



# Norrtågs kvalitetsredovisning År 2017 Kvartal 1

## Innehållsförteckning

Resandeutveckling .....	4
Punktlighet – andel tåg som kommer i rätt tid .....	9
Orsak till försenade tåg .....	10
Regularitet – andel avgångar som trafikerats med tåg.....	12
Orsak till inställda turer.....	13





## Ökat resande + 5 %

Under hösten 2016 introducerade vår operatör Tågkompaniet partibiljetter och egna pendlarkort. Pendlarkort som ger ett obegränsat resande på tåg i en relation under 30 dagar. De positiva kundreaktionerna på alternativa biljetter har gett ökat resande totalt sätt. Samtidigt ser vi att resenärer med förköpta biljetter är på samma nivå som föregående år. Vi ser även ett trendbrott att i norra delen av Norrtågssystemet har resande ökat jämfört med föregående år.

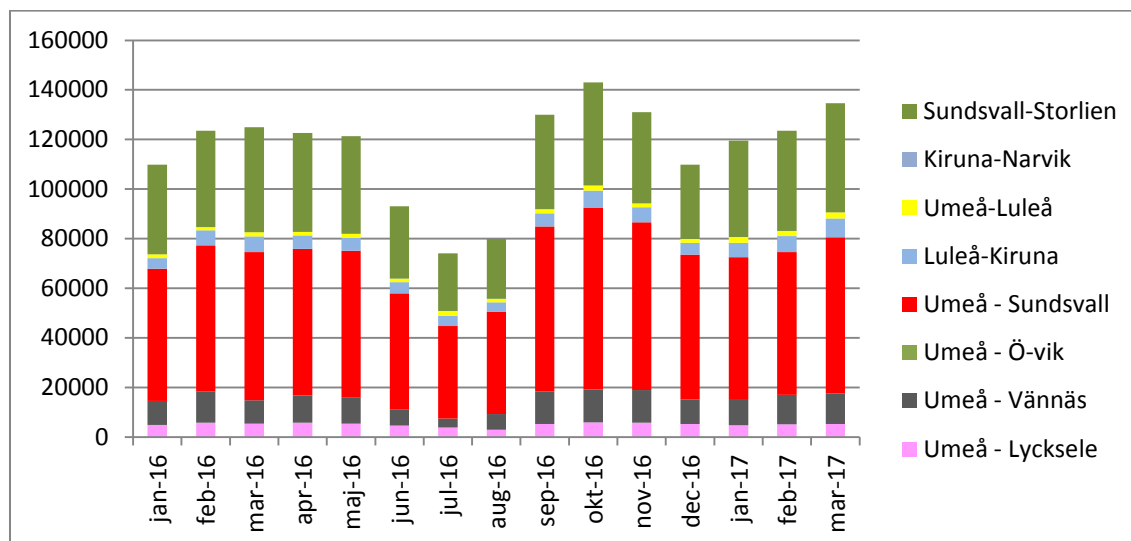
## Vintern – stora temperaturväxlingar och stor belastning på hjul påverkar regularitet och punktlighet.

I stora drag påminner årets vinter mycket om tidigare vintrar, med en mycket mild och blåsig december månad följt av kyla och snö. I början av januari kom vintern med besked. Den kalla perioden begränsade sig till cirka en vecka jämfört med föregående år då vi hade tre besvärliga veckor. Vinterns lägsta temperatur uppmättes under första veckan i januari vilket medförde inställd tågtrafik i Norrbotten. Totalt under januari månad ställdes ett 30-tal avgångar in på grund av kyla. Då temperaturen kryper under -30 grader väljer operatören att ställa in trafik av säkerhetsskäl. Problem med tågvärme har medfört inställda turer på sträckan Lycksele-Hällnäs.

Sammanfattningsvis vad gäller punktligheten och regularitet för kvartalet så har Norrtåg påverkats av fordonskador och då framförallt hjulskador.

I tågbranschen finns ett gemensamt mål att nå 95 procent punktlighet med fem minuters marginal år 2020. Under första kvartalet 2017 hade Norrtåg en punktlighet på 90 procent jämfört med 81 procent första kvartalet 2016 och rikets genomsnittliga punktlighet på medeldistanståg 93 procent jämfört med 89 procent. De senaste åren har stora förbättringar genomförts men det är en bit kvar till att nå målet 95 %. Inställda turer är orsakade främst av fordonsunderhåll. Kvartalet uppvisar en regularitet på 95 procent jämfört med föregående år då regularitet låg på samma nivå.

