

Trafikavdelningen

PM
2014-05-05
VersionÄrende/Dok. id.
TN 2014-0417Infosäk. klass
K1 (Öppen)Handläggare
Sara Catoni
08-686 1937Trafiknämnden
2014-06-03, info punkt 15

Lägesrapport intäktssäkring 2013

Sammanfattning

Denna lägesrapport redovisar status inom området intäktssäkring. Förutom uppdaterad statistik om fusknivåer innehåller dokumentet en beskrivning av genomförda och planerade åtgärder.

Trafikförvaltningen bedömer att de viktigaste insatserna för att minska fusket är biljettkontrollens och trafikentreprenörernas arbete med intäktssäkring samt införandet av nya incitamentsavtal.

Förvaltningen har under år 2013 genomfört tre nya mätningar med den metod som utvecklades år 2010. Baserat på dessa mätningar kan nedanstående slutsatser och resultat redovisas:

- Fusket i SL-trafiken år 2013 bedöms uppgå till 3 procent. Det är samma nivå som fusket år 2012.
- Omsatt till intäktsbortfall innebär detta ca 240 mnkr år 2013.
- Hälften av alla som får tilläggsavgift är 29 år eller yngre. Allra mest fuskar resenärer i åldrarna 20-24 år.
- Fusk med SMS-biljetter förekommer framförallt i de lägre åldrarna. Appar för falska SMS-biljetter gör det enkelt att fuska.

Status kring pågående och genomförda åtgärder:

- Trafikförvaltningen kommer under år 2014 att genomföra en fullskalig utbyggnad av optiska SMS-läsare i pendeltågs- och tunnelbanetraffiken. Utbyggnaden görs både för att underlätta för resenärer och spärrexpeditörer samt för att minska fusket med förfalskade SMS-biljetter.
- Under år 2014 fortsätter Trafikförvaltningen det aktiva samarbetet med ISS Facility AB för att förbättra och utveckla biljettkontrolltjänsterna i enlighet med det nya avtalet. Biljettkontrollanternas roll för att säkerställa god kundservice gentemot resenärerna stärks. Dessutom skall samtliga biljettviseringar göras med elektronisk läsare för att säkerställa korrekt återrapportering av antalet genomförda kontroller.

Avdelning

PM
2014-05-05
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Trafikförvaltningen har över 50 mnkr i utestående krav avseende obetalda tilläggsavgifter. Hanteringen av dessa sköts av Förvaltningen anlitade inkassoföretag. Krav på tilläggsavgifter som inbetalats till ISS Facility AB och av inkassoföretag uppgick år 2013 till 9,7 mnkr.
- Utbyggnaden av moderna glasdörrspärrar har fortsatt under år 2013 med 38 stationsuppgångar. Under år 2014 kommer spärrar att installeras i 24 stationsuppgångar.

Konsekvenser för personer med funktionsnedsättning

Trafikförvaltningens bedömning är att de nya glasdörrspärrarnas breda sektioner är bättre ur tillgänglighetssynpunkt än de gamla barnvagnsgrindarna.

Trafikförvaltningen bedömer också att de optiska SMS-läsarna kommer att minska trängsel och köer vid spärrlinjens manuella grindar.

Anders Lindström
Förvaltningschef

Sara Catoni
Avdelningschef

Bilaga

Lägesrapport

Avdelning

PM
2014-05-05
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Lägesrapport intäktssäkring 2013

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	1
Konsekvenser för personer med funktionsnedsättning.....	2
Introduktion.....	4
Fuskets omfattning	4
Metod för värdeberäkning	4
Fuskandelar och intäktsbortfall år 2013	5
Utställda tilläggsavgifter	6
Fusk vid spärrpassage.....	7
Fusk med falska och felaktiga SMS-biljetter.....	7
Optiska SMS-läsare i spårtrafik.....	8
Biljettkontrollens arbete.....	8
.....	9
Säkerställa inbetalning av utfärdade tilläggsavgifter.....	10
Kommunikativa åtgärder för minskat fusk	10
Spärrar och spärrlinjer	11
Närvaro i spärrlinjen.....	11
Trafikentreprenörernas arbete med intäktssäkring	12

Avdelning

PM
2014-05-05
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Introduktion

Rapporten redovisar fusket i SL-trafiken år 2013 och de insatser som genomförts sedan föregående lägesredovisning. En nyhet denna gång är att biljettkontrollen utförs av en annan entreprenör, ISS Facility AB.

