

Trafikavdelningen
Buss & Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2013-04-17
Version

Diarienummer
TN2-2013-00490

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Ragna Forslund
08-686 1959

Trafiknämnden
2013-05-21, p 16

Svar på skrivelse avseende busskaoset i Norrort

Ärendebeskrivning

Vänsterpartiet har i skrivelse av den 2013-02-05 tagit upp de trafikstörningar som uppkom i samband med trafikstarten av E20-avtalet block 2 bussområde Norrort i januari 2013. Vänsterpartiet önskar i skrivelsen dels en genomlysning av avtalet med Arriva med fokus på ersättningsmodellen, dels konkreta åtgärder för hur trafiksituationen i Norrort snabbt kan få en lösning. Nedan besvaras frågeställningarna.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande 17 april 2013.
Skrivelsen av (V) om busskaos i Norrort

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att skrivelsen härmed ska anses besvarad

Trafiksituationen i Norrort

Trafikstarten av det nya uppdragsavtalet för busstrafikområde Norrort den 7 januari 2013 var kantat av problem som hårt drabbade SL-resenärerna genom **bristande punktlighet, inställda turer och bristande trafik- och störningsinformation.**

Trafikförvaltningen begärde i januari en åtgärdsplan från trafikutövaren Arriva. Planen täckte in identifierade problemområden såsom bemanning/tjänster, körplaner, fordon, värme för uppställningsplatser, trafikledning samt trafik- och störningsinformation.

I slutet av februari kunde Trafikförvaltningen notera att den utförda trafiken var på en stabil och normal nivå och att kundklagomålen minskat till en omfattning som motsvarar övrig busstrafik inom SL. Sedan dess har kvaliteten fortsatt att kontinuerligt förbättras.

Trafikavdelningen
Buss & Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2013-04-17
Version

Diarienummer
TN2-2013-00490

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Genomlysning av avtalet

Ersättningen i E20-avtalen är baserat på validerat resande. Inställda turer ger alltså inga intäkter till trafikutövaren. Varje inställd avgång ger ett vite (3000 kr, delvis inställd avgång ger 1500 kr). En avgång som är försenad mer än 19 minuter räknas som inställd. Varje beviljad resegaranti ger ett vite (2000 kr), utöver att trafikutövaren får stå för den faktiska resegarantikostnaden till kunden.

Avtalet har dessutom hårda krav både på punktlighet och upplevd kvalitet (Nöjd kund), vilket följs upp månadsvis. Om trafikutövaren underskrider nivåerna utgår kraftiga viten.

Huruvida affärsmodellens utformning påverkat uppstartsproblemen i Norrort är ännu inte utvärderat. E20-avtalen kommer att utvärderas framöver. I dagsläget kan Trafikförvaltningen inte se att affärsmodellen som sådan har påverkat uppstarten i en negativ riktning.

Trafikförvaltningen kommer att under 2013 genomföra en utvärdering av de trafikstarter som genomförts under de senaste åren (inklusive E20). Utvärderingen kommer att utgöra grund för förstärkta kontroller för uppstartsprojekt i syfte att minska risker inför nästa trafikstart, som sker år 2014.

Trafiknämnden kommer i augusti att få redovisat de vitesbelopp som Arriva fått betala för kvalitetsbristerna i samband med trafikstarten i Norrort. Utvärderingen av de senaste årens trafikstarter redovisas i december.

Anders Lindström
Förvaltningschef

Ragna Forslund
Trafikdirektör