Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Trafikförvaltningen

Handläggare
Erik Norling
08-123 331 10
Erik.norling@regionstockholm.se

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-02-07

Trafiknämnden

2022-03-15, punkt 14

Ärende
TN 2021-1279

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Svar på skrivelse från (V) angående störningsberedskapen i SL-trafiken

Ärendebeskrivning

Vänsterpartiet har i skrivelse angående störningsberedskapen i SL-trafiken 2021-12-14, ställt frågor kopplat till trafikförvaltningens åtgärder och i detta ärende återkommer trafikförvaltningen med förslag till svar på nämnda skrivelse.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt skrivelse (V) angående störningsberedskapen i SL-trafiken

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta följande.

1. Skrivelsen anses besvarad

Förslag och motivering

Vänsterpartiet önskar svar på sina frågor. Trafikförvaltningens svar och övervägande redovisas nedan.

Följande frågor har ställts i skrivelsen:

1. *Finns behov att stärka kompetensen hos trafikförvaltningen för en snabbare och smidigare hantering av störningar?*

Kompetensen för att hantera avvikelser i den planerade trafiken skall finnas hos entreprenörerna genom de offentligt upphandlade avtalen med trafikutövare och underhållsentreprenörer. Störningar i tunnelbanan är komplexa och den 19:e/20:e november var störningen som uppstod av ej frekvent återkommande karaktär. Störningarna till trots hade tunnelbanan ändå en punktlighet i november på 99% (grön linje 99,1%) och 99,33% av den beställda trafiken utfördes tack vara ett gemensamt arbete för att minimera störningarna som drabbade resenärerna. Utöver den akuta hanteringen genomför trafikförvaltningen och underhållsentreprenören tillsammans med trafikutövaren efterföljande analyser för att utvärdera vad som skedde och hur det skulle kunna undvikas samt hur störningsplanering/scenarion skulle kunna utvecklas.

2. *Hur avser trafikförvaltningen utveckla informationsinsatserna vid störningar så att informationen är korrekt och innehåller all väsentlig information som resenärerna behöver?*

Trafikförvaltningen avser att fortsätta följa upp och utvärdera trafikutövaren som ska tillse att trafik- och störningsinformation når ut till samtliga resenärer. Under 2021 har trafikförvaltningen lanserat både ny webbsida och SL-applikation i syfte att ge resenär mer kvalitativ, snabbare och samstämmig information. Parallellt pågår ett ständigt utvecklingsarbete för att skapa nya funktioner för att förbättra resenärens upplevelse vid en störning i trafiken.

3. *Vilken beredskap finns för att sätta in informations- och servicepersonal på plats i trafikknutpunkterna vid störningar?*

Trafikutövaren har ansvar att vid störningar bemanna med kundservicevärdar och annan personal för att vara synliga och arbeta serviceinriktat för att informera och vägleda resenärer till ersättningstrafik. Uppdaterad information ska finnas tillgänglig för trafikutövarens personal om ersättningsbussarnas positioner vid de tillfällen ersättningstrafik anordnas.

4. *Hur är ersättningstrafik organiserad avtalsmässigt och hur ser arbetsprocessen ut mellan trafikförvaltningen och leverantörerna avseende ersättningstrafik?*

Avtalsmässigt följer trafikförvaltningen och trafikutövaren det offentligt upphandlade uppdragsavtalet som stipulerar att vid störningar i trafiken ska effekterna för resenärerna minimeras varvid trafikutövaren ska vidta åtgärder så att resenärerna ska kunna fullfölja sina planerade resor. Detta kan göras genom hänvisningar till andra trafikslag eller bussersättningstrafik. Vidare ska trafikutövaren samverka med andra operatörer inom kollektivtrafiken samt ha i förväg planerade trafiklösningar för olika tider och sträckor som ska kunna nyttjas vid planerade och oplanerade störningar.

5. *Hur avser förvaltningen att utveckla ersättningstrafiken vid akuta störningar?*

Trafikutövaren ska följa upp genomförandet av ersättningstrafik exempelvis genom att logga när bussar fanns på plats i förhållande till beslut om ersättningstrafik samt när de genomfört sin uppgift och se över om planerna levererar önskat resultat eller behöver utvecklas. Denna utvärdering genomförs gemensamt med trafikförvaltningen för att säkerställa att vi levererar kvalitet till våra resenärer.

För att kunna fatta rätt beslut vid störningar och förmedla rätt information ska trafikutövaren arbeta förebyggande med exempelvis scenarioarbete och övningar för att snabbare reagera och fatta bättre beslut vid händelser.