Fusk innebär att resenären åker utan giltig biljett vilket i huvudsak orsakas av att resenären passerat spärrlinjen, busschauffören eller konduktören på ett otillåtet sätt. Ett visst fusk förekommer också med felaktiga biljetter, till exempel reducerat pris eller för få zoner. Fusk sker även med förfalskade biljetter, framförallt med SMS-biljetter.

Fuskets omfattning

Metod för värdeberäkning

Under år 2013 genomfördes tre mätomgångar under våren och hösten. Mätningarna omfattade sammanlagt 179 000 kontroller.

Mätmetoden består i att en grupp utvalda kontrollanter ges ett särskilt uppdrag med fokus på korrekt datainsamling.

En viktig skillnad mot statistiken från Trafikförvaltningens ordinarie kontrollverksamhet samt hur de flesta andra städer mäter fusket är att förvaltningens mätningar också räknar antalet som vänder, vägrar eller smiter ifrån kontrollerna. Detta gör att förvaltningens beräkningar av fusk ger högre men mer rättvisande värden.

För att utöka Trafikförvaltningens analysunderlag kommer mätningarna av fusk i fortsättningen att kompletteras med mystery shopping-mätningar (MSS) och kundundersökningar. Dessa utförs av observatörer i trafiken som noterar resenärernas beteenden i olika situationer.

Avdelning

PM
2014-05-05
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)**Fuskandelar och intäktsbortfall år 2013**

Under år 2013 bedöms mätresultatets precision ha påverkats av bytet till en ny entreprenör för Biljettkontrollen vars mätrutiner inte varit helt inarbetade. Förvaltningen har därför inför mätningarna under år 2014 omgående vidtagit åtgärder för att återställa mätprecisionen till normal nivå.

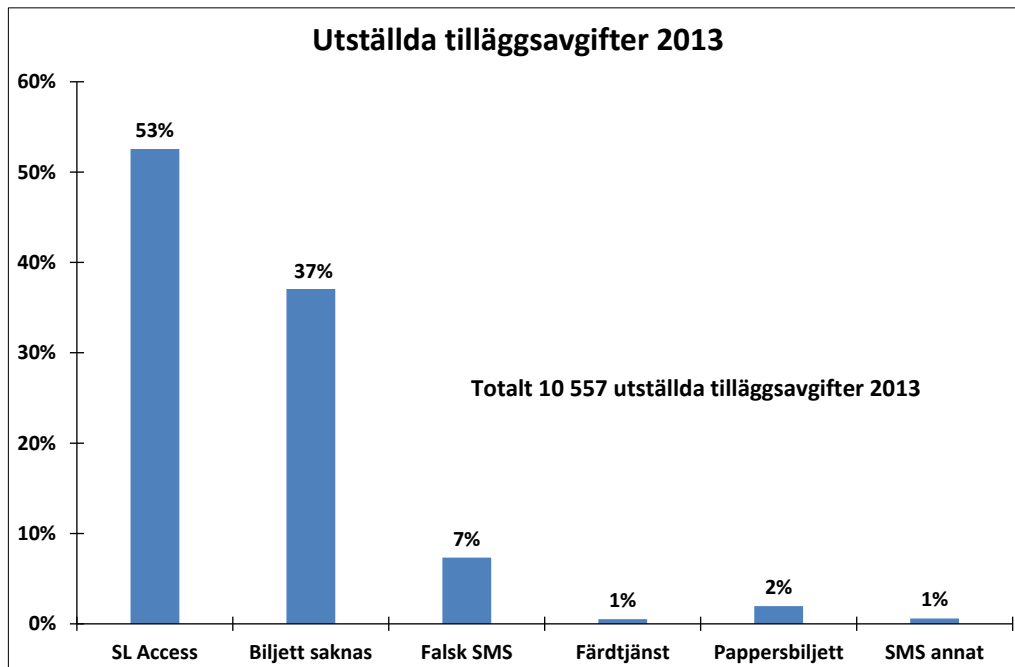
Det finns dessutom andra faktorer som har inverkat på mätningarna och som kan ha påverkat de uppmätta värdena av fusket – i positiv eller negativ riktning.

