

**VINTERUTREDNING**  
**ÅTGÄRDSPROGRAM INOM JÄRNVÄGSSEKTORN**

Datum  
2002-02-14

Ert datum

Vår beteckning  
GD 02-111/OR40



Näringsdepartementet  
103 33 STOCKHOLM



## FÖRORD

Med anledning av de störningar som uppstod i järnvägstrafiken under jul- och nyårshelgen har järnvägssektorn i samförstånd utarbetat detta åtgärdsprogram för att komma till rätta med de oacceptabla brister som blivit uppenbara.

Förutom operatörer och Banverket har Branschföreningen Tågoperatörerna, vissa trafikhuvudmän och trafikutövare, SLTF, Rikstrafiken, fordonstillverkare och entreprenörer medverkat i arbetet.

Aldrig har så många människor rest med tåg som nu. Dålig punktlighet och kvalitetsbrister innebär en påfrestning på den trygghet vi vill att våra resenärer ska känna när de reser med tåg.

Punktlighet och resenärens utgör fokus för utredningen. Vinter- och Stockholmsproblematiken behandlas utförligt i rapporten. Godstrafikens behov har beaktats i trafikhänseende.

### **Järnvägssektorns åtagande kan sammanfattas enligt nedan:**

- Tågförseningarna ska minska med tio procent under 2002.
- Informationen till resenärerna före, under och efter resan ska under året märkbart förbättras.
- Snöröjning och andra vinteråtgärder – särskilt i Stockholmsområdet – ska i fortsättningen fungera avsevärt bättre än tidigare.
- Resenärens har alltid en garanti att snarast bli transporterad till färdbiljettens slutstation oavsett störningar.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bo Bylund'.

Bo Bylund

Generaldirektör

## **SAMMANFATTNING**

### **DET GEMENSAMMA ÅTAGANDET**

Nedan redovisas de viktigaste åtgärderna för att höja kvaliteten och öka förtroendet för järnvägen som transportsystem.

Järnvägssektorns aktörer har gemensamt formulerat följande vision

”Järnvägssektorn ska – i samverkan med andra transportslag – erbjuda resenärer och godstransportkunder de mest prisvärda, pålitliga och miljöanpassade transportererna.”

Mot bakgrund av störningarna i trafiken under vintern 2001/2002 har Banverket och operatörerna kommit överens om följande mål och insatser. De fyra målen gäller för 2002 och är inriktade på sektorns förmåga att uppfylla resenärernas förväntningar.

#### **1. Tågförseningarna ska minska med tio procent under 2002**

Detta ska främst ske genom att:

- Banverket förbättrar det förebyggande underhållet, minskar inställelsetiden vid felavhjälpning och utvecklar en kraftfull driftledning för att hantera störningar.
- Operatörerna förbättrar fordonsunderhållet, bättre verifierar nya fordons funktionsförmåga och höjer nivån på vinterförberedelserna.

#### **2. Informationen till resenärerna före, under och efter resan ska under året märkbart förbättras**

Detta ska främst ske genom att:

- Banverket byter ut dåligt fungerande tekniska anläggningar och förbättrar kvaliteten i informationsutbudet vid stationer och resecentra.
- Operatörerna förbättrar informationen ombord på tågen.
- Banverket och operatörerna förbättrar informationsflödet vid störningar.

### **3. Snöröjning och andra vinteråtgärder – särskilt i Stockholmsområdet – ska i fortsättningen fungera avsevärt bättre än tidigare**

Detta ska främst ske genom att:

- Banverket sätter in mer resurser för snöröjning, säkerställer att röjningen sker effektivt trots att olika entreprenörer kan finnas och att en tydlig ledning och prioritering av insatserna sker i samarbete med operatörerna.
- Operatörerna förbättrar vinterunderhållet av sina fordon och ställer högre krav på sina underleverantörer.

### **4. Resenären har alltid en garanti att snarast möjligt bli transporterad till färdbiljettens slutstation oavsett störningar**

Detta sker genom:

- Operatörernas (trafikhuvudmännens) resegaranti som ställer alternativ till förfogande för att nå slutstationen. Därutöver har operatörerna egna, olika tilläggsgarantier. På sikt är ambitionen att via försäkringslösningar eller på annat sätt förbättra resegarantierna ytterligare.

## **BANVERKETS VIKTIGASTE ÅTGÄRDER**

- I Stockholmsområdet, mellan i första hand Solna/Sundbyberg–Årsta, har en inventering av den befintliga infrastrukturen tillsammans med operatörerna påbörjats. Detta arbete ska leda till en åtgärdsplan för resten av 2002 och för 2003.
- Banverkets kostnader för att säkerställa avtalad tillgänglighet till anläggningen och öka tillgängligheten till felavhjälpningsresurser bedöms att på årsbasis höjas med ca 50 miljoner kronor.
- Banverket har beslutat att under året satsa drygt 200 miljoner kronor mer på förebyggande underhåll, styrt av punktlighetsskäl, i förhållande till år 2001. Därutöver fördelar Banverket nu ytterligare 100 miljoner kronor för punktlighetshöjande åtgärder. Åtgärderna kommer att prioriteras i samarbete med operatörerna.
- Banverket kommer att öka insatserna för att förbättra kvaliteten i trafikantinformationen.
- Ekonomiska incitament för att öka punktligheten kommer att införas och på sikt vidareutvecklas.

## **OPERATÖRERNAS VIKTIGASTE ÅTGÄRDER**

- Fordonen kommer att förberedas enligt särskilda dokumenterade vinterprogram, både vad gäller själva fordonen och deras utrustning i syfte att klara driften.
- Fordonen åtgärdas så att tillgänglighet och funktionssäkerhet uppnås.
- Informationen vid störningar ska förbättras.
- Operatörerna ska vidareutveckla sina tilläggsgarantier som gäller utöver dagens befodringsgaranti som ställer alternativ till förfogande för att nå slutdestinationen. Operatörerna ska också undersöka möjligheterna att via försäkringslösningar eller på annat sätt förbättra resegarantierna ytterligare.

## **GEMENSAM ÅTGÄRD FÖR BANVERKET OCH OPERATÖRERNA**

- Samtliga aktörer kommer aktivt och med full kraft att delta i det gemensamma punktlighetsarbetet, PULS (Punktlighet i samverkan). Arbetet inriktar sig under året på att fullfölja de åtaganden som parterna gör i denna rapport. Arbetet ska vara handlings- och åtgärdsinriktat och baseras på en god analys av de olika problemställningarna. Det kommer att bedrivas både internt hos de berörda aktörerna och i samverkan dem emellan. Banverkets generaldirektör och VD för respektive berört företag bildar en gemensam styrgrupp för arbetet. Arbetet bedrivs i huvudsak regionalt och lokalt men kommer nu i högre utsträckning att koordineras centralt.

|   |    |
|---|----|
| FÖRORD.....   | 2  |
| SAMMANFATTNING.....                                 | 3  |
| 1. <u>INLEDNING</u> .....                           | 7  |
| 2. <u>TÅGTRAFIK UR ETT RESENÄRSPERSPEKTIV</u> ..... | 7  |
| 3. <u>JÄRNVÄGSSEKTORN</u> .....                     | 8  |
| 4. <u>HÄNDELSERNA UNDER JUL OCH NYÅR</u> .....      | 11 |
| 5. <u>ANALYS</u> .....                              | 14 |
| 5.1 INFRASTRUKTUR.....                              | 15 |
| 5.2 FORDON.....                                     | 17 |
| 5.3 TRAFIK, KUNDSERVICE, INFORMATION.....           | 17 |
| 5.4 ROLLER & SAMSPEL.....                           | 19 |
| 6. <u>DET GEMENSAMMA ÅTAGANDET</u> .....            | 21 |
| 7. <u>ÅTGÄRDER</u> .....                            | 22 |
| 7.1 INFRASTRUKTUR.....                              | 22 |
| 7.1.1 Åtgärder på kort sikt.....                    | 22 |
| 7.1.2 Åtgärder på lång sikt.....                    | 24 |
| 7.2 FORDON.....                                     | 24 |
| 7.2.1 Åtgärder på kort sikt.....                    | 24 |
| 7.2.2 Åtgärder på lång sikt.....                    | 25 |
| 7.3 TRAFIK, KUNDSERVICE, INFORMATION.....           | 25 |
| 7.3.1 Åtgärder på kort sikt.....                    | 25 |
| 7.3.2 Åtgärder på lång sikt.....                    | 27 |
| 7.4 ROLLER & SAMSPEL.....                           | 27 |
| 7.4.1 Åtgärder på kort sikt.....                    | 27 |
| 7.4.2 Åtgärder på lång sikt.....                    | 29 |
| 8. <u>SAMARBETSFORMER UNDER GENOMFÖRANDET</u> ..... | 29 |

## 1. INLEDNING

Näringsministern kallade den 8 januari 2002 generaldirektören för Banverket till ett möte med anledning av de störningar som uppstått i järnvägstrafiken under jul- och nyårshelgen. Vid mötet deltog även SJAB, Tågkompaniet och Tåg i Bergslagen AB.