I syfte att åstadkomma permanenta eller flexibla kollektivtrafikkörfält längs de viktigaste vägarna för ersättningsbussar, ska trafikutövaren i samråd med Beställaren, Stockholms stad och övriga kommuner utveckla underlag för att försöka åstadkomma kollektivtrafikfält antingen stationärt eller flexibelt länkat till de viktigaste förflyttningsvägarna.

6. *Har trafikförvaltningen genom avtal tillgång till ersättningsbussar som lämpar sig till innerstadstrafik?*

Nej, trafikutövaren ska svara för alla åtgärder som följer av störningar i trafikproduktionen, samt genomföra trafiken i kombination med ersättningstrafik. Om trafikutövaren inte utför ersättningstrafik i egen regi ska trafikutövaren beställa ersättningstrafik från trafikutövare som har erforderliga tillstånd och fordon för att utföra denna.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Trafikförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-02-07

Ärende
TN 2021-1279

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

David Lagneholm
Förvaltningschef

Erik Norling
Chef trafikavdelningen

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen
Trafikförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-02-07

Ärende
TN 2021-1279

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Region Stockholm

SKRIVELSE
2021-12-14

Trafiknämnden

Vänsterpartiet

Angående störningsberedskapen i SL-trafiken

Efter det omfattandet trafikstoppet på tunnelbanans gröna linje mellan T-Centralen och Gullmarsplan den 19 till 20 november har det väckts frågor om störningsberedskapen i SL-trafiken. Störningar i trafiken kan ha flera olika, interna eller externa orsaker i ett komplext system som SL-trafiken utgör. I en störningssituation är det viktigt att orsaken åtgärdas skyndsamt så att trafiken kommer igång. Lika viktigt är det att hjälpa resenärerna med korrekt och relevant information och komma igång med ersättningstrafik i fallen där stoppet är långvarigt.

Tunnelbanan är Stockholmstrafikens viktigaste och mest kapacitetsstarka transportslag. Det behövs bara ett kortare stopp för att skapa omfattande problem i trafiken. Vid den ovan nämnda trafikstörningen på gröna linjen fanns flera brister i störningshanteringen. Enligt en DN-artikel från 26 november finns den behövda kompetensen för att åtgärda fel i tunnelbanans signalsystem varken hos trafikförvaltningen eller hos dess leverantörer i Sverige. Det konstaterades också att det saknas överblick över trafiksystemet på grund av att trafiken och dess stödfunktioner är upphandlade, vilket leder till att kompetensen om trafiksystemets olika delar finns utspridd hos olika leverantörer.

Ur ett resenärsperspektiv kan man också konstatera att störningen på gröna linjen innebar inte bara uteblivna tåg utan också en stor förvirring bland trafikanterna. Informationen om när tågen kommer, alternativa resvägar och ersättningstrafiken var sparsam och stämde inte alltid överens med

verkligheten. Resenärerna hänvisades till alternativa resvägar utan att de fick information om vilka de var. Det kan fungera för trafikanter som befinner sig på sin hemmaplan, men för dem som inte bor i den drabbade delen av länet kan det vara svårt att känna till vilka de alternativa resvägarna är. Det fanns inte heller någon personal på plats hela tiden, och trafikanterna fick vända sig till de digitala informationskanalerna med sparsam information. Informationen om ersättningsbussar var att det fanns några stycken i trafiken och att behovet inte var så stort. Ersättningstrafiken sköttes med fullsatta turistbussar som är olämpliga för att köras i innerstaden och dessutom är svårtillgängliga för många trafikanter.

Med hänvisning till ovanstående vill vi ha svar på följande frågor:

1. Finns behov att stärka kompetensen hos trafikförvaltningen för en snabbare och smidigare hantering av störningar?
2. Hur avser trafikförvaltningen utveckla informationsinsatserna vid störningar så att informationen är korrekt och innehåller all väsentlig information som resenärerna behöver?
3. Vilken beredskap finns för att sätta in informations- och servicepersonal på plats i trafikknutpunkterna vid störningar?
4. Hur är ersättningstrafik organiserad avtalsmässigt och hur ser arbetsprocessen ut mellan trafikförvaltningen och leverantörerna avseende ersättningstrafik?
5. Hur avser förvaltningen att utveckla ersättningstrafiken vid akuta störningar?
6. Har trafikförvaltningen genom avtal tillgång till ersättningsbussar som lämpar sig till innerstadstrafik?