- Möjliga orsaker till minskat fusk
 - Kontrollanterna har varit synligare i trafiken. Arbetet sker numera i mindre grupper än tidigare
 - Utbyggnaden av de moderna glasdörrsspärrarna
 - Ökad närvaro i spärrkioskerna
 - Intäktsincitamenten för trafikentreprenörerna
 - Bättre tillförlitlighet hos bussarnas viseringsutrustning

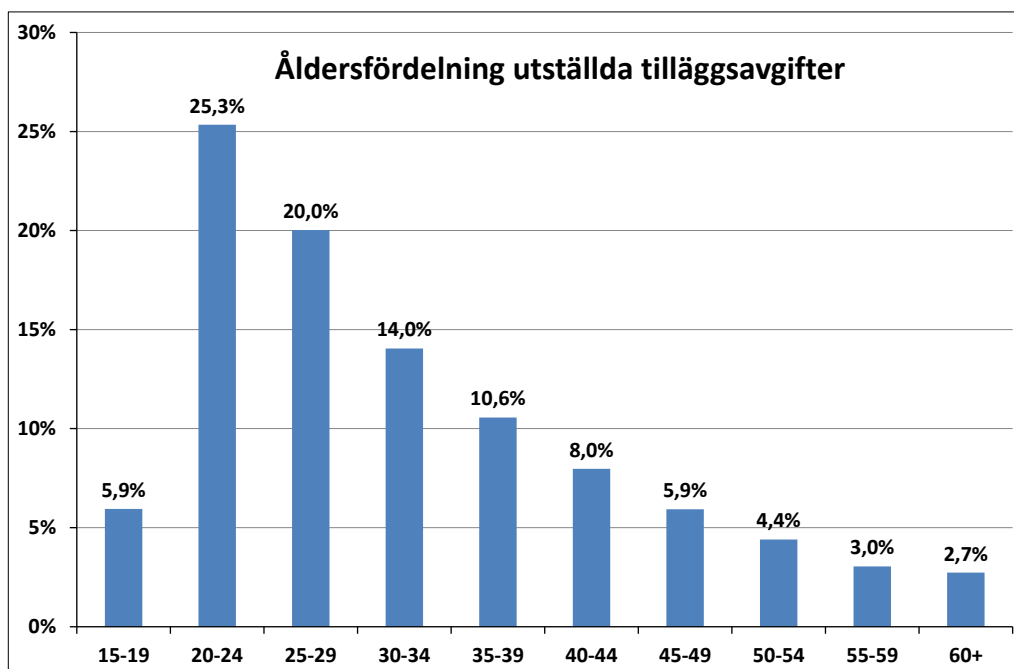
- Möjliga orsaker till ökat fusk
 - För att förebygga tillbud i samband med passage har spärrarnas öppningstider justerats
 - Mildare bedömning av felaktiga biljetter med reskassan under introduktionstiden
 - Konduktörernas problem med att visera i rusningstid och de initiala problemen med konduktörsutrustningen på lokalbanorna
 - Falska SMS-biljetter

Fusket i SL-trafiken år 2013 bedöms uppgå till 3 procent. Det är samma nivå som fusket år 2012. Då är hänsyn tagen till de ovan nämnda orsakerna och de inte helt inkörda mätrutinerna hos biljettkontrollens nye entreprenör. Intäktsbortfallet år 2013 på grund av fusk kan därmed uppskattas till ca 240 mnkr. Årets beräkningar bygger på de nu gällande priserna.

