



Interpellation av Erika Ullberg (S) om den bristande störningsinformationen i SL-trafiken

Under november, december och januari har det vid flera tillfällen varit kaos i SL-trafiken. Oavsett vad orsaken till de kraftiga störningarna beror på så är det synnerligen problematiskt och beklagligt för SL och framförallt resenärerna. Orsakerna till störningarna har skiftat. Det svenska EU-ordförandeskapet, halka, kyla, snö och ryskt statsbesök har påverkat men även sådant som ligger inom SL:s ansvarsområde som vagnfel, signalfel och annat. Jag kan konstatera att störningsinformationen för resenärerna inte fungerar när störningarna är som mest omfattande - just då behövs den som mest.

Snöovädret i mitten av december slog ut stora delar av SL-trafiken och många Stockholmare var tvungna att leta alternativa färdvägar för att överhuvudtaget kunna ta sig hem, hämta på förskolan eller ta sig till kvällsjobbet. Då händer det som inte får hända – SL:s hemsida går ned under flera timmar. Det innebär att resenärerna inte kan få information om störningar, inställda avgångar eller söka andra resvägar. Händelsen anses så allvarlig att chefen för samhällskydd och beredskap på länsstyrelsen har riktat stark kritik gentemot SL och kommer att göra en uppföljning.

Vid flera av de stora störningarna har SL:s realtidsinformation i busstrafiken gett felaktig information i flera timmar. Att ge felaktig information är mycket värre än att inte ge information alls. På många platser i vårt län finns inga realtidsskyltar och alternativ kollektivtrafik. Endast mobiltelefonen kan vara en länk till kunskap om bussen är kraftigt försenad eller inställd. I de fall realtidsinformation finns är det fullständigt oacceptabelt att den längre tid är missvisande.

Trots att tunnelbanan vid flera av händelserna fungerade relativt väl och resenärer borde rekommenderas att i största möjliga mån använda denna så nyttjades inte realtidsskyltarna till att ge sådan information. När snöovädret i mitten av december drabbade Stockholm visade realtidsskyltarna först framåt kvällen en uppmaning att i första hand välja tunnelbanan.



På pendeltåg, lokalbana och tunnelbana saknades vid händelserna kontinuerliga utrop med information om både det egna trafikslaget men framförallt om anslutande trafik och störningar.

Många resenärer vittnar också om att personalen i SL-trafiken vid störningar inte kan ge några besked. Stationsvärdarna i pendeltågstrafiken vet inget om anslutande busstrafik. Busschaufförer kan inte berätta något om tunnelbanan eller lokalbanor och vice versa. Resenärerna måste behandlas som en kund hos SL – och inte hos ett flertal olika underleverantörer utan kunskap eller delaktighet om annan trafik. Det måste vara självklart att olika entreprenörer i den mån det går inväntar andra entreprenörers anslutande trafik. Det måste finnas fokus på hela resan.

Ibland har utrop på pendeltågen skett om att resenärerna bör ”välja alternativa resvägar” vilket många efterlevt (trots dålig tillgänglighet till sådana alternativ vid den aktuella platsen). Men efter några minuter har trafiken så plötsligt kommit igång igen utan förklaring. Många vittnar också om att aviserade ankommande tåg plötsligt, och även det utan förklaring, har försvunnit från skärmar och perrongskyltar.

Exemplen på problem, framför allt för Roslagsbanan och pendeltågstrafiken, är otaliga denna vinter. Tyvärr är alltså också störningsinformationen undermålig.

Med anledning av ovanstående vill jag fråga trafiklandstingsrådet Christer G Wennerholm (M):

- Vilka åtgärder har du vidtagit för att tillse att de mest centrala funktioner på SL:s hemsida fungerar vid allvarliga störningar?
- Vilka orsaker ser du till att synlig personal i SL-trafiken inte ges förutsättningar att ge service och utgöra en del av en fungerande störningsinformation?
- Anser du det vara försvarbart att befintliga kanaler såsom realtidstavlor och utrop inte nyttjas eller är korrekta under trafikstörningar?

Stockholm den 9 februari 2010

Erika Ullberg