Kritik framfördes mot Banverket och operatörerna. Näringsministern förväntar sig snabba insatser. Banverket påtog sig som sektoransvarig myndighet uppgiften att tillsammans med operatörerna kartlägga brister och redogöra för åtgärder för att förbättra situationen.

Utredningsarbetet har omfattat punktlighet, resenärernas trygghet, trafikantinformation, roller, samspel och inbördes kommunikation mellan inblandade aktörer, beredskap vid störningar samt fordonsparkens tillstånd.

Förslagen till åtgärder har två tidsperspektiv. "Åtgärder på kort sikt" förväntas ge effekt under innevarande år och inför nästa vinter. "Åtgärder på lång sikt" förväntas ge effekt åren därefter.

Nedan lämnas först en redogörelse för resenärens behov inför, under och efter en tågresor. Järnvägssektorns aktörer, viktigare förändringar inom sektorn och Banverkets sektoransvar beskrivs också. Därefter redovisas och analyseras de händelser som orsakat problem under jul- och nyårshelgen. Slutligen redovisas järnvägssektorns gemensamma åtagande gentemot resenärerna, de olika aktörernas åtgärder och samarbetsformer för genomförande av åtgärdsprogrammet.

## 2. TÅGTRAFIK UR ETT RESENÄRSPERSPEKTIV

Resenärens grundbehov är att bli transporterad från en plats till en annan, där hög säkerhet, punktlighet och konkurrenskraftiga priser spelar stor roll för valet av färdstätt. Andra behov handlar om bekvämlighet, hög servicenivå och goda anslutningar till andra transportmedel, särskilt väg- och flygtransporter. Många önskar resa tur-och-retur över dagen, vilket innebär att efterfrågan blir liten om restiden blir mer än fyra timmar från dörr-till-dörr. Andra använder restiden som arbetstid.

Gemensamt för alla resenärer är behovet av information, innan och under resan, både på plattformar, i väntsalar och ombord på tågen. Speciellt viktigt blir trafikantinformationen vid trafikstörningar när förseningar och brutna anslutningar inträffar. Inom järnvägssektorn har en tänkbar vision för trafikantinformation diskuterats: **"Alla ska före, under och efter resan få rätt trafikantinformation på rätt plats vid rätt tid"**.

Följande beskrivning av tågtrafik ur ett resenärsperspektiv fokuserar till stor del på trafikantinformation.

## **FÖRE RESAN**

När resenären söker information inför resan, finns flera väl fungerande vägar idag – Internet, telefon eller direktköp vid stationer och andra platser med biljettförsäljning. Det är viktigt att detta fungerar också vid störning. Söker resenären störningsinformation vill han veta situationen vid sin egen station. Upplysningarna måste vara aktuella, lättlästa, logiska och täcka de aktuella tågen. Större förseningar bör alltid ha uppgift om orsak och prognos.

## **UNDER RESAN – PÅ STATIONEN**

På stationen ska uppgifter på monitorer och perrongtavlor vara korrekta och aktuella. Det är lika självklart att högtalarutrop ska vara tydliga, korrekta och informativa. Information ska gå ut omedelbart, tillsammans med besked att man återkommer så snart det finns mer att berätta.

De flesta av hittills nämnda informationskällorna är alla envägs. Vid trafikstörningar är behovet av tvåvägskommunikation för resenären större än annars. Vid väntan eller byte i samband med trafikstörningar måste stationer vara öppna och kunna erbjuda värme och skydd för resenärerna. Ordnas ersättningstrafik ska resenären inte uppleva stora obehag.

## **UNDER RESAN – PÅ TÅGET**

Ombordinformationen är också vital. Flertalet resenärer saknar kunskap om vilka krav de kan ställa på operatören. De känner oro för att inte komma fram och för konsekvenserna av detta. Det är också viktigt att kunna överblicka konsekvenserna av en försening eller ett inställt tåg och att kunna meddela sig med omvärlden. Besked om att man kommer att komma fram – om än försenade – och att det inte kommer att leda till merkostnader för hotell, taxi eller andra nödvändiga åtgärder är viktigt.

## **EFTER RESAN**

Om resenärer betalat för en angiven tjänst och inte får den utförd, är det naturligt att ställa krav på kompensation. Tydliga regler och åtaganden från operatörens sida skulle sannolikt minska många resenärers irritation. Resenären har ingen anledning att bry sig om vem som ansvarar för problemet.

### **3. JÄRNVÄGSSEKTORN**

#### **JÄRNVÄGSSEKTORNENS AKTÖRER**

Järnvägssektorn innehåller en mångfald av aktörer. Trafikutövare och trafikoperatörer står direkt eller indirekt för utbudet av transporttjänster. När det gäller järnvägsnätet finns ett flertal banhållare, där Banverket är den dominerande med ett ansvar för statens spåranläggningar. Banverket och trafikutövarna (operatörer och trafikhuvudmän) tecknar, enligt förordningen (1996:734) om statens spåranläggningar, avtal som reglerar nödvändiga administrativa, tekniska och finansiella villkor på statens spåranläggningar.

Andra aktörer som i varierande grad är knutna till järnvägssektorn är exempelvis företag som tillverkar eller underhåller järnvägsfordon.

Även utanför själva järnvägssektorn finns olika järnvägsintressenter. Här har naturligtvis transportköpare och resenärer en avgörande betydelse. Medborgare och näringsliv kan även på andra sätt än som resenärer och transportköpare beröras av järnvägstransporter, liksom olika myndigheter och intresseorganisationer. Riksdag och regering står för utformningen av den nationella transportpolitiken och ger därigenom viktiga ramvillkor för järnvägens utveckling. Staten agerar även genom exempelvis Rikstrafikens upphandling av olönsam trafik på ett antal linjer.

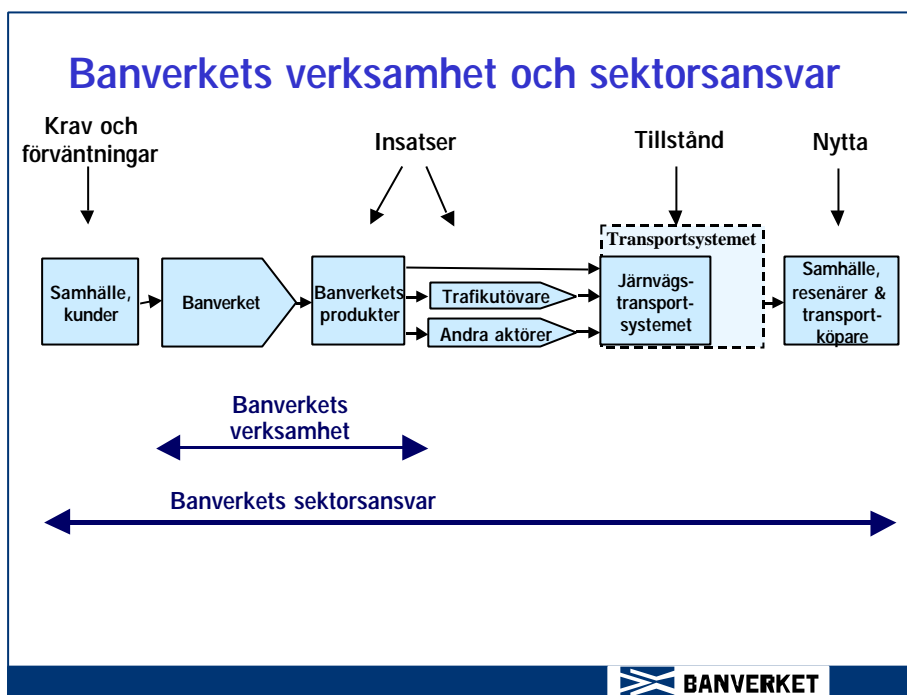
## **FÖRÄNDRINGAR I NOM SEKTORN**

Järnvägssektorn har genomgått en ”resa” från det tidigare monopolföretaget SJ till en i vissa delar avreglerad marknad med ett flertal trafikutövare och operatörer. Denna ”resa” påbörjades när SJ:s ansvar för infrastrukturen lyftes in i den nybildade myndigheten Banverket 1988. Ombildningen av SJ, från affärsverk med ensam trafikeringsrätt på flertalet linjer till ett konkurrensutsatt bolag, innebar ytterligare förändringar av statens ansvar för trafiken. Banverket har övertagit SJ:s roll som central myndighet för järnvägen och har givits ett samlat ansvar, sektorsansvar, för hela järnvägstransportsystemets utveckling.