Utställda tilläggsavgifter



Flest tilläggsavgifter har ställts ut på grund av ogiltigt SL-Accesskort. Exempel på detta är kort där giltighetstiden har gått ut eller där reskassan inte är aktiverad. I 37 procent av fallen har en biljett överhuvudtaget inte kunnat uppvisas.



Avdelning

PM
2014-05-05
Version

Ärende/Dok. id.

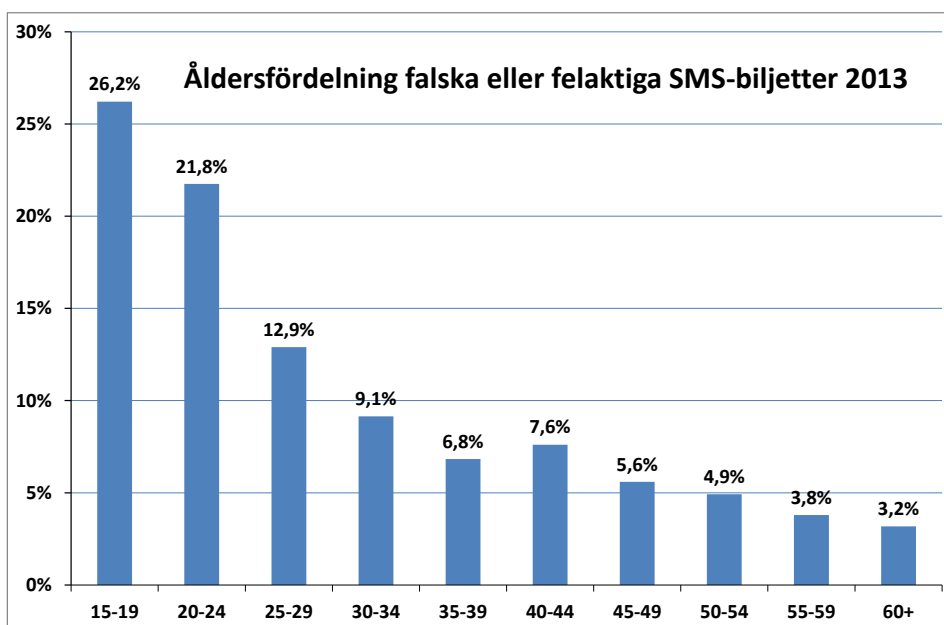
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Hälften av alla som får tilläggsavgift är 29 år eller yngre. Allra mest fuskar resenärer i åldrarna 20-24 år. En viss förskjutning uppåt i åldrarna har skett jämfört med tidigare år.

Fusk vid spärrpassage

I stationsentréer med glasdörrsspärrar utgörs fusket främst av personer som tar rygg bakom en resenär som betalar. Resenärssynpunkter visar att detta upplevs som integritetskränkande och obehagligt samtidigt som beteendet leder till minskade biljettintäkter. Om dörrstängningen snabbas upp är det möjligt att åtgärda den här typen av fuskåkning. En sådan åtgärd måste dock vägas mot en ökad risk för fler tillbud då spärren passeras. För att förbättra komforten och intäktssäkring vid spärrpassage pågår ett fortlöpande arbete med att följa upp och eventuellt justera hur spärrarna är inställda.

