



Norrtågs kvalitetsredovisning År 2017 Ack oktober 2017

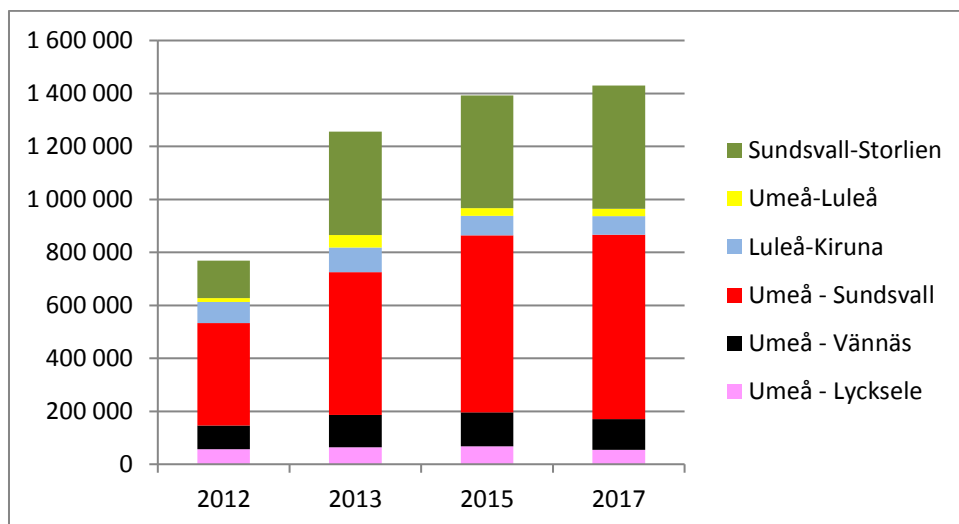
Innehållsförteckning

En positiv resandeutveckling + 7 %	3
Punktlighet 88 %	4
Var orsakar förseningarna ?	6
Regulariteten 92 %	7
Resandeutveckling per sträcka.....	8



En positiv resandeutveckling + 7 %

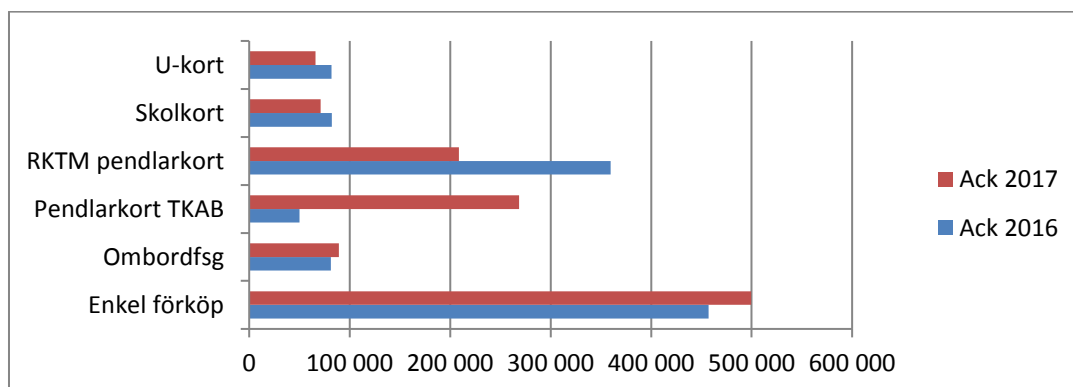
Efter ett år med Tågkompaniet som operatör ser vi förändringar avseende resande mellan olika resekategorier/biljettyper. Tågkompaniet har tagit upp konkurrensen med länens pendlarkort och vi ser en överflyttning från RKTMs pendlarkort till Tågkompaniets pendlarkort. Operatören håller ett lägre pris på kortare sträckor och det finns möjlighet att förboka platsbiljett, samtidigt finns en enkelhet med visering genom app. Begränsningen att pendlarkortet gäller endast på Norrtåg tycks inte motivera resenären att betala ett högre pris för RKTMs pendlarkort.



Resandeökning över tid

Under hösten har Tågkompaniet tagit bort all kontanthantering ombord. Samtidigt har operatören implementerat betalning med faktura och betaltjänsten Swish med tillägget av en QR kod för att underlätta köpet. Vi noterar att det finns en uppgång av ombordförsäljning.

Vidare ser vi också en tillbakagång på förköp enkelbiljetter på längre sträckor men totalt ett ökat resande på totalt enkelbiljetter. En effekt av SJ ökade konkurrens med en extra dubbeltur jämfört med föregående år.



Förändring av resande per kategori jämfört med föregående år.

Det vi kan utläsa från genomförda resvaneundersökningar är att det hållbara resandet ökar bland länen, cirka 500 000 resor har flyttat från bil till tåg. En 1/10 del av resandet skulle inte ha utförts om tåget inte funnits.

De största reseökningarna i antal ser vi främst på de två stora linjerna, Umeå-Sundsvall och Sundsvall-Östersund där vi har ett stort utbud, bra fordon och stoppmönster.

