

Avfallsavdelningen
Samordning
Johan Dahlgren

Styrelsen för Stockholm Avfall AB

Tjänstegaranti för Närsorterat

FÖRSLAG TILL BESLUT

Styrelsen föreslås besluta:
att anta tjänstegaranti för tjänsten Närsorterat

Christian Rockberger
Verkställande direktör

Malin Werner
Avdelningschef
Avfall

Bilaga: Tjänstegaranti för tjänsten Närsorterat

Bakgrund

År 2006 införde dåvarande Renhållningsförvaltningen en tjänstegaranti för villa- och radhus gällande utförandet av avfallsinsamlingen. Syftet med tjänstegarantin var att tydliggöra vilka garantier tjänsten omfattar samt hur kunder har rätt till kompensation vid upprepade reklamationer.

Tjänstegarantin för villa- och radhus har under årens lopp varit ett viktigt verktyg för förvaltningen/bolaget och möjliggjort en tydlig och enhetlig kommunikation kring förväntningar på bolagets leverans utifrån det kommunala ansvaret. Tjänstegarantin skapar även förutsättningar för en likställig och rättvis hantering av reklamationer samt kompensation vid upprepade sådana.

Enligt tjänstegarantin har kund rätt till kompensation i det fall tre reklamationer har gjorts inom ett och samma kvartal. Kompensationen utgörs av ett fast belopp per reklamation och omfattar, enligt nuvarande tjänstegaranti för villa- och radhus, hämtning av restavfall.

Återbetalning för reklamationer kopplat till tjänstegarantin sker i form av ett avdrag på nästkommande faktura.

Tjänstegarantin baseras på schemalagt utförandedatum, dvs den dag en hämtning ska ske. Görs flera reklamationer gällande samma utförandedatum och kärl räknas de som en reklamation. För att tjänstegarantin ska falla ut krävs således giltig reklamation för tre olika utförandedatum under samma kvartal.

Under 2026 kommer tjänsten Närsorterat att implementeras i staden. Tjänsten Närsorterat återfinns i avfallstaxa 2026 och innehåller hämtning av rest-, mat- och förpackningsavfall.

ÄRENDET

Nu gällande tjänstegaranti för villa- och radhus omfattar endast restavfall. I och med att tjänsten Närsorterat implementeras under 2026 föreslås en revidering av nuvarande tjänstegaranti till att dels omfatta hämtning av rest- mat- och förpackningsavfall, dels gälla för alla fastigheter som omfattas av tjänsten Närsorterat i enlighet med avfallstaxan.

Avdragsbeloppet för tjänstegarantin föreslås vara oförändrat.

SLUT

Tjänstegaranti för tjänsten Närsorterat

Omfattar fastigheter med tjänsten Närsorterat enligt avfallstaxan.

Avfallshämtning

- Avfall¹ hämtas på utsatt dag i enlighet med överenskommet intervall och vald behållare.
- Avfallet hämtas efter kl. 06:00 och innan kl. 22:00.
- Hämtstället ska uppfylla arbetsmiljöverkets krav på god arbetsmiljö.
- Efter hämtning ställs kärlet tillbaka på den plats där det hämtades. Detta förutsatt att villkoren för kärplacering är uppfyllda i enlighet med avfallsföreskrifterna.

Vid utebliven hämtning

- I händelse av utebliven hämtning ska detta skyndsamt reklameras till Stockholm Vatten och Avfalls kundtjänst.
- Stockholm Vatten och Avfall informerar ansvarig utförare om reklamationen.
- Reklamation ska åtgärdas senast dag efter att den kommit till entreprenörens kännedom.

Kompensation enligt tjänstegaranti

- Vid tre, eller fler, reklamationer under samma kvartal ersätts kund med ett avdrag per reklamation.
- Avdraget sker på nästkommande faktura.
- Avdraget uppgår till 20 kronor inklusive moms per reklamation och utförande.
- Vid utebliven hämtning av olika kärl ges avdrag för respektive ej utförd hämtning och kärl.
- Om hämtningen ej har kunnat genomföras på grund av orsaker som fastighetsägaren ansvarar för ska tjänstegarantin inte tillämpas (ej godkända hämtförhållanden).

¹ Med avfall avses samtliga fraktioner; rest-, mat- samt förpackningsavfall.