda.
- Kravlista aug, 18 st. Varav 1 ej helt betald.
- Kravlista okt, 29 st. Varav 4 ej helt betalda.

I stickproven avseende ärenden (avsnitt 3.2.5.2) avsåg ett stickprov vattenavstängning. Regionen hade haft kontakt med kunden och vid verifieringstillfället har fakturan blivit betald enligt beslutad taxa.

### **3.2.14. Bedömning**

Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt. Vi grundar vår bedömning på stickprov av kravlistor Inkasso samt åldersanalys av utestående fordringar.



## 4. *Revisionell bedömning*

Granskningens övergripande revisionsfrågor är

- Är den interna kontrollen i kundfaktureringen/debiteringsrutiner tillräcklig
- Är redovisningen korrekt/tillförlitlig
- Är uppgifterna i redovisningen aktuella, fullständiga och rättvisande?

Vi bedömer att den interna kontrollen i kundfakturering/debiteringen inte är helt tillräcklig, redovisningen i allt väsentligt är korrekt och tillförlitlig och att uppgifterna i redovisningen delvis är aktuella, fullständiga och rättvisande. Stickproven har inte visat några avvikelser, men organisationen har visat sig vara sårbar, då kunskap finns hos personal och inte är tillräckligt dokumenterad. Vi har inte kunnat utföra planerad registeranalys och därmed vissa kontroller av systemen p.g.a. bristande kunskap i organisationen. Detta är särskilt allvarligt då drift av vissa delar av rutinerna sker hos externt företag.

<b>Kontrollmål</b>	<b>Kommentar</b>
<p><b>Kontrollmål 1</b></p> <p>Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturer</p>	<p><b>Delvis uppfyllt</b></p> <p>Vi grundar vår bedömning på att det i finns rutinbeskrivningar avseende olika delrutiner, men saknas för vissa delar. Några av rutinbeskrivningarna har inte uppdaterats på länge, även om de till vissa delar fortfarande ger vägledning. Detta gäller bl.a. beskrivningen av informationsflödet avseende in- och utdata för försystemet.</p>
<p><b>Kontrollmål 2</b></p> <p>Alla utförda tjänster faktureras</p>	<p><b>Delvis uppfyllt</b></p> <p>Vår granskning visar att utförda tjänster samt försålt vatten via det kommunala ledningsnätet och vattenkiosker faktureras. Det finns stor osäkerhet i hur mycket av vattnet från vattenhämtställen som faktureras. I de fall övergång har gjorts till vattenkiosker, är rutinerna säkrare för att allt vatten som hämtas faktureras, men systemstöd används ännu inte fullt ut. Det finns en viss risk att förbrukning kan påbörjas av ny abonnent efter att inkoppling har skett och innan mätare har anslutits.</p>
<p><b>Kontrollmål 3</b></p> <p>Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor</p>	<p><b>Uppfyllt</b></p> <p>Vi grundar vår bedömning på resultatet av de stickprov som har granskats. Där avläsning</p>



sker maskinellt ser vi inte innebär någon risk för avvikelse. Där det sker manuell hantering vid fakturering av förbrukningsavgifter finns risk för manuella fel finns eftersom det är en handpåläggning vidare kan man inte kontrollera och rätta i efterhand om något skulle vara fel. Fakturerar de för mycket kontaktar oftast kunden men risken för att de fakturerar ett för lågt belopp kvarstår. Detta framkommer dock vid avläsning när mätarbyte sker eller om en mätare går sönder samt om det sker ägarbyte. Om kund meddelar att regionen har registrerat felaktig avläsning kan det korrigeras vid nästa avläsning som kunden meddelar. Avläsningskort skickas ut en gång/år

---

#### **Kontrollmål 4**

Upprättade fakturor överensstämmer med underlag

#### **Uppfyllt**

Stickprov visar på att underlag för fakturering är enligt beslutad taxa.

---

#### **Kontrollmål 5**

Registrering sker vid rätt tidpunkt

#### **Delvis uppfyllt**

Det finns små differenser mellan försystemet och ekonomisystemet. Dessa följs upp och det finns utredda förklaringar varpå vi bedömer att överföringen mellan systemen är tillräckligt tillförlitliga. Vi har inte kunnat genomföra registeranalys för överföring mellan försystemet och ekonomisystemet, då vi inte har fått fram tillräckliga uppgifter om filerna i de olika systemen. Denna typ av kontroll kan Regionen själv göra om uppgifterna finns, som en del av den interna kontrollen.

---

#### **Kontrollmål 6**

Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturer

#### **Uppfyllt.**

Vi grundar vår bedömning på stickprov av kravlistor Inkasso samt åldersanalys av utestående fordringar.

Vi rekommenderar:

- Att rutinbeskrivningar och systembeskrivningar upprättas för de delar som saknas och aktualiseras där de inte är uppdaterade.
- Att det framgår när en rutinbeskrivning har upprättats samt vilken befattning som har gjort den, för att underlätta uppföljning och uppdatering.
- Att rutinbeskrivningarna kompletteras med vilka kontroller som ska utföras och dokumentation sker så att det går att följa att kontrollerna har genomförts.

- Att det i den interna kontrollen tas med avstämning av hur rutiner följs avseende möjlighet att börja använda vatten i förhållande till när mätare sätts upp samt kontroll av att alla anslutningsavgifter och övriga manuella tjänster faktureras.
- Att den interna kontrollen utformas så att tvåhandsprincipen följs och manuella underlag sparas för att kunna göra egen kontroll.
- Att en rutin för enhetligt sätt att arbeta tas fram avseende ärenden och att det systemstöd som finns används.

31 januari 2017

---

***Annika Hansson***  
*Projektledare*

---

***Carin Hultgren***  
*Uppdragsledare*