Resan från det tidigare monopolföretaget till en delvis avreglerad marknad har inte varit problemfri. Tidigare besluts- och kontaktvägar måste omprövas och hänsyn måste tas till flera aktörers intressen. Ur resenärernas perspektiv finns bara en tydlig motpart, nämligen den operatör som resenären har avtal med. Därför måste operatörernas ansvar för och relationen till sina kunder vara tydlig. Det gäller även vid godstransporter.

## **BANVERKETS SEKTORSANSVAR**

Banverkets sektorsansvar är ett samlat ansvar för att järnvägstransportsystemet utvecklas i enlighet med de transportpolitiska målen.



Bilden ovan illustrerar några konsekvenser av sektorsansvaret:

- Sektorsansvaret är ett ansvar för tillståndet hos järnvägstransportsystemet (banor, fordon, trafik, organisation och transportförmåga) och systemets nytta för samhället i stort och för resenärerna och transportköparna.
- Sektorsansvaret förutsätter ett aktivt engagemang för hela transportsystemets utveckling, eftersom nyttan av järnvägen avgörs av dess förmåga att bidra i effektiva transportlösningar från dörr-till-dörr.
- Järnvägstransportsystemets tillstånd och nytta avgörs av insatser från Banverket, trafikutövare och trafikoperatörer samt en rad andra aktörer. Detta innefattar aktörer som är knutna till järnvägen, aktörer som är knutna till andra transportslag och aktörer som saknar koppling till något transportslag, exempelvis transportmäklare, trafikhuvudmän och kommuner.
- Banverkets insatser påverkar järnvägstransportsystemets tillstånd genom banhållning, trafikledning och andra insatser.
- Alla Banverkets resurser, processer och produkter är viktiga för verkets förmåga att leva upp till sektorsansvaret, eftersom de alla har betydelse för järnvägstransportsystemets tillstånd och nytta.
- För att ta sitt sektorsansvar måste Banverket bedriva alla delar av verksamheten på ett sätt som effektivt bidrar till järnvägens utveckling. Det innefattar att driva på och stödja övriga aktörer och att följa upp utvecklingen inom sektorn.

## STRATEGIER FÖR JÄRNVÄGSSEKTORN

Banverket har, inom ramen för verkets sektorsansvar, tillsammans med sektorns aktörer tagit fram en strategi och ett preliminärt sektorsprogram. För närvarande pågår en vidareutveckling av sektorsprogrammet, vilket kommer att presenteras för regeringen den 1 april 2002.

Sektorsstrategin innehåller bland annat en gemensam vision och fem övergripande strategier. Visionen är fokuserad på resenärernas och transportköparnas behov och lyder:

*Järnvägssektorn ska – i samverkan med andra transportslag – erbjuda resenärer och godstransportkunder de mest prisvärda, pålitliga och miljöanpassade transporterna.*

Med visionen som en samlande färdriktning har sektorn ställt sig bakom följande fem övergripande strategier:

- *Stärk järnvägens roll på transportmarknaden*
- *Förbättra järnvägens prestanda*
- *Minska järnvägens produktionskostnader*
- *Vårda och utveckla sektorns resurser*
- *Utveckla roller, kulturer och regelverk*

Inom ramen för dessa övergripande strategier finns ett flertal delstrategier, som ger en ytterligare konkretisering av inriktningen.

## 4. HÄNDELSERNA UNDER JUL OCH NYÅR

Enligt SMHI<sup>1</sup> rådde exceptionella väderförhållanden i Stockholmsområdet. Statistiskt sett uppstår vädersituationer liknande vädret mellan den 19 december och 3 januari vart 15:e år. Det som gav problem var dels att det kom flera snöfall inom några få dagar, dels att det var blåsigt, vilket gjorde att den flyktiga snön även ställde till problem mellan snöfallen. Under perioden föll mellan 66 cm och 109 cm snö i Stockholmsområdet. Det var ingen töperiod mellan snöfallen. Öppna bangårdar får problem när snötäcket överskridit en kritisk gräns. Då behövs bara litet vind för att spårväxlar ska bli snötäckta igen. När sedan växelvärmes smälter snö och snön återfryser genom vinden uppstår problem i spårväxlarna.

Väderprognosen den 18 december varnade för kommande oväder. Tack vare den vädertjänst som Banverket köper av SMHI kunde förväntade konsekvenser analyseras och beredskapen höjas. På kvällen den 19 december startade

---

<sup>1</sup> SMHI rapport Dnr:2002/12/131/201.

snöfallet och det tilltog under natten. Temperaturen sjönk och vinden nådde stormstyrka. De resurser som fanns tillgängliga för snöröjning kunde, trots förstärkt beredskap, inte aktiveras tillräckligt snabbt vilket medförde att upptrappningen drog ut på tiden. Det resulterade i sin tur i att ett stort antal spårväxlar redan slutat fungera när resurserna väl var på plats. Trots att väderprognoserna analyserats och resurserna förstärkts blev det bestående intrycket för resenärerna att kyla, snö och blåst överraskat järnvägen.

Ett antal mindre, men blockerande, urspårningar inträffade i strategiska spårväxlar, vid Tegelbacken respektive i Hagalund, vilket resulterade i att kapaciteten, på kort tid mer än halverades såväl norrut som söderut från Stockholm Central. Kort därefter brändes en kontaktledning av i Sundbyberg vilket ytterligare sänkte kapaciteten på grund av enkelspårdrift mellan Sundbyberg och Duvbo. Verksamheten vid underhållsdepån i Hagalund drabbades genom att tågsätten hade svårt att komma till och från anläggningen.

De mycket omfattande konsekvenserna av dessa händelser illustrerar väl hur beroende tågtrafiken i Stockholm är av en helt intakt infrastruktur.

Trycket på mer järnvägstrafik leder till att allt fler delar av banorna i Stockholmsområdet har för liten kapacitet. Vid ett maximalt utnyttjande av befintlig kapacitet blir störningar svåra att hantera och de kvardröjande effekterna blir långvariga. En avvägning måste ske mellan att utnyttja banorna maximalt och den ökade risk för förseningar detta innebär.

"Getingmidjan" (Stockholm Central – Stockholm Södra) är den sträcka i landet där kapacitetsbristen är mest påtaglig. Där passerar idag cirka 500 tåg per dygn och behovet kan ändå inte uppfyllas. I rusningstid är belastningen på de två spåren 20 tåg/tim. i vardera riktningen (40 tåg/tim.). Vid urspårningen på Tegelbacken den 20 december under rusningstid blockerades ett av de två spåren. Kapaciteten sjönk då till cirka 14 tåg per timme, vilket naturligtvis fick förödande konsekvenser för trafiken i stora delar av landet.

Den 20 december kom således att inledas med mycket stora trafikstörningar inom Stockholmsområdet. Dessa spreds snabbt ut över landet genom den betydelse som Stockholm har som knutpunkt för tågtrafiken i hela Sverige och genom påverkan på fordonsomloppen. Under den 20 december drabbades resenärer i såväl pendeltåg, regionaltåg som fjärrtåg av stora störningar. En uppskattning som gjorts, tillsammans med berörda operatörer, är att ca 210 000 resenärer under 20 december drabbades av störningar under sin resa.

En kombination av vädret, det faktum att insatserna inte kom igång i rätt tid och att resurser saknades för att säkra uthålligheten i röjningsarbetet gjorde att återställningsarbetet blev mycket svårt. Brister i anläggningens tillgänglighet kvarstod därför under hela perioden 20 december till och med 8 januari. Under perioden ökade antalet förseningstimmar, orsakade av infrastrukturen, med drygt 25 procent.

Tågen blev under perioden alltmer nedisade och problemen i Hagalund begränsade möjligheterna till avisning. Ett antal lok måste tas ur drift på grund av att inträngande snö orsakade kortslutningar. Dessutom upphörde

eluppvärmningen av spårväxlarna i Hagalund att fungera genom ett transformatorfel under mellandagarna. Reparationsarbetet tog flera dygn.

Citypendelns trafik fungerade i stort sett fram till den 20 december då antalet inställda tåg ökade till 30 st. Antalet inställda tåg varierade sedan under störningsperioden för att som mest bli 92 st den 28 december.

Orsaken till denna situation tillskrivs i första hand bristande framkomlighet på spåret på grund av problem med spårväxlar. Med tiden uppstod även problem av logistisk natur, t.ex. var alla inställda tåg skulle ställas upp. Fordonsfelen orsakade av snö och is blev sedan alltmer framträdande. Ett stort antal av fordonen föll därmed ur trafik.

