

VÄNSTERPARTIET

SKRIVELSE

2013-02-05

Skrivelse om de allvarliga bristerna i SL:s biljettsystem

För många sällanresenärer har sms-biljetten varit ett smidigt sätt att resa. Från och med den 1 februari måste dock alla som avser att resa med sms-biljett först registrera sig genom att skapa en kundprofil via SL:s hemsida. Oaktat orsaken innebär tvånget på registrering en kraftig försämring för resenärerna i form av ökat krångel. Detta visade sig redan första dagen då systemet låg nere under stora delar av dagen. Dessutom vittnar många resenärer om att bemötandet från SL:s kundtjänst var avvisande och i vissa fall rent otrevligt.

För många innebär kravet på registrering att man över huvud taget inte kan köpa sms-biljett längre. Detta gäller t.ex. personer med betalningsanmärkningar eller papperslösa. I praktiken gäller det även bussresenärer som upptäcker att reskassan är slut på Accesskortet då de kliver på bussen.

Då pappersremsan fasats ut och ersatts med den elektroniska reskassan finns inte längre någon biljettyp som fungerar smidigt för turister och andra sällanresenärer. För det första måste resenären köpa ett Accesskort för 20 kronor. Därefter skall kortet laddas med pengar och en "standardresa" anges. Ett problem är dock att iCash-systemet saknar läsare för bankkort i tunnelbanespärrarna. Spärrexpeditionen måste därför hänvisa resenären till försäljningsombud, Access-automat eller SL Center. Tydlig information om detta saknas. Proceduren för att köpa och ladda ett Accesskort med "standardresa" är härmed så komplicerad att den riskerar att avskräcka potentiella SL-resenärer.

I väntan på att en mer genomgripande förändring av SL:s biljettsystem kan komma till stånd måste en rad åtgärder vidtas som kortsiktigt underlättar för resenärerna:

- Läsare för bankkort installeras i tunnelbanans spärrar
- Obligatorisk servicekurs för de som arbetar i SL:s kundservice
- Regelbundna utbildningsdagar på SL-center, då resenärer kan registrera kundprofil med hjälp av personal
- Tydlig information om hur Accesskort köps och fylls på anslås i tunnelbanans spärrar och på andra platser i trafiksystemet



Datum
2011-02-15

- Personal som kan hjälpa till med påfyllning av reskassa på Accesskort finns tillgänglig vid de större stationerna
- Utfasningen av pappersremsan skjuts på framtiden tills reskassan fungerar tillfredsställande

Vänsterpartiet önskar uppdra åt förvaltningschefen

att snarast genomföra ovan föreslagna åtgärder, samt

att återkomma till trafiknämnden med förslag på hur biljettsystemet kan förändras i riktning mot bättre funktionalitet och enkelhet för resenärerna.