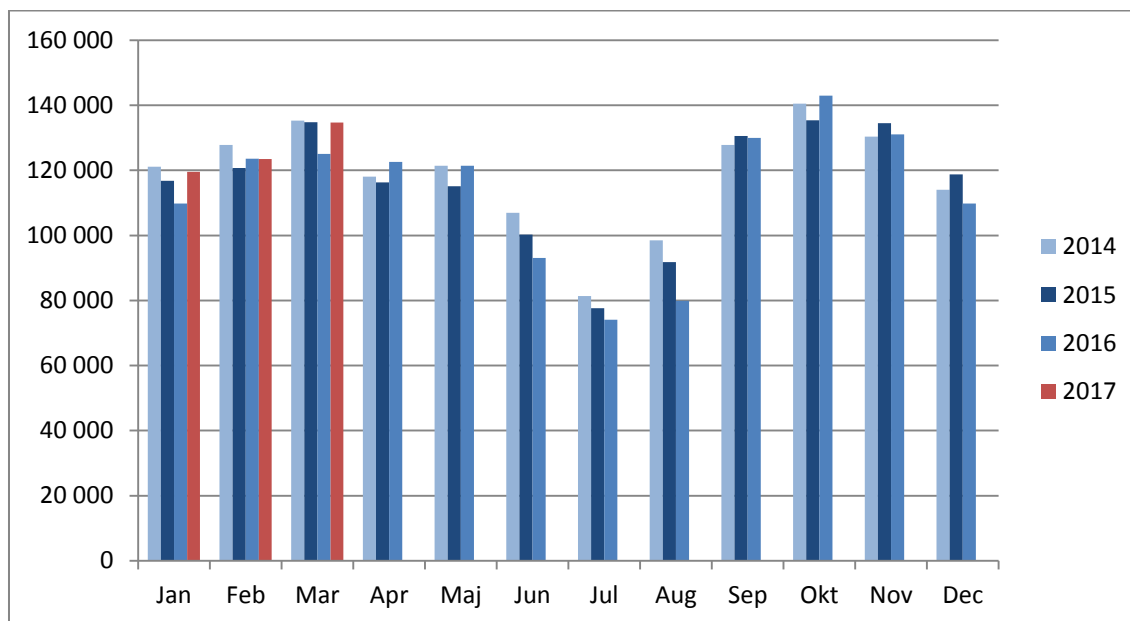
## Resandeutveckling



Resandet uppgick till 378 000 resenärer under kvartal 1, jämfört med 354 000 föregående år, en ökning med 5 %. Sett till de enskilda sträckorna har resandet, jämfört med 2016, förändrats enligt följande:

- Umeå-Sundsvall +3 %
- Sundsvall-Trondheim +5 %
- Umeå-Vännäs +10 %
- Umeå-Lycksele - 6 %
- Umeå - Luleå +52 %.
- Luleå-Kiruna +19 %

## Resande fördelat månadsvis

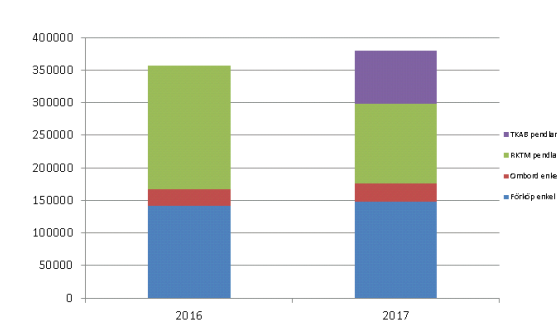


## Överflyttning av pendlare till operatörens pendlarkort

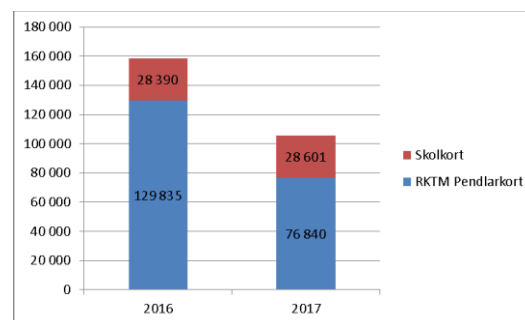
Under första kvartalet har Tågkompaniets egna pendlarkort fått en genomslagskraft och vi kan konstatera att det sker en överflyttning från RKTMs pendlarkort till Tågkompaniets pendlarkort. Det är främst på sträckorna Umeå-Sundsvall och Sundsvall-Östersund där vi ser den största överflyttningen. På sträckan Umeå-Vännäs, där pendlarkortet ligger på ett betydligt lägre pris, ökar resande på Tågkompaniets pendlarkort. Andelen utgör cirka 20 % av allt resande.

Totalt utgör Tågkompaniets pendlare 32 % av allt resande. Andel totala pendlare ligger på 54 % under första kvartalet, varav antalet skolkort ligger på oförändrat nivå jämfört med 2016. Antalet resande med enkelbiljett ligger på samma nivå som föregående år.