De mest omfattande trafikstörningarna, under perioden, kom att beröra den regionala tågtrafiken med förseningar och inställda tåg som följd. Främst drabbades pendeltågstrafiken, SJ AB:s regionaltåg i Mälardalen samt Tåg i Bergslagen och X-Trafik.

Resenärerna mellan Stockholm och Uppsala drabbades också hårt. Andelen tåg som ankom och avgick i rätt tid under perioden var 35,3 procent och ett stort antal tåg fick också ställas in.

Tåg i Bergslagen och X-Trafik drabbades under december 2001 och januari 2002 av stora störningar i trafiken. När läget var som värst var 10 av Tåg i Bergslagens 14 fordon och samtliga X-Trafiks fem fordon ur trafik. Störningarna hänför sig till brister i de nya Reginatågen, framför allt hjulskador, men även frusna vattentankar och strömavtagare har förekommit.

SJ är entreprenör för Tåg i Bergslagens trafik. I SJ:s åtagande ingår bland annat att svara för reservfordon, men på grund av det stora skadeutfallet har det inte varit möjligt för SJ att ersätta samtliga trasiga Reginatåg med andra tåg. Därför var under vissa dagar upp till hälften av antalet avgångar inställda och ersatta med buss. X-Trafik ersatte under vissa dagar samtliga sina turer med busstrafik eftersom alla tåg var trasiga.

I vissa fall har trafikstörningar i Bergslagen även berott på snö och is i framför allt spårväxlar. Som exempel kan nämnas de urspårningar som inträffade i Gävle den 25 januari 2002 vilket medförde att två tågsätt till trafiken i Bergslagen stängdes in på verkstadsområdet och inte kunde komma ut i trafik som avsett den dagen.

Tågkompaniets tåg drabbades lördagen den 29 december 2001 av ett strömavbrott på Luleå bangård. Ett tågpar ställdes in och ytterligare ett tåg blev en timme försenat. Orsaken till att förseningen blev så stor beror i huvudsak på brister i den tekniska utrustningen, otydlig dokumentation om anläggningen och lång inställelsetid för felavhjälpare. En åtgärdslista för att komma till rätta med problemen har upprättats av Banverket. Tågkompaniet drabbades också samma dag av förseningar på grund av rikligt snöfall på sträckan Bollnäs–Ljusdal.

SJAB:s och Tågkompaniets resenärer i fjärrtrafik drabbades, bortsett från 20 december, inte av lika omfattande störningar som resenärerna hos Tåg i Bergslagen och Citypendeln. I Syd- och Västsverige gick tågtrafiken normalt

med undantag av de fjärrtåg som påverkades av förhållandena norrut och av ett antal ej vinterrelaterade tekniska fel.

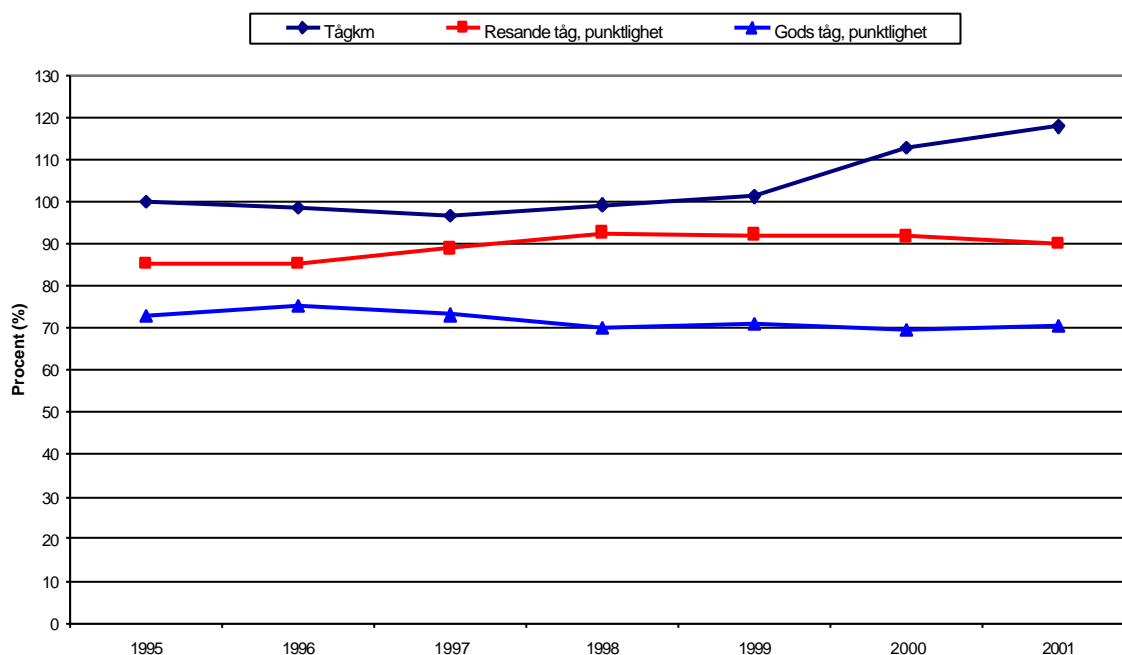
Händelserna visar på den stora sårbarhet som finns i trafiksystemet kring Stockholm och den stora bristen på återställningskapacitet som gör att störningar i detta område snabbt får negativa konsekvenser för tågtrafiken i stora delar av landet.

Ovanstående beskrivning visar att frågan om utbyggd kapacitet, tillgänglighet till befintlig anläggning, fler tåg och ökad störningskänslighet intimt hänger ihop.

## 5. ANALYS

Mellan jul och trettonhelgen årsskiftet 2001/2002 uppstod stora störningar i persontrafiken på järnväg i framförallt Bergslagen och Stockholmsområdet. Även i delar av Norrland uppstod vissa störningar. Det ska dock poängteras att större delen av persontrafiken genomförs med god punktlighet och kvalitet. Detta gäller även mellan den gångna jul- och trettonhelgen.

Procentuella punktlighets- och trafikvolymutvecklingen under perioden 1995- 2001



Not: Ökningen av trafikvolymen fr.o.m år 1999 beror delvis på nytt mätsystem

Det är mycket bekymmersamt att punktlighet och kvalitet i delar av persontrafiken har sjunkit. Banverket och alla trafikutövare är överens om att ta krafttag för att vända denna trend.

Enligt Banverket genomfördes, räknat i tågakilometer, under de två sista veckorna i december 2001 mer än 95 procent av alla persontågtransporter som planerats. I tre av Banverkets fem banregioner var förseningarna ungefär lika stora eller mindre än samma tid året innan.

Detta bekräftas ytterligare genom att flera trafikutövare utanför de mest berörda områdena uppger att upp till 99 procent av deras tåg under perioden kördes som planerat. Antalet inställda tåg under perioden uppgick till 5–6 procent av det totala antalet persontåg per dygn. Enskilda dygn var dock antalet inställda tåg i Bergslagsområdet och Mälardalen mer omfattande.

Godstrafiken påverkades under störningsperioden endast i mindre omfattning beroende på att denna trafik normalt reduceras vid storhelger och att godståg endast i mindre utsträckning körs genom Stockholmsområdet.

## **5.1           INFRASTRUKTUR**

### **Allmänt**

Det infrafel som orsakar flest förseningstimmar är kontaktledningsfel. Antalet kontaktledningshaverier har de senaste åren ökat. Ofta är det svårt att fastställa orsaken till kontaktledningshaverierna då både bristande underhåll av kontaktledning och fordon kan vara orsaken.

Infrastrukturens vinterhärdighet är mycket beroende av anläggningarnas grundläggande utformning, vinterutrustning, av maskiner och redskap för snöröjning och av personal för tillsyn och röjning. Grundläggande är att anläggningarna utformas så att dessas funktion säkerställs även vid snö och kyla.

Vissa anläggningsdelar är särskilt kritiska ur sårbarhetssynpunkt. Under snöovädret i Stockholmsområdet orsakade skador i strategiska spårväxlar störningar för trafiken i stora delar av landet. Ett stort antal spårväxlar skadades i samband med att tåg fick tillstånd att passera stoppsignal, vilket ytterligare genererade förseningar och medförde stora kostnader.

Det generella behovet av teknisk utveckling, standardisering, tekniskt stöd, utredningar och uppföljning är stort. Projekt och utredningar har en tendens att ta för lång tid. Det finns ett behov av att påskynda den tekniska utvecklingen av såväl växelvärmesystem som mekaniska snöskydd.

Vissa bansträckor, allra tydligast i Stockholm, har ett så högt kapacitetsutnyttjande att även mindre händelser ger upphov till stora störningar i trafiken och oacceptabelt låg återställningsförmåga.

