

2015-05-29

TJÄNSTESKRIVELSE

Natur- och trafiknämnden

Information slamentreprenad - övergångsproblem

Förslag till beslut

Nämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Vid start av ny slamentreprenad den 1 april 2015 har en del övergångsproblem uppstått. Konsekvensen av detta är att kunder kan komma att drabbas av utebliven tömning eller dubbeltömningar. Via ett brevutskick uppmanas kunderna att kontakta kundservice VA och avfall och meddela sina uppgifter om tömningsfrekvens och om tömning av slamavskiljare utförts före 1 april.

Ärendet

Bakgrund. Den 1 april startade en ny entreprenad för insamling av slam från enskilda avlopp (och fett från fettavskiljare). Entreprenören Cija tank vann upphandlingen och har förnyat förtroende fram till år 2020 med option på förlängning i totalt två år. Den stora förändringen vid entreprenadskiftet är att abonnentadministrationen för slamhämtningen har flyttats till kommunen. I och med det har kundregistret lyfts över från entreprenören och faktureringen och avräkning sker numera via systemet EDP Future. Syftet med omställningen är att lyfta över kompetensen och kundregistret till kommunen med bättre insyn i ekonomin. Vår kunskap ska inte falla i och med byte av entreprenör. Det här förenklar även arbetet och minskar övergångsproblemen vid framtida upphandlingar.

Problemet. Vi har tampats med flera ”barnsjukdomar” sen 1 april. Det mesta har kunnat lösas i samarbete med entreprenören, men vissa problem kvarstår. Kundregistret som övertagits från entreprenören har inte varit hundra procent komplett. Det i kombination med att överföringen av data krävde manuell hantering av kundservice VA och avfall – vilket tyvärr inneburit att vissa uppgifter missats att flyttas över - har medfört konsekvenser för kunderna. Exempelvis har några kunder hört av sig då de har drabbats av överfulla slamtankar/avskiljare på grund av att de inte fått tömt enligt tidigare avtalat schema.

Ytterligare ett bekymmer är ovissheten om vilka slamavskiljare som tömdes av entreprenören förra året och fram till 1 april i år. Tömningsfrekvensen regleras i avfallsföreskrifterna vilket gör att vissa anläggningar behöver tömmas minst två gånger per



år, andra så sällan som en gång vartannat år. Konsekvensen är att kunderna riskerar att drabbas av ”onödiga” tömningar.

Insatta åtgärder. Entreprenören har uppmanats att lämna in listor över utförda tömningar av slamavskiljare och vara behjälpliga i de akutfall som kan uppstå. VA- och avfallsenheten har gått ut med ytterligare ett informationsbrev till kunderna (i skiftet maj/juni) och vädjat till kunder som inte fått tömt efter 1 april att kontakta kundservice VA och avfall för kontroll av sina kunduppgifter. De kunder som vet att deras slamavskiljare tömts före 1 april uppmanas att meddela detta till kundservice, för att minska risken för dubbeltömningar.

Prognos. Övergångsproblemen bedöms vara avhjälpna till hösten. Men ett helt komplett kundregister beräknas ta upp till ett år att bygga upp. Det krävs en kontakt med kunderna för att uppgifterna ska kunna säkerställas.

Ekonomiska konsekvenser

Drabbade kunder kompenseras genom att slippa betala tilläggsavgift för jour- eller expresstömning. (Vid brådskande tömningar.) De kunder som drabbats av större skada får skicka in sin begäran om ersättning för prövning av försäkringsbolaget. Det är hittills en kund som krävt ersättning.

Bilagor

Inga bilagor.

Katarina Södergren
Handläggare
Nacka kommun