Linje	2015	2016	2017	Förändring	% fg år
Umeå - Lycksele	55	50	44	-6	-13%
Umeå - Vännäs	105	96	96	0	0%
Umeå - Sundsvall	546	556	579	24	4%
Luleå-Kiruna	61	52	60	8	16%
Umeå-Luleå	24	16	23	7	43%
Sundsvall-Storlien	348	353	396	43	12%
	1 139	1 122	1 199	76	7%

Resandeökning per sträcka ack oktober månad

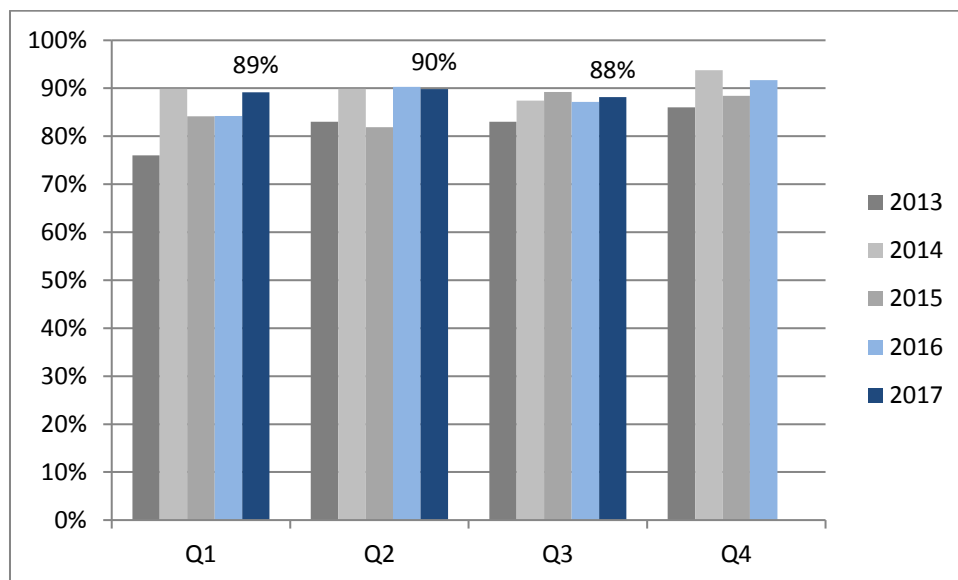
Punktlighet 88 %

De viktigaste kvalitetsfaktorerna för tågtrafik är punktligheten och hur en eventuell störning hanteras. Vid trafikstörningar är det viktigt hur informationen når den drabbade resenären. Resenären vill äga information och kunna planera alternativa resvägar, möjlighet att upprätthålla planerade anslutningar men även hur resenären ska minimera effekterna av trafikstörningarna. Nkl ger tydliga signaler hur viktigt det är med rätt skyltning, utrop och rätt information via sms-notifieringar, appar och hemsida. Tågkompaniets servicecenter arbetar här aktivt tillsammans med Trafikverkets trafikledning för att hitta alternativa resvägar och färdmedel för kunden vid trafikstörningar. Under det senaste kvartalet har det varit ett flertal störningar pga. fordonsbrist och stora banarbeten på bl.a. Mittbanan och vid Timrå på sträckan Umeå-Sundsvall. Störningar som har betytt inställda turer och förseningar.

Tågkompaniet har haft brister och aktivt för att i första hand förbättra punktlighet men även information till sina resenärer. Aktiviteter som genomförs är bl.a. ett nytt systemstöd, CATO, för lokförare och verksamhetsuppföljning med alla förare. Information via sms och hemsida har haft bristande kvalitet men Tågkompaniet arbetar aktivt med ett förbättringsarbete.



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. Att tågen ställts in kan bland annat bero på att det har blivit något fel på tåget eller 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.



Punktighet över tid per kvartal

Trafiken uppvisar en ackumulerad punktighet på 88 % att jämföra med fg år 90 % ack. kvartal 3.