Fördelning av biljettyper jämfört med 2016



Fördelning av RKTMs pendlarkort jämfört med 2016

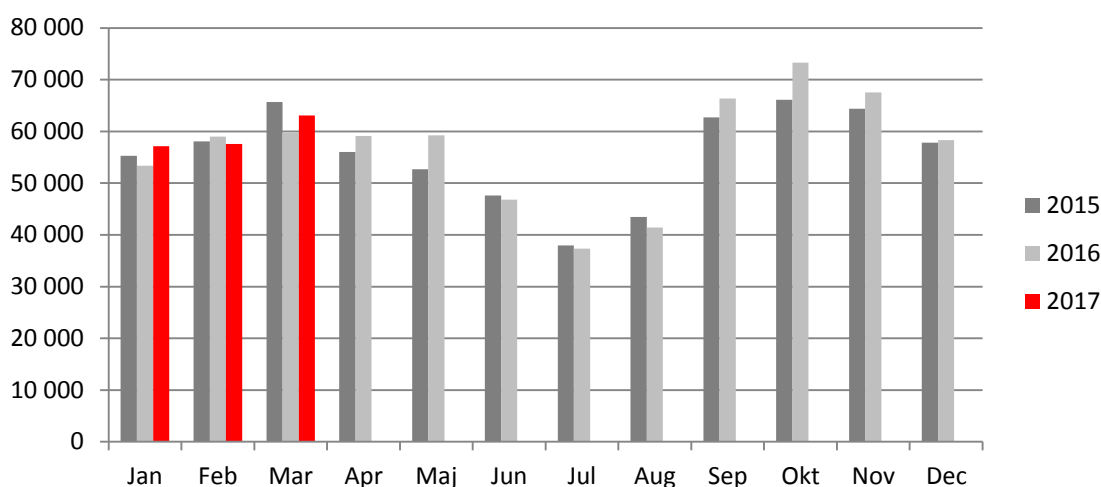


## Umeå-Sundsvall: Ett stabilt resande

Resandet ligger i snitt på 59 000 resenärer per månad. %. Ökningen av resenärer är främst hänförligt till Tågkompaniets pendlarkort.

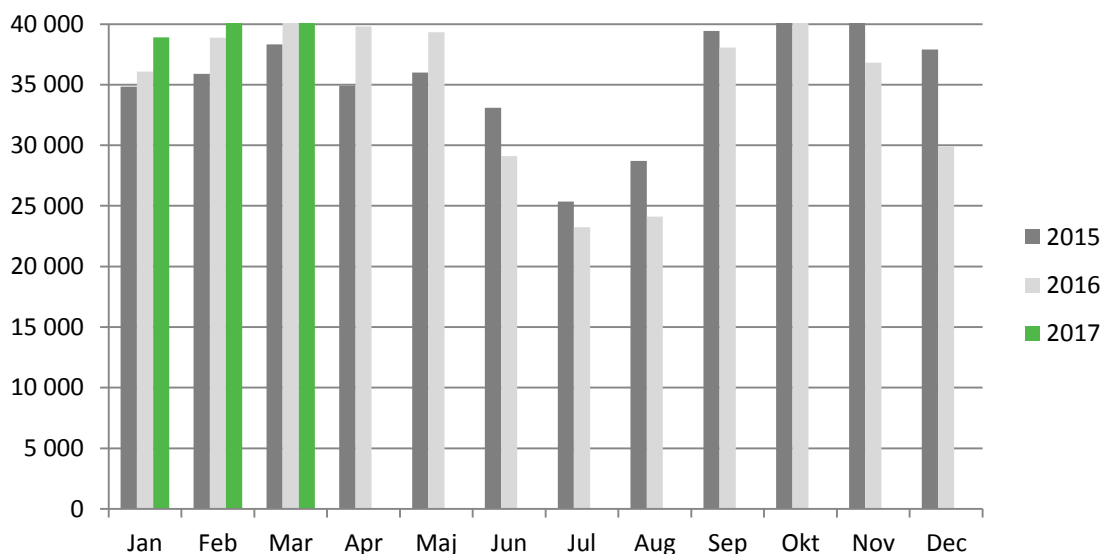
Vid tidtabellskiftet ökade SJ med en dubbeltur och kör numera fyra dubbelturer dagligen. Den tillkommande turen har en avgångstid vid kl. sju på morgonen. Norrtågs avgång 6,40, har varit en för operatören en viktig avgång med många enkelbiljetter för vidare resa till Stockholm. Idag väljer resenärerna som ska vidare till Stockholm SJ, vilket har medfört ett tapp av enkelbiljetter på denna tur med cirka 62 procent jämfört med föregående år.

Under kvartalet har antal resor uppgått till 177 800 jämfört med 172 100 samma kvartal 2016. Uppgången är främst kopplat till pendlarkort.



