

Fakturaproblem

Bakgrund

Efter upprepade fakturaproblem (försenade och ibland även felaktiga fakturor) vill vi lämna följande information.

Vi förstår att dessa problem har orsakat både irritation och osäkerhet hos våra kunder. Först och främst vill vi därför helhjärtat be om ursäkt till våra kunder för eventuella besvär fakturaproblemen har orsakat och vi beklagar verkligen den uppkomna situationen.

Vår ambition är att alltid kunna leverera korrekta fakturor i början av varje månad. Emellertid har vi drabbats av återkommande svårigheter med att få korrekt data, vilket är nödvändigt för att kunna fakturera.

Ett omfattande arbete för att spåra problemen och kunna vidta åtgärder har pågått under hösten och vintern 2019/2020.

Problemen har i huvudsak visat sig bero på grundläggande och återkommande brister i kvalitets-säkringen hos en av våra samarbetspartners. Åtgärder har vidtagits för att rätta dessa brister hos vår samarbetspartner så att de hädanefter ska leverera korrekt data till oss.

Faktura; mars 2020

Som ett resultat av arbetet ovan har vi tyvärr konstaterat att ett antal fakturor avseende förbrukningen i november 2019, december 2019 och januari 2020 har innehållit felaktig data.

För att säkerställa att samtliga kunder blir rätt debiterade beslöt vi att makulera/kreditera alla fakturor under den aktuella tiden och att därefter köra in uppdaterad och kvalitetssäkrad data i vårt system. Detta är ett tidsödande arbete och vi ber om ursäkt för att fakturorna som skulle ha sänts ut i början av mars således har blivit försenade.

Vi kommer snarast möjligt att sända ut en ny faktura till varje kund.

Den nya fakturan kommer att

- ersätta fakturorna avseende förbrukningen i november 2019, december 2019 och januari 2020, vilka fakturor vi vänligen ber samtliga kunder bortse ifrån;*
- omfatta även februari månads förbrukning; samt att*
- förfalldatum blir 2020-04-15 för att inte krocka med förfalldatum för april månads faktura.*

Ev erlagda betalningar för de tidigare fakturorna kommer att vara avdragna på den nya fakturan.

På vår hemsida www.jbf.nu under "Mina sidor" kommer kreditfakturorna att finnas för varje kund.

Vid frågor eller för att få papperskopior av kreditfakturor; vänligen kontakta:

Kundtjänst på tel 0980-101 35 eller info@jbf.nu

Vi fortsätter att arbeta hårt för att leva upp till våra ambitioner och för att möta våra kunders förväntningar. Vi hoppas på förståelse och ett förnyat förtroende från våra kunder.

JUKKASJÄRVI SOCKENS BELYSNINGSFÖRENING u p a