Fusk med falska och felaktiga SMS-biljetter



Under år 2013 har det skett en kraftig försäljningsnedgång av SMS-biljetterna som beror på det nyttillkomna kravet på registrering i samband med köp. Under år 2012 var antalet sålda SMS-biljetter 11,5 miljoner. För år 2013 uppgick försäljningen till 4,1 miljoner biljetter vilket motsvarar en minskad försäljning på drygt 64 procent.

Fusk med SMS-biljetter förekommer framförallt i de lägre åldrarna. Appar för falska SMS-biljetter gör det enkelt att fuska.

Avdelning

PM
2014-05-05
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Den verkliga omfattningen av SMS-fusket är sannolikt flerdubbelt större än den registrerade och återfinns i statistiken under rubriken "Biljett saknas". Det beror på att huvuddelen av de som passerar spärrar eller förare med förfalskade SMS-biljetter väljer att inte visa upp dessa vid en kontroll. En stor mängd synpunkter från bussförare och spärrexpeditörer vittnar om hur vanligt fusket med SMS-biljetter är. Fuskåkarna verkar väl medvetna om att det är värre att förfalska än att sakna biljett.

Optiska SMS-läsare i spårtrafik

Under åren 2012 och 2013 genomfördes en upphandling av optiska SMS-läsare. Dessa kommer att installeras successivt under år 2014 i tunnelbane- och pendeltågstrafiken.

Syftet med utbyggnaden av optiska SMS-läsare är att:

- Underlätta för resenärerna. Med ett fungerande system med optiska SMS-läsare slipper resenärerna köa hos spärrexpeditören.
- Underlätta för spärrpersonalen. Den manuella viseringen upplevs av många spärrexpeditörer som krånglig.
- Förhindra användandet av falska SMS-biljetter.

SMS-biljetterna måste idag valideras manuellt av trafikpersonalen. En utbyggnad av SMS-läsarna kommer att minska spärrpersonalens valideringsarbete. Det kommer att förkorta köerna i rusningstid och leda till förbättringar för resenärerna.

Trafikförvaltningen kommer under sommaren 2014 att införa en App för att underlätta köp av SMS-biljetter.

Efter införande i pendeltågs- och tunnelbanetrafiken och utvärdering kommer Trafikförvaltningen att ta ställning till om SMS-läsare skall användas även i busstrafiken. Under sommaren 2013 genomförde Nobina på uppdrag av SL ett test med SMS-läsare på busslinjen 676 mellan Stockholm och Norrtälje. Testet utföll väl, både bland resenärerna och hos förarna.

Optiska läsare kan även uppdateras för att läsa QR-koder och streckkoder.

Biljettkontrollens arbete

Sedan januari 2013 utförs biljettkontrollen av ISS Facility AB. Kundenservice och information till resenärerna har getts ökad vikt i det nya avtalet.

Ett nytt inslag är också kvalitetsuppföljningen av trafikentreprenörernas leveranser. Ett exempel på det är kontrollerna av att spärrkurerna i tunnelbanan och pendeltågstrafiken inte är obemannade. Andra exempel är kontrollen av att spärrarna inte i onödan står på fri passage, "grön blink", och att bussarnas ac-