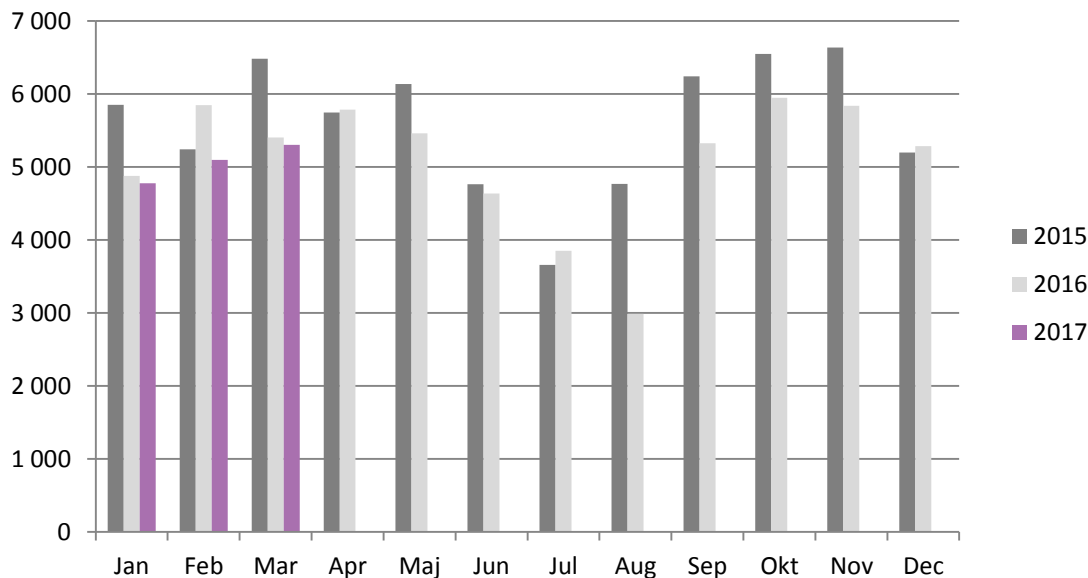
## Sundsvall-Trondheim: Enkelbiljetterna ökar med 24 %

Totalt uppgår antal resor för kvartal 1 till 123 300 st., jämfört med 2016 117 400 st. Det är främst enkelbiljetterna som ökar. Andelen resande med ungdomskort i Jämtland utgör knappt 6 000 resande per månad eller cirka 15 %.



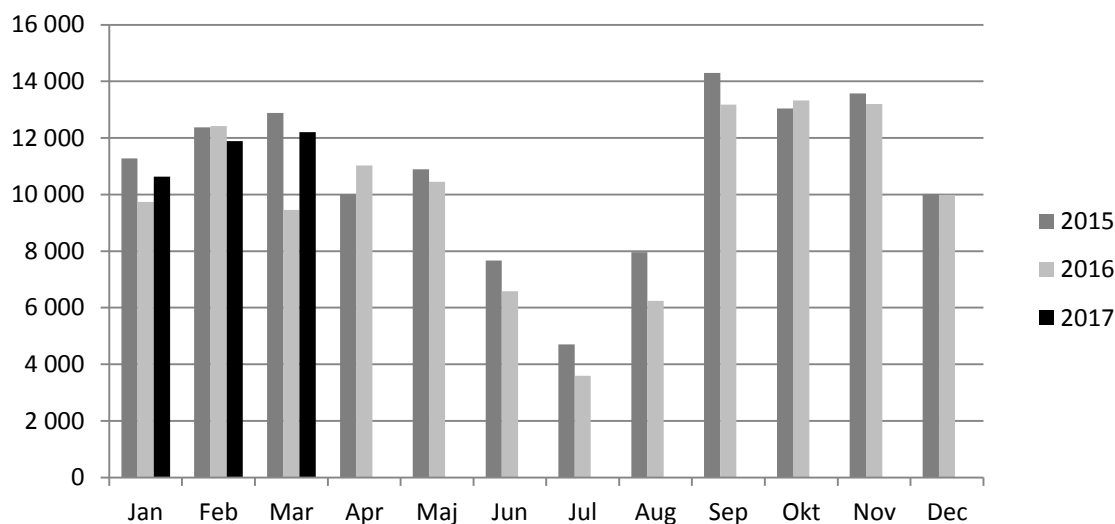
### Umeå-Lycksele: Stabilt resande

Sträckan Umeå-Lycksele har varit en sträcka med ett flertal delinställda turer orsakade av fordonspöblem. Trafiken har blivit mer stabilt under senare delen av kvartalet. Totalt under kvartalet har 15 200 resor genomförts jämfört med 2016 16 100 resor.



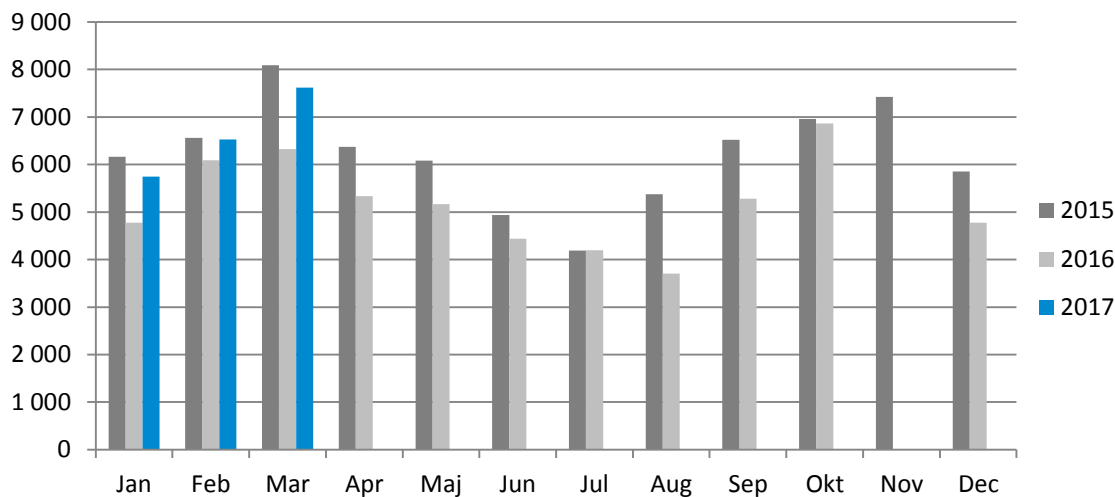
### Umeå-Vännäs: Nya pendlare och möjligheten av att köpa ombord uppskattas