### **Förebyggande underhåll**

Förebyggande underhåll och driftsäkerhetshöjande åtgärder har, på grund av tidigare fokus på nyinvesteringar i kombination med minskade anslag till drift och underhåll, varit eftersatt under de senaste åren. Det har lett till att allt större resurser har använts till avhjälpande underhåll.

Behovet av mer resurser till förebyggande underhåll är stort.

På grund av järnvägssystemets komplexitet måste brister i det förebyggande underhållet, banunderhållsplaneringen och störningsplaneringen kontinuerligt analyseras, åtgärdas och löpande revideras. Inom detta område finns en tydlig förbättringspotential.

### **Planering**

Stora delar av tågtrafiken passerar över flera banregioner och detta kräver en nationell och stråkövergripande helhetsyn baserad på ett tydligt kundfokus inom Banverket. Här finns utrymme för utveckling.

Utöver den särställning som Stockholm Central har, finns också ett antal andra större stationer och terminaler som har en betydande påverkan på kvaliteten i den nationella och interregionala tågtrafiken. För dessa finns behov att säkerställa god funktion även vid besvärliga förhållanden.

### **Störningsberedskap**

Banverkets vinterberedskapsplaner är detaljerade och väl dokumenterade. Parametrarna som styr framtagandet av planerna förefaller dock i huvudsak vara av ekonomisk art och inte, i tillräcklig omfattning, baserade på behov hos operatörerna och deras kunder. Kvalitetssäkring, uppföljning, samordning inom Banverket och samordning med operatörernas planer är identifierade förbättringsområden. Störningsberedskapen måste innehålla tillräckliga, personella och maskinella, resurser samt ha en mycket god upptrappningsförmåga. Det finns även behov av gemensamma övningar inom järnvägssektorn i att operativt hantera vinterberedskapen i enlighet med planen.

Operatörerna har allmänt sett god förmåga och beredskap att hantera kriser och störningar. Varken Banverket eller någon operatör kan dock hålla sig med sådana produktionsreserver att extrema väderförhållanden kan klaras överallt helt utan störningar. Stockholmsområdets strategiska betydelse ställer dock krav på, näst intill, 100 procent tillgänglighet till anläggning och fordon även vid störningar.

### **Avhjälpan underhåll**

Materialförsörjning för akut felavhjälpning hanteras idag av respektive banregion. Dock är inte sortiment och leveranssäkerhet anpassade till Banverkets totala behov. Snabb felavhjälpning i anläggningarna efterlyses av många trafikutövare och utredningen har visat att en högre grad av tillgänglighet måste säkerställas för att kunna leva upp till operatörerna förväntningar och ingångna avtal mellan Banverket och operatörerna.

## 5.2 FORDON

Antalet rapporterade störningar i tågtrafiken på grund av fordonsfel ökade under 2001 med mer än 25 procent jämfört med år 2000. Över 45 fel per miljon tågkilometer stoppade trafiken mer än 15 minuter under år 2001.

Fordonsägarnas krav vid beställning av nya fordon är normalt att maximalt 2–4 fel per miljon tågkilometer får stoppa trafiken mer än 15 minuter. Utredningens slutsats är att antalet trafikstörande fordonsfel i tågproduktionen ligger på en helt oacceptabel nivå och utvecklingen är dessutom negativ.

Verifiering och validering av nya fordon fokuserar på trafiksäkerhet, men i otillräcklig omfattning på tillgänglighet och funktions säkerhet. I synnerhet gäller detta för drift under vinterförhållanden.

Idag saknas fungerande konkurrens och jämbördiga partsförhållanden för underhåll och service av fordon.

Resurserna för att avlägsna is från fordonen är generellt sett otillräckliga. För viss regional trafik är möjligheterna att avlägsna is mycket begränsade.

Förare har påpekat behov av repetitionsutbildning för körning i vinterförhållanden.

Vinterverktyg i fordonen saknas i många fall.

Dagens kommunikationsradio i fordonen är ej anpassad för en effektiv kommunikation mellan tåget och andra funktioner i trafiksystemet, speciellt i samband med trafikstörningar.

Kapaciteten för hjulsvarvning är otillräcklig under vinterförhållanden.

Samtliga operatörer ska ha en säkerställd beredskap för bärgning/bogsering av havererade tåg. Det är oklart om detta är fallet för närvarande.

## 5.3 TRAFIK, KUNDSERVICE, INFORMATION

### Trafik

Alla förutsättningar som tidtabellen baseras på ska vara realistiska och ansvariga parter måste under hela tågplaneperioden kunna leva upp till sina åtaganden. Tydliga och inarbetade rutiner, upprättade i dialog mellan parterna, är nödvändiga för ett kvalitativt och neutralitetssäkrat tidtabellsarbete. Erfarenheter tillvaratas inte på ett tillräckligt systematiskt sätt.

Tågoperatörerna anser att bristen på förutsägbara beslutsvägar i hela kedjan ifrån tidtabellsarbete till färdig tågplan och tilldelning av tåglägen blir allt mer besvärande.

Tidtabellsplaneringen sker idag distriktsvis utan tillräcklig central samordning. Detta försvårar dialogen med trafikutövarna under tidtabellskonstruktionen och deras arbete med omloppsplaner och turlistor. En decentraliserad process löper

också risk att resultera i olika värderingar. Ett exempel är prioriteringsgrunder för olika tågslag.

Det råder brist på lokförare. Med dagens system för utbildning av lokförare kommer inte efterfrågan att kunna mötas, varken på kort eller lång sikt.

Kapacitetsutnyttjandet av fordon, personal och infrastruktur är högt. I storstadsområdena är kapacitetsbristen särskilt stor. Detta leder till att systemet blir extremt störningskänsligt. Komplexiteten i trafiken ger ofta småförseningar som fortplantas till andra tåg. Dessutom förekommer ett stort antal tjänstetåg på de hårt trafikerade sträckorna.

Inom järnvägssektorn finns av tradition en ambition att till varje pris hålla anslutningar istället för att respektera avgångstiderna. Rättidiga tåg med många resenärer får t.ex. invänta försenade anslutningståg med ett fåtal resenärer. På detta sätt drabbas fler än om anslutningen bryts och förseningen därigenom isoleras. Dessutom fortplantar sig förseningarna i trafiksystemet och skapar nya förseningar långt bort från den plats där den initiala förseningen uppstod. SJAB har sedan hösten 2001 framgångsrikt brutit detta negativa mönster.

Av olika anledningar framförs tåg med andra tekniska egenskaper än vad tidtabellen konstruerats för. Detta orsakar ofta förseningar. Operatören har därför en skyldighet att lämna information om avvikelser från planerad sammansättning vilket inte sker i tillräcklig omfattning. Det i sin tur resulterar i att de operativa åtgärder som skulle kunna vidtas för att minimera förseningar inte vidtas i tid.

## **Information**

Störningarna under jul- och nyårshelgen visade på genomgripande brister i informationshanteringen inom järnvägssektorn.

Det finns ingen samlad uppdaterad information om läget i tågtrafiken i landet, som omfattar både banan och samtliga operatörers tåg.

Planer och rutiner för trafikantinformation vid trafikstörningar och svåra påfrestningar på samhället saknas. Informatörerna får inte snabbt tillgång till nödvändig information från trafikkontoren, bandrift- och tågledarna.

Informationsarbetet på och mellan trafikledningscentralerna sker utan tillräcklig samordning, vilket leder till otillräcklig framförhållning och bristande prioriteringar. Befintliga rutiner för informationshanteringen är ej tillräckliga.

Vid flera trafikledningscentraler och driftkontor saknas tillräckliga resurser för att motsvara de krav som ställs på information vid störningar.

Många av dagens plattformsskyltar är omoderna och reservdelar saknas, vilket medför dålig tillgänglighet och långa felavhjälpningstider. Dessutom kan dessa skyltar ge en begränsad information som inte tillgodoser resenärernas informationsbehov. Det faktum att resenärerna inte kan se om en skylt är ur funktion skapar ytterligare förvirring. Även monitorer och högtalare är behäftade med ett antal brister och på vissa små stationer saknas

trafikantinformationsutrustning helt. Reparation av plattformsskyltar, monitorer och högtalaranläggningar har för låg prioritet.

Dagens trafikantinformationssystem medger inte en samordnad information som kan tillgodose resenärens behov av korrekt och relevant information under hela resan. Bristerna är ännu mera påtagliga om resan omfattar flera transportslag.

Vad gäller operatörernas faktiska närvaro på stationerna, direkt information till resenärernas och personalens förmåga att direkt hjälpa resenärerna till rätta finns det anledning till självkritik.

Information på främmande språk, förslagsvis engelska, bör vara ett naturligt komplement till svenska. Detta gäller främst högtalarutrop på stationerna.

