

Tjänstegaranti avfallshämtning

En- och tvåfamiljsfastigheter

Om din sophämtning

- Hushållsavfallet hämtas på utsatt dag i enlighet med överenskommet intervall och vald behållare. Hämtstället ska uppfylla Arbetsmiljöverkets krav på god arbetsmiljö för hämtpersonalen.
- Hushållsavfallet hämtas efter klockan 06:00 men före klockan 22:00 på utsatt dag. - Efter hämtning ställer hämtpersonalen tillbaka kärlet där det hämtades. Observera att villkoren för kärplacering ska vara uppfyllda.
- Grind stängs av hämtpersonal. Observera att grindar ska vara enkla att öppna och stänga.
- I avgift för hushållsavfall ingår förutom hämtning och behandling av hushållsavfall även fri avlämning av grovavfall vid återvinningscentraler och farligt avfall vid miljöstationer.

Vid utebliven hämtning

- I händelse av utebliven hämtning reklamerar kund skyndsamt via e-tjänsten på www.svoa.se. Reklamationer kan göras dygnet runt. Berörd entreprenör får kännedom om reklamationen omedelbart.
- Eventuell reklamation kan också anmälas till kundtjänst på telefon 08-522 120 00. Telefontid är för närvarande vardagar måndag – torsdag 07:30 – 16:00, fredagar 07:30 – 15:30.
- Kundtjänst vidarebefordrar reklamationen till ansvarig entreprenör.
- Utebliven hämtning ska åtgärdas av entreprenören senast klockan 22:00 efterföljande arbetsdag.

Kompensation vid reklamationer

Vid tre eller flera befogade reklamationer inom faktureringsperioden, för närvarande tre månader, utgår ett standardavdrag som kompensation på sophämningsavgiften. Notera att kompensationen inte gäller för matavfallsinsamling då kunden inte debiteras för hämtningen. Dessa reklamationer hanteras separat av avfallsavdelningen.

Kompensation: 20 kr/reklamation inklusive moms

Flerfamiljsfastigheter och verksamheter

Om din sophämtning

- Avfallet hämtas på utsatt dag i enlighet med överenskommet intervall och vald behållare. Hämtstället ska uppfylla Arbetsmiljöverkets krav på god arbetsmiljö för hämtpersonalen.
- Avfallet hämtas normalt efter klockan 06:00 men före klockan 22:00 på utsatt dag. Viss avvikelse sker vid helghämtning.
- Efter hämtning ställer hämtpersonalen tillbaka kärlet/kärnen där det hämtades och eller hänger säck där så ska ske. Observera att villkoren för kärplacering ska vara uppfyllda.
- Hämtpersonalen släcker belysnings samt stänger dörr/dörrar/grind. Observera att dörrar och grindar ska vara enkla att öppna och stänga.

Vid utebliven hämtning

- I händelse av utebliven hämtning reklamerar kund skyndsamt via e-tjänsten på stockholm.vatten.se/avfall. Reklamationer kan göras dygnet runt.
- Berörd entreprenör får kännedom om reklamationen omedelbart.
- Eventuell reklamation kan också anmälas till kundtjänst på telefon 08-522 120 00. Telefontid är för närvarande vardagar måndag – torsdag 07:30 – 16:00, fredagar 07:30 – 15:30.
- Kundtjänst vidarebefordrar reklamationen till ansvarig entreprenör.
- Utebliven hämtning ska åtgärdas av entreprenören senast klockan 22:00 efterföljande arbetsdag.

Kompensation vid reklamationer

Vid tre eller flera befogade reklamationer inom förgående faktureringsperioden för närvarande tre månader, utgår kompensation motsvarande 50 % av den faktiska debiteringen för sophämtningen vid varje tillfälle som hämtningen reklamerats. Notera att kompensationen inte gäller för matavfallsinsamling för verksamheter, då kunden bara betalar för faktiska hämtningar istället för abonnemang, samt tjänster med viktdebitering. Dessa reklamationer hanteras separat av avfallsavdelningen.

Exempel på återbetalning:

Årskostnad:	20 800 kronor exklusive moms
Hämtningsintervall:	Två gånger per vecka (104 ggr/år)
Antal reklamationer:	Fyra
Kompensation:	$20\,800 * 0,50 / 104 * 4 = 400$ kr exklusive moms