Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2026-05-07

Ärende
TN 2026-0278

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Johan Nordenblank
johan.nordenblank@regionstockholm.se

Trafiknämnden
2026-06-16

Svar på skrivelse från Daniel Adborn (L), Anna Malm Kelfve (M) och Karl Henriksson (KD) om högtalarutropen i tunnelbanan

Förslag till beslut

Trafiknämnden beslutar följande.

- Skrivelse gällande högtalarutropen i tunnelbanan av Daniel Adborn (L), Anna Malm Kelfve (M) och Karl Henriksson (KD) anses besvarad med hänvisning till vad som anges i förvaltningschefens tjänsteutlåtande.

Sammanfattning

I skrivelsen framförs synpunkter om brister i tydlighet och kvalitet i tunnelbanans högtalarutrop samt behov av åtgärder för att förbättra dessa. Trafikförvaltningen är medveten om de synpunkter som har framförts och bedömer att utropen successivt har förbättrats samt att arbetet med att öka tydligheten och kvaliteten i de syntetiska rösterna fortgår.

Förvaltningens förslag och motivering

I skrivelsen framförs synpunkter om brister i tydlighet och kvalitet i tunnelbanans högtalarutrop samt behov av åtgärder för att förbättra dessa. Trafikförvaltningen är medveten om att införandet av syntetiska röster initialt väckte en del kundsynpunkter. Genom ett löpande förbättringsarbete, baserat på inkomna synpunkter, har utropen successivt utvecklats, vilket också återspeglas i ett minskat antal klagomål.

Genomförda åtgärder omfattar bland annat justerat taltempo och finjusterade uttal för att förbättra tydligheten. Arbetet fortsätter och innefattar för närvarande korrigeringar av uttal för ett antal stationer samt vissa begrepp.

Trafikförvaltningen följer även den tekniska utvecklingen för att ytterligare kunna förbättra rösternas kvalitet och naturlighet.

Media har den senaste tiden uppmärksammats olika tillfällen med olämpliga utrop och det har då spekulerats i att det eventuellt skulle kunna ha skett intrång i tågens högtalarsystem. Trafikförvaltningen och trafikutövaren bedömer att dessa utrop inte gjorts med tågens högtalarsystem. Sannolikt har utropen skapats med något av de verktyg som finns tillgängliga på nätet för att skapa text-till-tal och därefter spelats upp med högtalare som tagits med ombord.

Beslutsunderlag

- Förvaltningschefens tjänsteutlåtande högtalarutropen i tunnelbanan
- Svar på skrivelse från Daniel Adborn (L), Anna Malm Kelfve (M) och Karl Henriksson (KD) om högtalarutropen i tunnelbanan

Skickas till

-

Erik Norling
Förvaltningschef

Johan Nordenblank
Chef trafikavdelningen

Region Stockholm

1 (1)

Liberalerna
Moderaterna
Kristdemokraterna

SKRIVELSE
2026-03-17

Trafiknämnden

Skrivelse av Daniel Adborn (L), Anna Malm Kelfve (M) och Karl Henriksson (KD) och om högtalarutropen i tunnelbanan

Tunnelbanans högtalarutrop fyller en viktig funktion för resenärerna. Utropen ger information om vart tunnelbanetåget befinner sig, vilken nästa station är, bytesmöjligheter och om det är några störningar i trafiken. Utöver det är utropen särskilt viktiga för resenärer med synnedsättningar eller andra funktionsnedsättningar som är beroende av auditiv information för att kunna ta sig fram på egen hand i kollektivtrafiken. Därför är det av största vikt att utropen är tydliga.

I samband med bytet till C30-tunnelbanetågen år 2020 infördes talsyntes för högtalarutropen. Att använda talsyntes har flera fördelar jämfört med det tidigare utropssystemet med en inspelad röst, bland annat när det gäller flexibilitet och möjligheten att ta fram nya utrop. Systemet har dock visat sig ha betydande brister. Många av utropen innehåller nämligen felaktiga uttal, saknar naturliga pauser och upplevs av många resenärer som svåra att uppfatta.

Att högtalarutropen inte fungerar ändamålsenligt är problematiskt ur flera perspektiv. Otydliga och felaktiga utrop försämrar tillgängligheten för resenärer med funktionsnedsättning och skapar stor frustration bland resenärerna, vilket bekräftas av de tusentals klagomål som trafikförvaltningen har mottagit gällande utropen. Liberalerna menar därför att det krävs ett omtag för att se över vilka möjligheter som finns att åtgärda problematiken med de felaktiga utropen.

Med anledning av ovanstående föreslår Liberalerna att trafiknämnden beslutar följande

1. Trafikförvaltningen uppdras att se över möjligheten att korrigera problematiken med de felaktiga utropen i tunnelbanan.

Daniel Adborn
Liberalerna

Anna Malm Kelfve
Moderaterna

Karl Henriksson
Kristdemokraterna