Möjlighet saknas i stor utsträckning att göra utrop från operatörernas trafikkontor eller motsvarande samt från tåg, i stationernas högtalare. Det kan finnas behov av att informera om exempelvis vagnars inbördes ordningsföljd, för att ge kunderna möjlighet att "ställa sig rätt" på plattformen och därigenom förkorta uppehållstider, eller informera om var i tåget det finns lediga sittplatser.

Operatörerna har en organisation anpassad till normala förhållanden. Detta medför bristande informationsresurser vid större störningar.

## **5.4 ROLLER & SAMSPEL**

### **Samverkan**

Inom järnvägssektorn saknas ett centralt ansvar för uppföljningen av kvaliteten i tågtrafiken. I ett sådant ansvar bör ingå att ta fram sektorns gemensamma kvalitetsmål. I dag är dessa mål och deras redovisning ostrukturerade och tvetydiga.

Nuvarande punktlighetsstatistik har kvalitativa brister. En enhetlig, väl sammanhållen och rättvisande uppföljning är nödvändig för kvalitetsarbetet inom sektorn.

En viktig förutsättning för ökad punktlighet är att alla aktivt deltar i punktlighetsarbetet. En av metoderna för detta är PULS. Alla trafikutövare deltar idag inte i arbetet. Flera av deltagarna i PULS-arbetet anser att resultatet inte motsvarat insatserna. En av anledningarna bedöms vara otillräcklig koppling mellan ansvar för PULS och möjligheterna till att bedriva ett aktivt, åtgärdsinriktat punktlighetsarbete som är knutet till linjeansvaret.

Oklara kontaktvägar mellan trafikutövarna och Banverket, har lett till att kontakter tas på många olika nivåer och med "fel" enheter.

Brister finns i besluts- och informationskedjan tågpersonal – operatörernas trafikkontor – trafikledning. Bristerna blir mycket tydliga vid trafikstörningar. Det finns stora svårigheter att utväxla nödvändig information snabbt och vid rätt tillfälle. Trafikkontoren har, inom vissa delar av landet, inte möjlighet att följa

trafiken genom bilder från trafikledningscentralens manöversystem. Personalen på trafikkontoren samt tågledarens roller och mandat är oklara.

### **Ekonomiska incitament**

Hos både Banverket och trafikutövarna finns en bristande respekt för gällande trafikeringsavtal. Enligt gällande trafikeringsavtal ska Banverket tillsammans med trafikutövarna utveckla ekonomiska incitamentsavtal som styr mot en ökad kvalitet i tågtrafiken.

### **Resegarantier**

Samtliga operatörer har idag resevillkor baserade på Järnvägstrafiklagen (1985:192) samt på den av SJ utgivna föreskriften ”normalvillkor i järnvägstrafik” (SJF 600). I den sistnämnda ingår en befodringsgaranti där kunden tillförsäkras fortsatt resa till resmålet, enligt biljetten, med annat tåg eller annat färdmedel om tåg ställs in eller anslutning bryts. I normalvillkoren framgår att kunderna har rätt till ersättning för vissa kostnader till följd av störningar i tågtrafiken om operatören rimligen hade kunnat förhindra störningarna. Operatörerna tar också i praktiken på sig ett större ansvar än vad som framgår av resevillkoren.

I samband med störningarna under jul- och nyårshelgen och vid tidigare störningar har många ansett att det idag befintliga skyddet för resenärerna är otillräckligt och bör stärkas. Operatörerna är medvetna om att det ur kundsynvinkel är en brist att man idag inte på förhand kan få en uppfattning om den ersättningsnivå en störning av ett visst slag kan ge. Genom Järnvägstrafiklagen och normalvillkoren är järnvägens kunder dock förhållandevis väl skyddade redan idag, om man jämför med flygets, rederiernas eller långfärdsbussbolagen kunder. Normalt utgår ingen ersättning för förseningar med dessa färdmedel.

Riksrevisionsverkets rapport RRV 2001:21 ”Svagt konsumentskydd för tågresenär – myndigheterna saknar konsumentperspektiv” påtalar också brister beträffande bland annat resegarantierna. Eftersom det finns flera tågoperatörer, kan det i vissa fall vara svårt för en resenär att förutse vad som kommer att hända och att veta vilka rättigheter som finns vid en tågförsening eller annan störning.

### **Stationsmiljö**

För att kunna ge resenärerna den service som är nödvändig spelar stationerna med deras vänthallar, biljettkontor och informationsanläggningar en stor roll. Många resenärer blir exempelvis upprörda över att stationer ibland stänger enligt skyltad tid trots störningar i tågtrafiken, vilket medför att resenärerna tvingas vänta utomhus på försenade tåg.

Vidare har utformning av plattformsförbindelser, anslutningstrafik och dylikt en stor betydelse för hur resenärerna upplever järnvägen och tillgängligheten till

tågtrafiken. Särskilt för funktionshandikappade har helhetens utformning en mycket stor betydelse.

Efter de senaste bolagiseringarna har de flesta stationerna hamnat i ett aktiebolag, Jernhusen AB. Detta är en olycklig lösning. Jernhusen AB:s främsta uppgift är att tjäna pengar på sitt fastighetsbestånd och har i övrigt inget med transportbranschen att göra. På stationerna har Banverket ansvar för informationsanläggningar, plattformar och plattformsförbindelser. Enligt regeringens infrastrukturproposition ska Banverket i framtiden också bli bidragsgivare till bland annat byggande av framtida resecentra. Det är nödvändigt att ge ansvaret för stationsanläggningen till en part så att alla onödiga gränssnittsproblem bortfaller.

## **6. DET GEMENSAMMA ÅTAGANDET**

Järnvägssektorns aktörer har gemensamt formulerat följande vision ("Öppet spår, Ett förslag till strategi för konkurrenskraftiga järnvägstransporter", 2001-09-21, Banverket):

"Järnvägssektorn ska – i samverkan med andra transportslag – erbjuda resenärer och godstransportkunder de mest prisvärda, pålitliga och miljöanpassade transportererna."

Mot bakgrund av störningarna i trafiken under vintern 2001/2002 har Banverket och operatörerna kommit överens om följande mål och insatser. De fyra målen gäller för 2002 och är inriktade på sektorns förmåga att uppfylla resenärernas förväntningar.

### **1. Tågförseningarna ska minska med tio procent under 2002**

Detta ska främst ske genom att:

- Banverket förbättrar det förebyggande underhållet, minskar inställelsetiden vid felavhjälpning och utvecklar en kraftfull driftledning för att hantera störningar.
- Operatörerna förbättrar fordonsunderhållet, bättre verifierar nya fordons funktionsförmåga och höjer nivån på vinterförberedelserna.

### **2. Informationen till resenärerna före, under och efter resan ska under året märkbart förbättras**

Detta ska främst ske genom att:

- Banverket byter ut dåligt fungerande tekniska anläggningar och förbättrar kvaliteten i informationsutbudet vid stationer och resecentra.
- Operatörerna förbättrar informationen ombord på tågen.
- Banverket och operatörerna förbättrar informationsflödet vid störningar.

### **3. Snöröjning och andra vinteråtgärder – särskilt i Stockholmsområdet – ska i fortsättningen fungera avsevärt bättre än tidigare**

Detta ska främst ske genom att:

- Banverket sätter in mer resurser för snöröjning, säkerställer att röjningen sker effektivt trots att olika entreprenörer kan finnas och att en tydlig ledning och prioritering av insatserna sker i samarbete med operatörerna.
- Operatörerna förbättrar vinterunderhållet av sina fordon och ställer högre krav på sina underleverantörer.

### **4. Resenären har alltid en garanti att snarast möjligt bli transporterad till färdbiljettens slutstation oavsett störningar**

Detta sker genom:

- Operatörernas (trafikhuvudmännens) resegaranti som ställer alternativ till förfogande för att nå slutstationen. Därutöver har operatörerna egna, olika tilläggsgarantier. På sikt är ambitionen att via försäkringslösningar eller på annat sätt förbättra resegarantierna ytterligare.

## **7. ÅTGÄRDER**

### **7.1 INFRASTRUKTUR**

#### **7.1.1 Åtgärder på kort sikt**

Avtal om snöröjning har gått igenom med entreprenörerna. Vissa justeringar har genomförts, bland annat har tillgängligheten till resurser för felavhjälpning höjts.

För att minska antalet störningar till följd av uppkörda spårväxlar ska en informationsinsats till förar- och trafikledningspersonal gemensamt bedrivas mellan Banverket och operatörerna.

Inom Stockholmsområdet startar genast en översyn av organisationen för felavhjälpning och olyckshantering.

I Stockholmsområdet, mellan i första hand Solna/Sundbyberg–Årsta, har en inventering av befintlig infrastruktur tillsammans med SL och operatörerna startat. Detta arbete ska leda till en åtgärdsplan för resten av året och för 2003.