Under kvartal 1 fortsätter resandet att vara i snitt knappt 12 000 resor per månad. Antalet skolkort är oförändrat jämfört med 2016. Det är främst pendelkort som ökar. Möjligheten att köpa ombord har ökat det spontana resandet. Totalt under kvartalet har 34 700 rest på den 3 mil långa sträckan, jämfört med 2015 års antal 31 600.



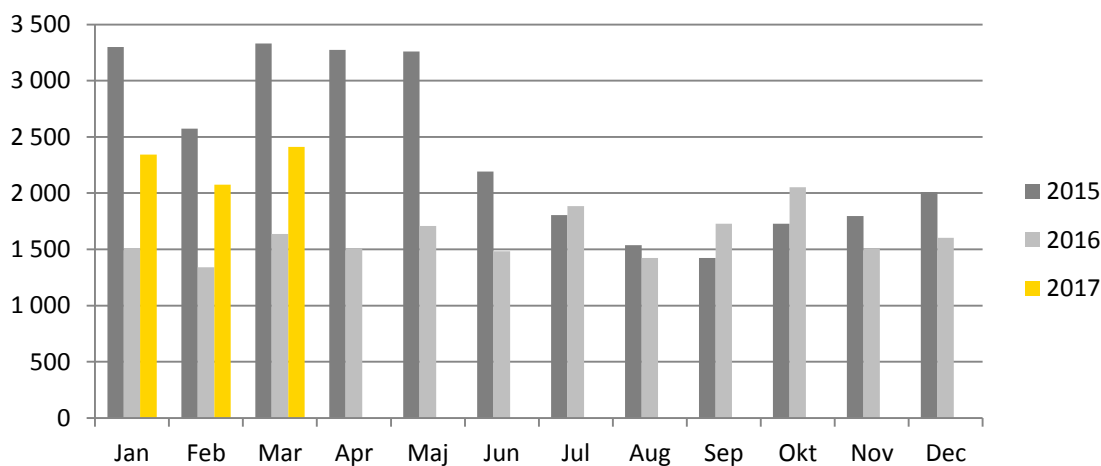
### Luleå-Kiruna: 6 500 resande månadsvis fördelat på tre dubbelturer, + 19 %.

Under kvartalet har trafiken på sträckan Luleå-Kiruna haft många inställda avgångar kopplat till kylan i januari månad. Vi ser ett förbättrat fordonsunderhåll på de fordon som trafikerar Norrbotten som ger en bra regularitet. Det positiva är att resande har ökat med hela 19 % jämfört med föregående år. Totalt 19 900 resor utförts under kvartal 1 jämfört med 19 900 resor 2016, vilket är på samma nivå som 2015.



### Umeå-Luleå: 51 % ökat resande jämfört med 2016 på en dubbeltur dagligen

Restiden Umeå-Luleå uppgår idag till under fyra timmar men det finns fortsatta störningar mest kopplat till prioriteringar mellan gods- och persontåg. Med en dubbeltur uppgår resandet till cirka 2 300 per månad, vilket är en förbättring med knappt 1 000 resenärer månadsvis jämfört med 2016. Totalt är resandet 6 800 jämfört med 4 500 st. 2016.

