



Katarina Jönsson
Avfall
08-508 465 24
katarina.m.jonsson@stockholm.se

Till
Trafik- och renhållningsnämnden
2013-02-07

Den nya viktbaserade avfallstaxan. Svar på skrivelse från Malte Sigemalm (S)

Förslag till beslut

1. Trafik- och renhållningsnämnden beslutar att godkänna och överlämna kontorets tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen samt anse att Malte Sigemalms frågor besvarade.

Per Anders Hedkvist
Förvaltningschef

Marita Söderqvist
Avdelningschef

Katarina Jönsson
Enhetschef

Sammanfattning

Vid Trafik- och renhållningsnämnden 2012-12-10 överlämnades en skrivelse från Malte Sigemalm (S) angående frågor kring uppföljning och reklamationshantering kring den nya viktbaserade avfallstaxan gällande en- och tvåfamiljshushåll. Trafikkontoret bedömer att antalet reklamationer beroende på vikttaxan är få i förhållande till antalet hämtningar. Varje reklamation granskas individuellt och kontoret kvalitetssäkrar entreprenörens arbete genom uppföljning. Kontoret bedömer att vågsystemet är tillförlitligt. I kontakter med kontorets avdelning för stadsmiljö samt Förpacknings- och tidningsinsamlingen har inga indikatorer framkommit om någon markant ökning av sopdumpning.

Svar på frågeställningar

Hur många reklamationer har kommit in sedan det nya taxesystemet infördes och hur stor är differenserna mellan trafikkontorets och medborgarnas uppfattning om vikt och debitering?

För perioden 1 juli – 18 december har trafikkontoret mottagit 190 ärenden där kund bestrider registrerad vikt. Av dessa 190 ärenden har kontorets entreprenörer besvarat att vikten varit felaktig vid 19 tillfällen. Under samma period har 588 000 hämtningar utförts från en- och tvåfamiljshushåll. Andel bestridande av vikter är därmed 0,03 % och andel felaktig vikt 0,003 % av totalt antal hämtningar. De 19 felaktiga vikterna beräknas totalt vara på 383 kg av 5 852 ton, vilket motsvarar 0,0065 %. Om kunder inte hade reklamerat viktfelet hade de totalt blivit fakturerade 479 kronor för mycket. Anledning till felaktiga registreringar kan bland annat vara att kärlet trillat av lyften, fel tag registrerad på kunden, förväxlat kärl med grannen.

Varje kärl är märkt med en unik id-bricka som registreras när sopbilen lyfter och väger kärlet. Kärlet vägs när det lyfts upp med sopor och vägs igen på vägen ner utan sopor. Differensen mellan de två vägningarna är sopornas vikt. Kärlet ingår därmed inte i den vikt som registreras. Vikten rapporteras automatiskt in till Trafikkontoret. Alla fordonen har två separata vågar och läsningsutrustning och kan därför lyfta, väga och registrera två kärl åt gången. Sopbilarnas vågar är verifierade av SWEDAC (Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll) enligt gällande föreskrifter, eller kontrollorgan som är ackrediterat för uppgiften enligt kraven i EN45004. I stadens avtal med entreprenörerna finns rutiner för att erhålla korrekta vikter och rapporteringar. Avtalsuppföljning sker av kontorets handläggare. Samtliga bilar kontrollvägs varje dag hos respektive entreprenör och kontoret kan följa dessa kontrollvägningar i stadens verksamhetssystem. Gällande standarder beträffande vägning och registrering följs och därmed bedömer kontoret att de vikter som finns i kontorets verksamhetssystem är korrekta. Kontoret uppfattning är att den vågutrustning som finns monterad på entreprenörernas fordon har en högre noggrannhet än de vågar som man i allmänhet har tillgängligt för privat bruk.

Hur kommer de medborgare som hävdar att de blivit feltaxerade att behandlas?

Om man som kund inte anser att vikterna stämmer med registrerade vikter kan man reklamera hämtningen antingen via vår e-tjänst eller via vårt Kontaktcenter.

Varje reklamation hanteras enskilt och det kontrolleras om det har varit fel med utrustningen för hämtningstillfället eller om det finns några avvikelser från hämtpersonalen. Alla kunder har möjlighet att kontrollera sina registrerade vikter via vår e-tjänst.

Vilka åtgärder har vidtagits för att förbättra rutinerna?

Nya reklamationskoder har lagts in i verksamhetssystemet för att underlätta för kunden att bestrida registrerade vikter via e-tjänsten eller Kontaktcenter. Dessa tillkom under september.

Vilka informationsinsatser har gjorts?

- Direktutskick i januari 2012: Sophämningsavgifter 2012 – småhus
- Direktutskick vecka 26 2012 till alla en- och tvåfamiljshus i förbindelse med lanseringen av viktbaserad avfallstaxa och lansering av e-tjänsten Hantera din sophämtning
- Direktutskick vecka 43 angående försening av faktureringen
- Bilaga till fakturan i november 2012 – Dina sopor Ny faktura
- Matavfallskampanj på bio under våren och hösten
- Frågor och svar på www.stockholm.se
- Frågor och svar på e-tjänsten Hantera din sophämtning
- E-learning film om viktbaserad taxa och e-tjänsten på www.stockholm.se

Övrig information

Viktbaserad taxa är inte på något sätt unikt för Stockholm utan den finns i 30 kommuner i Sverige. Göteborgs kommun är kanske den som är mest jämförbar. De har viktbaserad taxa för samtliga d.v.s. både villakunder, flerbostadshus och verksamheter.

Dumpning av sopor i papperskorgar och vid återvinningsstationer

Avdelningen för avfall har varit i kontakt med stadsmiljö som har observerat att papperskorgarna i ytterstaden varit fullare än tidigare, men har inget intryck av att de varit överfulla eller att nedskräpningen ökat generellt. Kontoret bedömer att de som dumpat i papperskorgar p.g.a. vikttaxan, kanske inser efter att första fakturan



nu gått ut, att det inte är värt att göra en olaglig handling för en eller ett par kronor.

Kontoret har inte fått någon rapport eller indikation från Förpacknings- och tidningsinsamlingen (FTI), vare sig på samrådsmöte, eller i övrigt om någon dramatisk ökning av nerskräpningen på ÅVS.

Beträffande återvinningsstationen, som är nämnd i skrivelsen, vid Axelbergs centrum finns följande statistik från FTI avseende antal rapporterade tillfällen.

	Jan - Jun	Jul - 20 dec
Lite skräpigt	27	27
Skräpigt	17	17
Mycket skräpigt	5	9
Sopor	1	2
Överfylld behållare	30	31
Klottersanering	1	2

Uppgifterna kommer till största delen från FTIs städpersonal. Stationen har haft få klagomål från medborgare.

Trafikkontorets förslag

Trafikkontoret föreslår att trafik- och renhållningsnämnden godkänner kontorets svar på skrivelsen från Malte Sigemalm (S).

Slut