Banverket har beslutat att under året satsa drygt 200 miljoner kronor mer på förebyggande underhåll, styrt av punktlighetsskäl, i förhållande till år 2001.

Därutöver fördelar Banverket nu ytterligare 100 miljoner kronor för punktlighetshöjande åtgärder. Dessa resurser ska användas efter ett nära samarbete med operatörerna.

Det är väsentligt att störningar begränsas genom ett bra förebyggande underhåll och att genomtänkta och samordnade planer finns för olika störningssituationer. Banverket kommer att begära hos regeringen att inför 2003 få överföra resurser från investeringar och kapitalkostnader till drift och underhåll.

Alla hastighetsnedsättningar som innebär påverkan på tågtrafiken och som inte avtalats med trafikutövarna ska skyndsamt åtgärdas.

Banverket har analyserat olika anläggningsdelars bidrag till förseningstimmarna. Ett arbete startar omedelbart med att byta ut dåliga isolerskarvar, utöka antalet växelrevisioner, införa signallampor med längre brinntid, ta bort träd i farlig närhet till kontaktledningen samt vidta förberedelser för en utökad lövhalksbekämpningen.

Pågående utredningar om tekniska lösningar gällande spårväxlar, speciellt utsatthet för snö, vind och kyla, ska forceras.

Banverket kommer att göra en översyn av dels besiktningrutiner för kontaktledningar och dels strategin för kontaktledningsunderhåll.

En centralt samordnad plan för förebyggande spår- och växelriktning ska tas fram inom Banverket.

En översyn av antal, teknisk status och geografisk placering av detektorer som mäter t.ex. hjulplattor, lastprofil, vikt och strömavtagarens kondition ska genomföras.

Kommunikationsplaner ska dokumenteras inom Banverkets driftledningscentraler samt mellan operatörerna och driftledningscentralerna.

Ett projekt för att ta fram en modell som säkerställer strategisk reservdelshållning och materialförsörjning inom Banverket ska omedelbart startas och vara avslutat senast 31 december 2002.

Banverkets kostnader för att säkerställa avtalad tillgänglighet till anläggningen och öka tillgängligheten till felavhjälpningsresurser bedöms att på årsbasis höjas med ca 50 miljoner kronor.

Vid de större stationerna och godsterminalerna upprättas speciella störningsplaner mellan Banverket och berörda operatörer. Dessa ska också innehålla prioriteringar av tågvägar vid störningar och en plan för neddragning av trafik när så måste ske. Vid stationer och terminaler med flera anläggningsägare ska Banverket upprätta planerna i samverkan med berörda anläggningsägare.

Operatörerna ska se över egna avtal angående snöröjning på egna områden och i dialog med Banverket, i tillämpliga fall, ta ett större ansvar för snöröjning på de uppställningsspår som de själva är enda nyttjare av.

Inför vintersäsongen 2002–2003 tar Banverket, i samråd med trafikutövarna fram vinterberedskapsplaner som beskriver hur olika anläggningsdelar ska snöröjas och hur trafiken ska reduceras när inte all trafik kan köras med tillräcklig kvalitet.

### **7.1.2 Åtgärder på lång sikt**

För att öka kapaciteten genom "Getingmidjan" och ta till vara effekten av den nya Årstabron föreslår Banverket att provisoriska åtgärder, främst i form av en växel för högre hastigheter, genomförs vid Tegelbacken. Kapaciteten beräknas öka med ca 15 procent.

Banverket arbetar nu med att ta fram en ny långsiktig plan för järnvägens utveckling under åren 2004–2015 som utöver de kapacitetshöjande nyinvesteringar som är nödvändiga ska innehålla mål, strategier och resurser för vidmakthållande av befintlig anläggning. Innehållet i planen ska förankras hos berörda aktörer.

En översyn av pågående tekniska utredningar ska genomföras och prioriterade områden lyftas fram. Rutinerna för att hantera tekniska utredningar, i framförallt punktlighetspåverkande frågor, ska ses över och effektiviseras.

För att effektivisera trafikledarens arbete ska en utredning genomföras om möjligheten att på fler trafikledningscentraler införa automatisk trafikstyrning (TLS).

Banverket ska anhålla hos regeringen om att få samma lagliga stöd som kraftbolagen har för att kunna hålla trådfria zoner för elektrifierade banor i tillräcklig omfattning.

## **7.2 FORDON**

### **7.2.1 Åtgärder på kort sikt**

Fordonen ska förberedas enligt särskilda dokumenterade vinterprogram både vad gäller själva fordonen och deras utrustning i syfte att klara driften.

Försörjningen av strategiska reservdelar ska förbättras.

Fordonsägarna kommer att kontrollera den teknisk statusen på strömavtagarna och utveckla underhållsrutinerna.

Möjligheter för effektivare samnyttjande av reservfordon ska undersökas inom ramen för överenskommelser mellan trafikoperatörerna.

Fordonsägarna ska gemensamt tillse att det finns tillräcklig kapacitet för hjulsvarvning.

Krav på funktionssäkerhet ska ingå i underhållsavtalen.

För närvarande avtalar inblandade parter, eventuellt bilateralt, om hur efterfrågade resurser för röjning/bärgning ska skapas och användas vid olika haverisituationer. Procedurerna för dessa avtal bör ses över.

Kraven och processen för validering och verifiering av nya fordon ska utvecklas vad beträffar tillgänglighet och funktionssäkerhet. Under inkörningsperioden för nya fordon ska reservkapacitet finnas tillgänglig för att kunna sättas in när nya fordon behöver åtgärdas för initialproblem.

Behovet av kompletterande förarutbildning vad avser vinterkörning ska kartläggas.

### **7.2.2           Åtgärder på lång sikt**

Banverket ska tillsammans med fordonsägarna utreda förutsättningarna för när äldre fordon kan förses med automatisk nedsänkning av felaktiga strömvtagare.

Alla fordon ska åtgärdas så att rätt funktionssäkerhet uppnås.

Avisningskapaciteten ska utökas och beräknas efter ett behov av att alla fordon ska kunna avisas med ett intervall på högst fem dygn.

Vid beställning och verifiering av nya fordon ska krav finnas på fordonskonstruktionen som syftar till att undvika isbildning.

Dagens resurser för service och underhåll av fordon bör utvecklas till konkurrerande företag i en fungerande service- och underhållsmarknad.

Kommunikation mellan tåget och andra funktioner i trafiksystemet bör förbättras, vilket kan uppnås genom införande av den nya tåggradion (SIR).

## **7.3           TRAFIK, KUNDSERVICE, INFORMATION**

### **7.3.1           Åtgärder på kort sikt**

#### **TRAFIK**

Det är av yttersta vikt att tillräckligt med utbildade lokförare finns för att täcka nuvarande och kommande behov. Utbildningsdepartementet har avslagit begäran om att fördela mer av befintligt stöd till denna utbildning. Det är sektorns samlade bedömning att regeringen tillser att fler utbildningsplatser anordnas.

Tidtabellsarbetet och arbetet med banarbetsplanen har organisatoriskt samordnats inom Banverket. Tidtabellsarbetet ska genomföras med central samordning för hela landet i samverkan med trafikutövarna. Beslutsvägarna ska ses över.

För att öka kvaliteten i tidtabellen ska sambandet mellan banans kapacitetsutnyttjande och risken för punktlighetsproblem vid störningar studeras.

Tågen ska alltid ha minst de tekniska egenskaper som tidtabellen är konstruerad för. Uppstår det ändå avvikelser ska tågledaren omedelbart informeras.

Det ska finnas tydliga och neutrala principer för tilldelning av tåglägen. Översyn av tåglägesprioriteringar enligt ovan nämnda principer ska appliceras i såväl tidtabellsarbetet som det operativa läget.

Kartläggning ska ske av trafikflöden inom områden där kapacitetsbristen är stor. Syftet är att identifiera lågprioriterade tågrörelser samt hitta alternativ för dessa.

Åtgärder som påbörjats under 2001 för att tågen ska avgå i rätt tid, även om anslutande tåg inte kommit eller gods saknas vid avgångstiden, ska fortsätta. Trafikledaren ska följa upp att tågen avgår punktligt.

## **INFORMATION**

Arbetet med att ta fram trafikantinformation som motsvarar kundernas behov ska drivas vidare, bland annat inom ramen för sektorsprogrammet. Aktörernas roller och ansvar i trafikantinformationssystemet ska tydliggöras och dokumenteras. Detta ska resultera i en överenskommelse som ger förutsättningar för att ge resenären en kvalitativ och samordnad trafikantinformation under hela resan. Överenskommelsen ska ligga till grund för avtal mellan Banverket och trafikutövarna där skyldigheter och rättigheter klarläggs och som i ett senare skede kan förstärkas med bonus och viten.