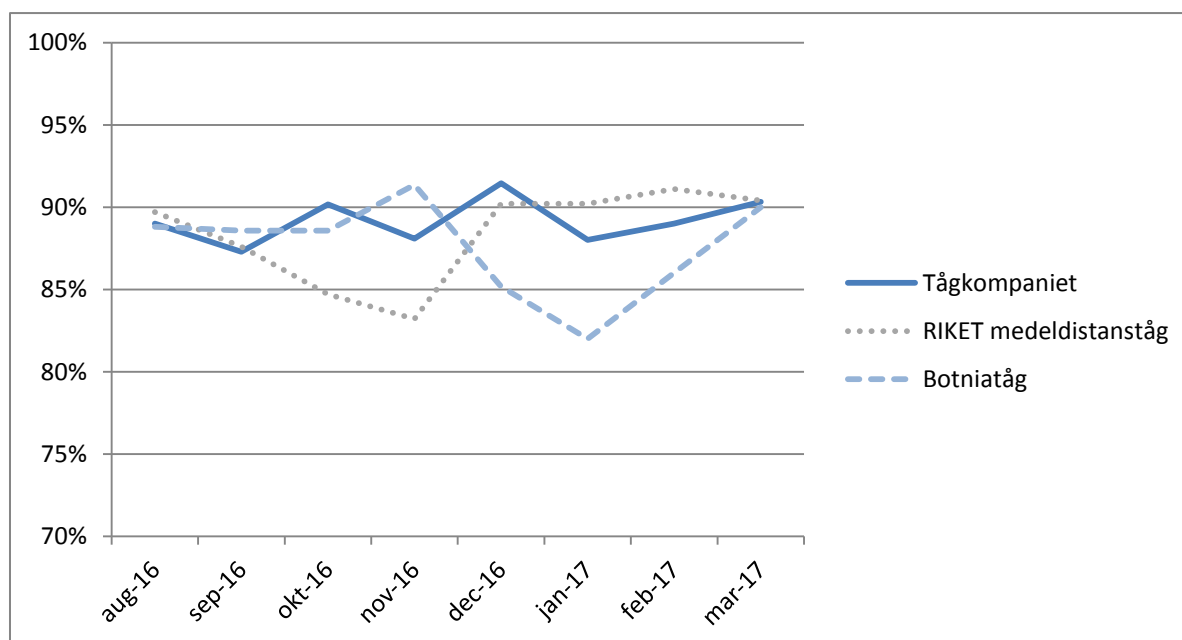




## Punktlighet – andel tåg som kommer i rätt tid

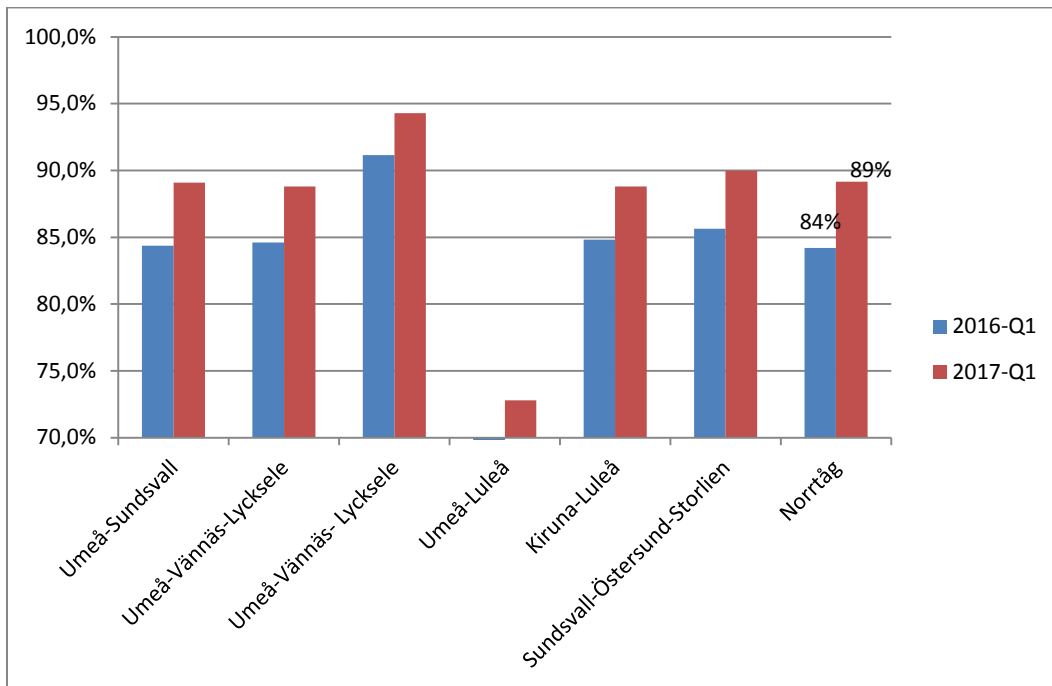
Statistiken över ankomstpunktighet anger hur stor andel av tågen som har nått sin slutstation eller en viktig bytespunkt i rätt tid. Tågen räknas vara i tid om de kommit fram inom fem minuter efter ankomsttiden enligt tidtabellen. Från och med januari 2014 ingår även de tåg som ställts samma dag eller dagen före planerad avgångstid. Att tågen ställts in kan bland annat bero på att det har blivit något fel på tåget eller på någon vagn och att tåget därför har tagits ur trafik. Andra orsaker kan vara att tåget har varit med i en olycka eller att det har blivit stopp på sträckan och resenärerna har fått resa vidare med ett annat tåg eller med buss.

Sedan operatörsbytet ser vi en förbättrad punktlighet jämfört med föregående år totalt sett. Under kvartalet har Norrtågssystemet haft en något försämrad punktlighet jämfört med Riket. De mesta av förseningarna är kopplade till infrastruktur, driftledning och fordon.