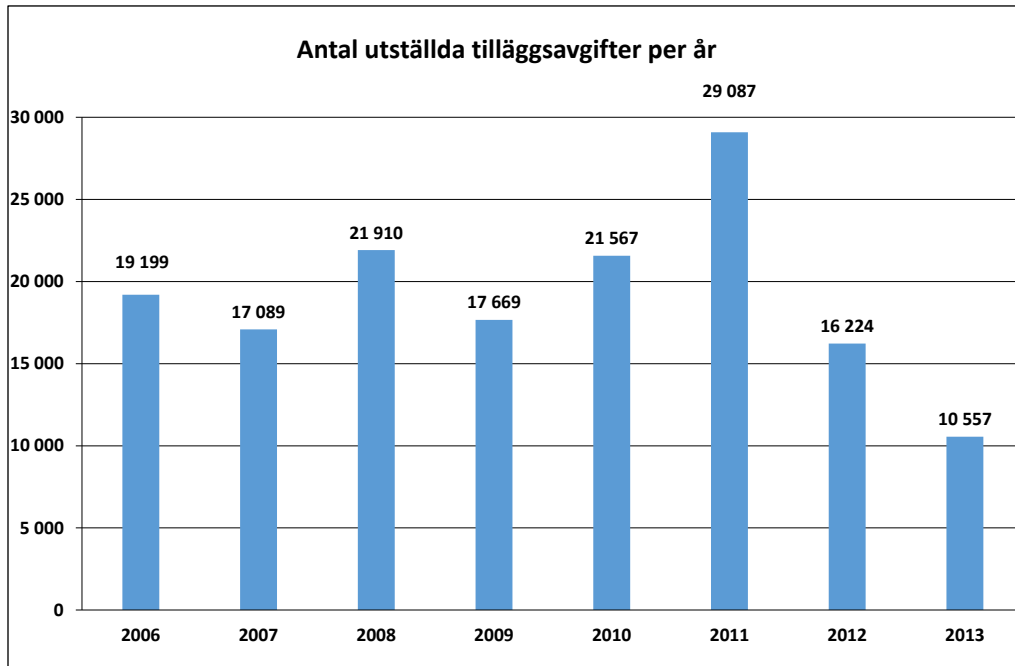
Avdelning

PM
2014-05-05
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

cessutrustning fungerar. Hög funktionalitet i dessa avseenden har stor betydelse för intäktssäkringsarbetet.



Ett uttalat mål i avtalet med ISS Facility AB är att biljettkontrollen skall ha ett kundanpassat arbetssätt med fokus på mjukare attityd och god kundservice. Det är högst troligt att det nya arbetssättet är en av förklaringarna till att antal utfärdade kontrollavgifter har sjunkit under året. Hellre än att fälla har Biljettkontrollen friat i tveksamma fall. En bidragande orsak är även kontrollens försonligare attityd vid bedömningen av felaktiga biljetter under perioden då Reskassan introducerades.

Mot denna bakgrund kommer ISS Facility AB med stöd av Trafikförvaltningen att utbilda biljettkontrollanterna i hur man bör agera i situationer när resande saknar biljett eller vägrar att samarbeta vid kontroll. Utbildningen är en repetitionsutbildning i vilken även polisen deltar.

Avdelning

PM
2014-05-05
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Säkerställa inbetalning av utfärdade tilläggsavgifter

ISS Facility AB har också uppdraget att säkerställa indrivning av utfärdade tilläggsavgifter. Per mars år 2014 (15 mån) hade Trafikförvaltningen hos ISS 4,5 mnkr avseende 2 104 ärenden i förfallna utestående krav. Därutöver finns ca 29 000 ärenden kvar från tiden före år 2013 motsvarande ca 48,6 mnkr. Totala utestående krav uppgår alltså till 53,1 mnkr.

Krav på tilläggsavgifter som inbetalats till ISS Facility AB och av Förvaltningen anlitate inkassoföretag uppgick år 2013 till 9,7 mnkr.

Inkassobolagen handlägger vid behov ärenden som rör obetalda tilläggsavgifter till tingsrätten.

Kommunikativa åtgärder för minskat fusk

Trafikförvaltningen startade under år 2013 en kampanj mot fuskåkning – Botshop.nu Kampanjens huvudsakliga syfte var att:

- Få fler resenärer att vilja betala och vara positivt inställda till SL
- Få färre att fuskåka genom att visa på fuskåkningens konsekvenser
- Öka transparensen kring vad Trafikförvaltningen gör – vad pengarna går till
- Behålla ett positivt tonläge för att nå fram till resenärerna och värna om SL:s varumärke – kollektivt, konkret, attraktivt.