Banverket kommer att väsentligt öka ambitionsnivån när det gäller att byta ut eller reparera den trafikantinformationsutrustning som är ur funktion i avvaktan på ny utrustning. Vidare ska upphandlingsprocessen för ny utrustning som motsvarar definierade krav starta.

Samtliga trafikutövare ska erbjudas tillgång till bilder från trafikledningscentralens manöversystem.

Information ska alltid ges vid störningar. Banverket och operatörerna ska ta fram planer för personalförstärkning vid större störningar.

Ett sammanhängande övat och utbildat system för att förebygga och vid behov hantera olika typer av störningar och kriser inom järnvägssektorn ska etableras.

Banverket och trafikutövarna ska tillsammans se över och fastställa hur beslut som påverkar resenärerna ska fattas och vem som informerar resenären.

Varje ledningscentral inom Banverket ska organiseras så att informationen samordnas. Vid behov ska det finnas en informationssamordnare. Behovet av resurser och kompetens ska analyseras och säkerställas.

Banverket ska, tillsammans med trafikutövarna och övriga intressenter, utveckla en hemsida som ger löpande information om tågtrafiken. Det ska också finnas länkar till de trafikutövare som har egna hemsidor.

Trafikutövarna/operatörerna ska vid störningar utöka sin fysiska närvaro på större stationer och knutpunkter för att kunna ge direkt information till kunderna.

Banverket och trafikutövarna ska se över informationsutbytet vid störningar, för att respektive organisation ska ha så god information som möjligt över trafikläget. Parterna ska också se över och förbättra de informationskanaler man själva disponerar över vad avser såväl innehåll som teknik.

Samarbetet mellan Banverket och operatörerna ska systematiseras när det gäller trafikantinformation.

Banverket och trafikutövarna ska gemensamt planera och genomföra fortbildning av trafikantinformationspersonalen i t.ex. informationsteknik, engelska språket m.m.

### **7.3.2      Åtgärder på lång sikt**

## **INFORMATION**

Banverket kommer att ta initiativ till att gemensamt med operatörerna utveckla trafikantinformationssystemet så att det ger nya möjligheter för resenären att få detaljerad information om aktuellt trafikläge och -tjänster och att själva kunna analysera och välja det bästa sättet att nå sitt resmål. En utökning av informationsbärare studeras (radio, RDS, TV, Internet, SMS m.m.) liksom en breddning av informationsinnehållet (t.ex. fjärrtågtrafik- och pendeltågtrafikinformation på bussar och vice versa).

Trafikutövarna ska tillsammans med Banverket utreda förutsättningarna för att i vissa lägen göra utrop i stationernas högtalare dels från sina driftledning, dels från tågen.

## **7.4            ROLLER & SAMSPEL**

### **7.4.1        Åtgärder på kort sikt**

Ett pilotprojekt för att utveckla former för ekonomiska incitament mellan Banverket och SJAB för trafiken på Ostkustbanan mellan Uppsala och Sundsvall har påbörjats.

Banverket och SL har startat ett projekt med syfte att utforma ekonomiska incitament för lokaltrafiken inom Stockholmsområdet.

## **Ekonomiska incitament**

Banverket kommer från och med den 1 mars 2002 att betala vite för överskridande av överenskomna tider för banarbeten till berörda operatörer.

Ett bilateralt incitamentsavtal kommer att genomföras från och med 1 mars 2002 mellan å ena sidan Banverket och å andra sidan Green Cargo, SJAB, SL och TKAB för resten av 2002. Jämfört med förra årets tågförseiningstimmar åtar sig Banverket att minska de tågförseiningstimmar som Banverket orsakar med 20 procent. Green Cargo, SJAB, SL och TKAB åtar sig att sänka sina tågförseiningstimmar med 10 procent. Den av parterna som inte uppnår sitt mål utger ett vite till motparten. Vitet är maximerat.

Banverket kommer även att genomföra försök med ekonomiska incitament tillsammans med andra trafikutövare under 2002.

## Resegarantier

Operatörerna ska erbjuda resegarantier som ställer alternativ till förfogande för att nå slutdestinationen. Därutöver har operatörerna egna, olika tilläggsgarantier. Operatörerna skall åter undersöka möjligheterna att finansiera en utökad resegaranti genom en försäkringslösning.

Trafikutövarna kommer att diskutera en utveckling av resevillkor med de ansvariga för övriga delar av kollektivtrafiken och berörda myndigheter inklusive Konsumentverket och Banverket.

## Samverkan

Samtliga aktörer kommer aktivt och med full kraft att delta i det gemensamma punktlighetsarbetet, PULS. Arbetet inriktar sig under året på att fullfölja de åtaganden som parterna gör i denna rapport. Arbetet ska vara handlings- och åtgärdsinriktat baserat på en god analys av de olika problemställningarna. Detta bedrivs både internt och i samverkan. Cheferna för de berörda företagen bildar en gemensam styrgrupp för arbetet. Arbetet bedrivs i huvudsak regionalt och lokalt.

Banverket ska säkerställa att erforderlig beslutskompetens med dokumenterade mandat finns tillgänglig på ledningscentralerna för att motsvara behoven vid störningar. Till grund för beslut ligger bland annat den information och de bedömningar som operatörerna redovisar. Operatörerna ska naturligtvis efterleva dessa beslut. Besluten kommer att följas upp för att vinna erfarenhet.

Trafikledarnas roll ska utvecklas, bland annat när det gäller att trafiken leds konsekvent och kvalitativt väl vid störningar och att besluten och deras konsekvenser följs upp. Dessa uppgifter måste djupare diskuteras med operatörerna och klargöras med berörd personal.

Parterna ska gemensamt se över den statistik som ska kommuniceras med omvärlden. För nuvarande trafikuppföljningssystem ska ett åtgärds paket utarbetas gemensamt mellan parterna i syfte att höja kvaliteten, främst avseende orsaksrapporteringen.

Banverket ska tillsammans med trafikutövarna som en del i beredskapsplaneringen medverka till att systematiskt reducera trafiken vid extrema väderbetingelser eller andra krissituationer. Planerna utformas utifrån ett kundperspektiv där hänsyn tas till gällande trafik- och fraktavtal.

Operatörerna är beredda att stärka samarbetet dem emellan när det gäller att lösa sina respektive åtaganden och arbeta mer systematiskt för att stärka beredskapen för kriser och störningar. Det kan gälla att på ett systematiskt sätt följa upp, dokumentera, öva och dra lärdom av genomgångna krissituationer i samråd med Banverket, kommunal räddningstjänst och länsstyrelser.

Trafikutövarna och Banverket ska tillsammans med Jernhusen och andra stationsägare ta fram rutiner för att ytterligare behovsanpassa stationernas öppettider inte minst i samband med störningar.

#### 7.4.2 Åtgärder på lång sikt

Samarbetet för att vidareutveckla incitamenten mellan Banverket och operatörer i trafikeringsavtalen kommer att fortsätta.

Banverket bör få ansvaret för Jernhusens stationer. Det kan ske genom direkt ägande eller genom att förvalta aktierna i ett särskilt stationsbolag. Oavsett vilket, måste sedan samtliga berörda operatörer få delta i styrningen av denna verksamhet. Målet bör vara att stationerna ska ge bästa möjliga service till resenärerna och behandla alla operatörer konkurrensneutralt, inte att fastigheterna ska ge bästa möjliga avkastning. Frågan bör behandlas i järnvägsutredningen.

### 8. SAMARBETSFORMER UNDER GENOMFÖRANDET

Banverket och operatörerna har i sitt åtagande för resenärerna redovisat ett antal åtgärder som ska genomföras. Ansvar för genomförandet av åtgärder ligger på Banverket respektive operatörerna och i vissa fall är de sektorsgemensamma.

Delar av utredningens resultat ska beaktas i:

- Sektorsprogrammet
- Den långsiktiga planeringen för järnvägstransportsystemet.
- Järnvägsutredningen (SOU N 2001:09).

Åtgärdsprogrammet föreslås förvaltas gemensamt inom ramen för PULS-samarbetet. Detta ska diskuteras närmare vid ett möte med berörda chefer från Banverket, operatörer och trafikutövare som kommer att hållas 7 mars 2002. Banverket samordnar dialogen inför mötet mellan de inblandade aktörerna, för att klargöra de olika åtgärdernas status.

I sammanhanget kvarstår bland annat nedanstående aktiviteter:

- Verifiera åtgärder, ansvar och resurser.
- Bedriva kompletterande planering och organisering.
- Samordna genomförande.
- Utarbeta former för gemensam uppföljning baserad på respektive aktörs ordinarie rapportering och till Näringsdepartementet.
- Utvärdering och ledning av genomförandet.