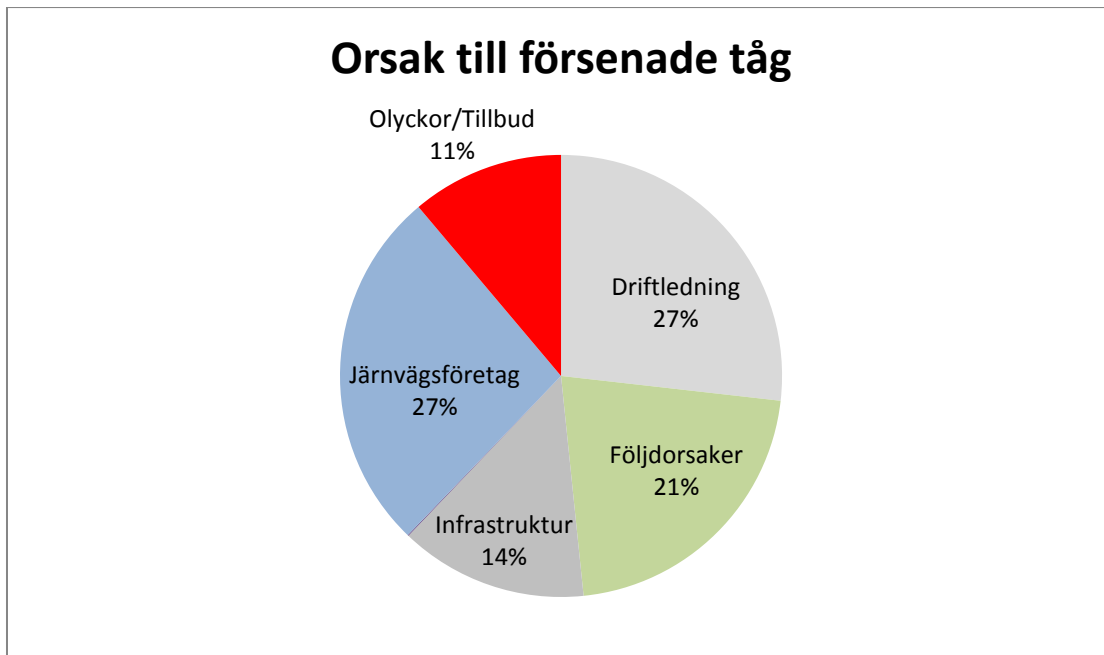
Kvartal 1 uppvisar en punktlighet på 89 % jämfört med föregående år 84 %. Genomgående uppvisar Norrtåg en bättre punktlighet på samtliga sträckor jämfört med föregående år. Föregående år var det stora problem med den uppdatering av ERTMS som skedde vilket bl.a. medförde omstart av system på perrong, vilket gav merförseningar. På sträckan Umeå-Luleå uppvisas en förbättrad punktlighet mest beroende på en rättvisande tidtabell. Dock kvarstår problem med prioriteringar hos driftledningen på Trafikverket. Godståg och dess framkomlighet medför förseningar för persontågen.

### Punktlighet per linje



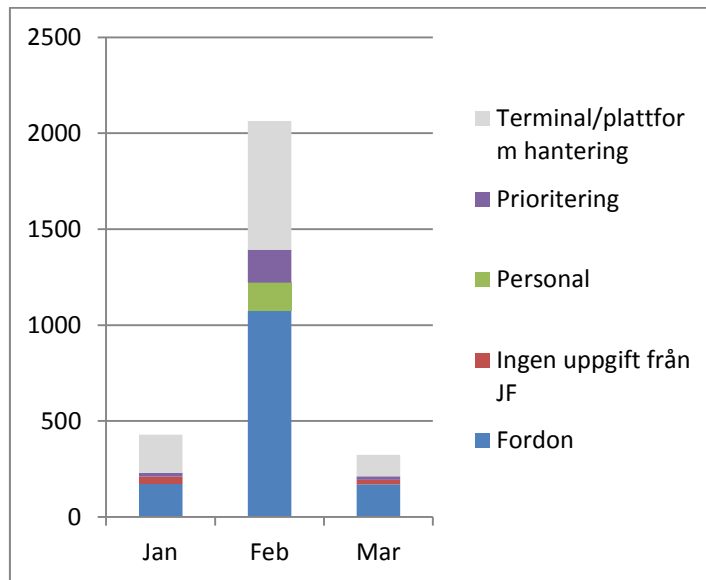
### Orsak till försenade tåg

Den största orsaken till förseningar är till största delen hänförligt till orsaker som ligger utanför operatörens ansvar. Under kvartalet har vi haft problem med kontaktledning, trädfällningar och godstrafik som har legat utanför operatörens ansvar. De merförseningar som är direkt hänförligt till operatören är cirka 27 procent.