Kampanjen har haft bra genomslag i sociala medier. Sammanfattningvis:

- 60 000 besökare på botshop.nu
- 894 Facebookdelningar
- 1200 tweets
- 317 retweets
- 3561 besök på botshop.nu från Facebook
- 1262 besök botshop.nu från Twitter

Kampanjen kommer att utvärderas under våren 2014 och kommer sedan att fortsätta under hösten.

Avdelning

PM
2014-05-05
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Spärrar och spärrlinjer

Trafikförvaltningens utbyggnad av modernare glasdörrspärrar har fortsatt under året.

Status i utbyggnaden:

- Under år 2010 installerades nya spärrar i 32 stationsuppgångar
- Under år 2011 installerades nya spärrar i 43 stationsuppgångar
- Under år 2012 installerades nya spärrar i 53 stationsuppgångar
- Under år 2013 installerades nya spärrar i 38 stationsuppgångar
- Under år 2014 kommer nya spärrar att installeras i 24 stationsuppgångar.

Med några få undantag är samtliga spärrlinjer därmed uppgraderade. Exempel på stationer som inte åtgärdats är Västerhaninge och Södertälje C. Skälet är de höga ombyggnadskostnaderna på dessa stationer. Genom tydlig skyltning informeras resenärerna på dessa stationer om kravet på giltig biljett i SL-trafiken. För att motverka fusk där spärrar saknas sker slumpvisa kontroller ombord på pendeltågen. På sträckorna mot Nynäshamn och Gnesta sker förstärkning med konduktörer.

Alla spärrar kommer nu att förses med ny känsligare hård- och mjukvara för att förebygga obehag vid spärrpassage och samtidigt försvåra fuskåkning. Projektet avslutas i november 2014.

Närvaro i spärrlinjen

I trafikavtalen ställer Trafikförvaltningen krav på att spärrarna ständigt är bemannade. Att stänga försäljningsluckan är endast godkänt vid akut sjukdom, hot och våld, akuta fastighetsfrågor samt akut ledsagning. I övrigt beställer förvaltningen etthundra procent bemanning under trafikdygnet, både för tunnelbanan och för pendeltågstrafiken.

Genom att det nya avtalet med biljettkontrollen även innefattar kontroller av entreprenörernas spärrnärvaro har Trafikförvaltningen noterat en betydande förbättring vad gäller spärrnärvaron både i tunnelbanan och på pendeltågen.

Avdelning

PM
2014-05-05
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Trafikentreprenörernas arbete med intäktssäkring

Keolis arbetar med intäktssäkring inom ett flertal aktivitetsområden. Ett utbildningspaket för förare och frontpersonal är framtaget inom området validering och minimering av fusk. Man genomför en handlingsplan för bussförarnas hantering av Reskassan. Utökade resurser satsas på felsökning och handhavande av Accessutrustningen.

MTR för statistik över icke-viserade spärrpassager som sedan används för att styra kundservicevärdar till spärrlinjer där sådana avvikelser förekommer. Under hösten 2013 infördes det nya arbetssättet "Min station" som ger stationscheferna lokalt mandat att arbeta med intäktssäkring på ett effektivt sätt.

Arriva riktar fokus mot felaktig viseringsutrustning i bussarna innan dessa går ut i trafik vilket förkortar reparationstiderna. Daglig kontakt sker med förarna för att säkerställa att alla resenärer betalar. Intäktssäkringschefen följer upp vilka enskilda linjer som är de mest drabbade av fusk och gör därefter nödvändiga insatser.

Stockholmståg genomför ett särskilt uppdrag vid nödutgången på Jakobsbergs station där många fuskar. I övrigt bemannar man stationerna med stations- och betalvärdar vid spärrarna.

Nobina har fokus på att utföra korrekt validering av biljetterna. Under sommaren 2013 genomfördes ett pilotförsök med optiska SMS-läsare på bussarna mellan Stockholm och Norrtälje. Riktade insatser i Södertälje har gjorts tillsammans med Biljettkontrollen.