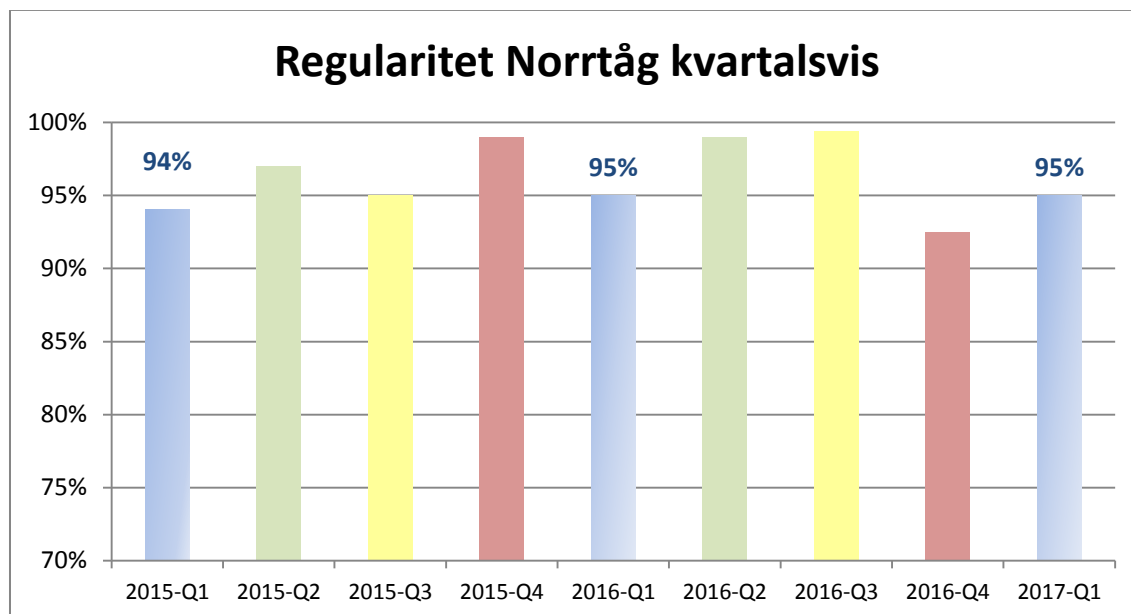
Vid en analys av de 27 % som är hänförlig till operatören (järnvägsföretag) är en stor andel kopplat till plattformshantering d.v.s. dels hur driftsledningen och dels hur järnvägsföretagen prioriterar eller inväntar försenade inkommande tåg. De största merförseningar är kopplat till fordonproblem. Vid några tillfällen har det blivit akuta sjukskrivningar vilket har medfört försenade tåg pga. inställelsetider för ny personal.

Förseningsorsaker kopplat till operatören

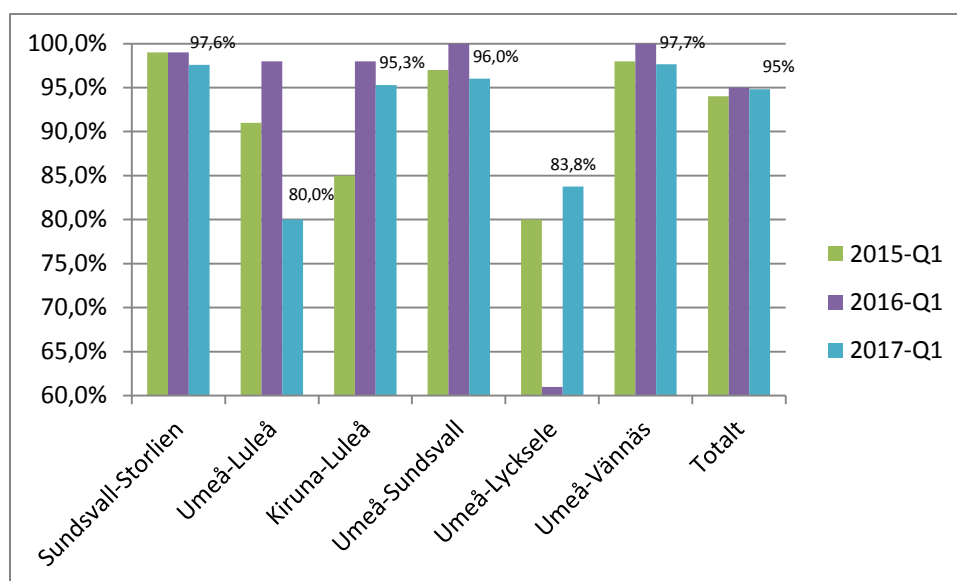


## Regularitet – andel avgångar som trafikerats med tåg

Här redovisar vi andelen persontåg som ställts in samma dag eller dagen före planerad avgångstid och persontåg som startat men av någon anledning inte kunnat gå till slutstationen. Att tågen inte har nått sin slutdestination kan bland annat bero på att det har blivit något fel på tåget eller på någon vagn och att tåget därför har tagits ur trafik. Andra orsaker kan vara att tåget har varit med i en olycka eller att det har blivit stopp på sträckan och resenärerna har fått resa vidare med ett annat tåg eller med buss. Totalt är regulariteten för perioden 95 %.



Regularitet per linje



## Orsak till inställda turer

I början av året ställdes trafik in pga. kyla i Norrbotten och på sträckan Umeå-Luleå. Ett större kontaktledningsfel på sträckan Sikträsk-Gällivare orsakat också störningar under början av januari. Under flera dagar under januari månad hade dieselfordonet Y31 haft problem med bl.a. tågvärme vilket orsakat inställda avgångar under månaden. Ett flertal av fordonen har haft, främst X62 Coradia, hjulproblem. Detta har medfört många svarv tillfällen eller hjulaxelbyten. Hjulproblem som medfört axelbyten har haft många dagar för underhåll och påverkat fordonstillgänglighet. Detta har medfört att flera turer på Botniabanan varit inställda, betydligt fler än tidigare vintrar. Under kvartalet har det funnits även problem med kontaktledningar, växelfel, signalstörningar och urspårade arbetsfordon för att nämna problem som är relaterade till infrastruktur mm.