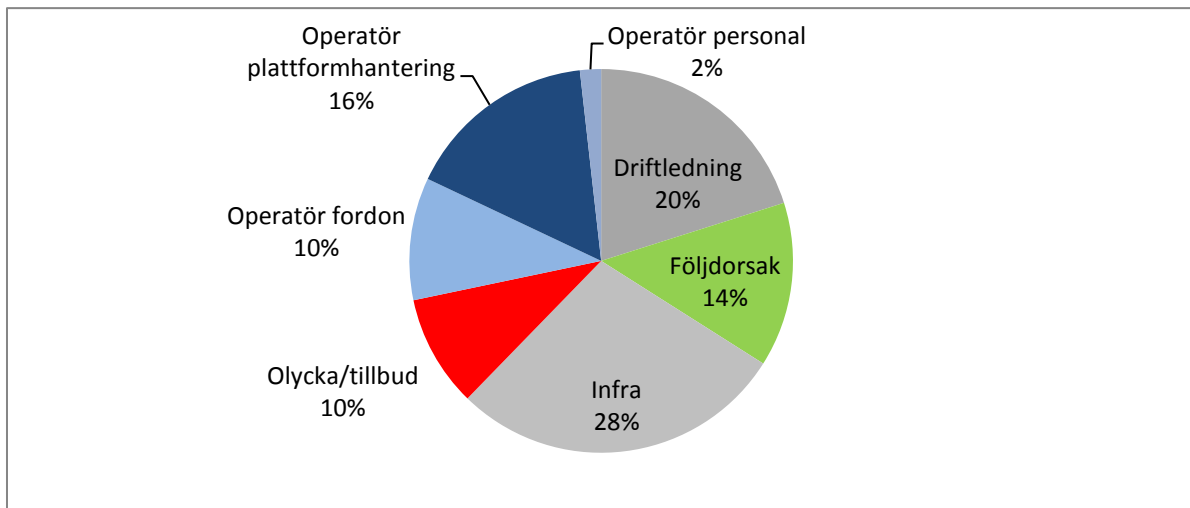
Sträcka	RT+5	RT+15
Umeå-Sundsvall	91%	96%
Umeå - Lycksele	84%	96%
Umeå- Vännäs	97%	99%
Umeå-Luleå	81%	87%
Luleå-Kiruna C	69%	87%
Sundsvall-Östersund-Storlien	86%	95%
Totalt	88%	96%

Punktighet per sträcka ack 2017-10-31

Var orsakar förseningarna?

Orsak till förseningarna är kopplade till främst banarbeten och infrastruktur. Vid analys av höstens förseningar är cirka 48 % direkt kopplat till infrastruktur och beslut tagna av driftsledningen hos Trafikverket. Banarbeten på sträckan Sundsvall-Östersund har medfört förseningar kopplat till infrastruktur och hastighetsnedsättningar Drygt 25 % är kopplat till fordonsunderhåll eller fel på fordon under sträckan, operatörens prioritering på plattform och en mindre del av hänförligt till personal. Den av operatören orsakade försening är en stor andel är kopplat till inväntar på anslutande tåg/buss. Varje månad har Norrtåg cirka 4-6 tillfällen med obehöriga på spår vilket ger upphov till förseningar då polis tillkallas för att avsyna banan.

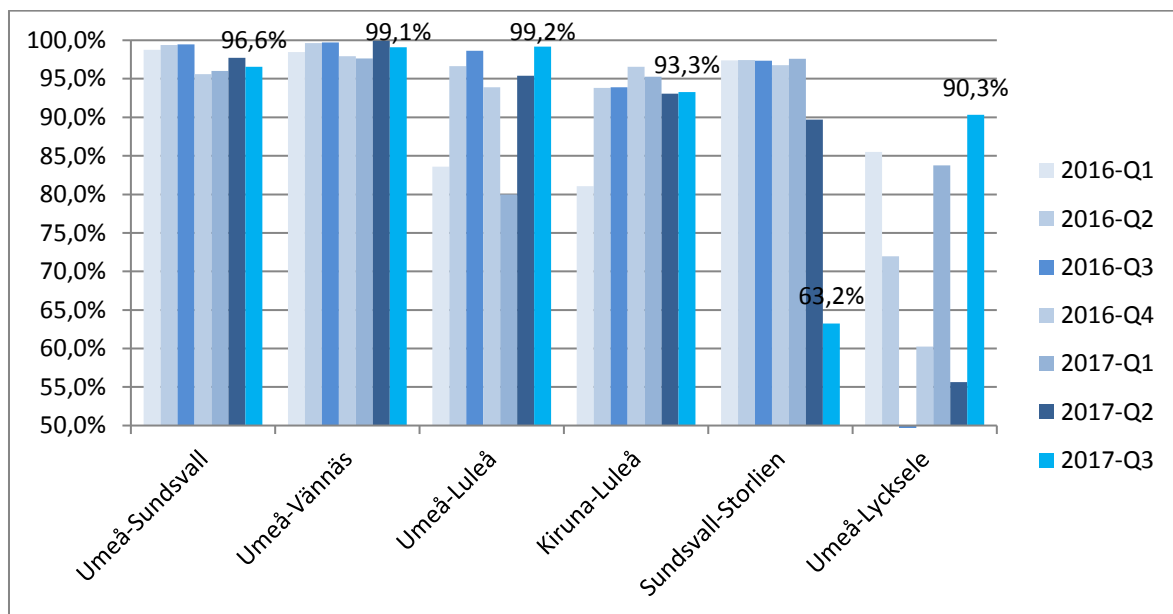
Sämst punktlighet uppvisas på sträckan Luleå-Kiruna som uppvisar 69 %. Den absolut största andelen av förseningsminutrar är hänförligt till banarbete. Ett arbete har initierats av Norrtåg tillsammans med Trafikverket och operatören för att identifiera huvudorsakerna och hitta förbättringsområden.



Regulariteten 92 %

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.

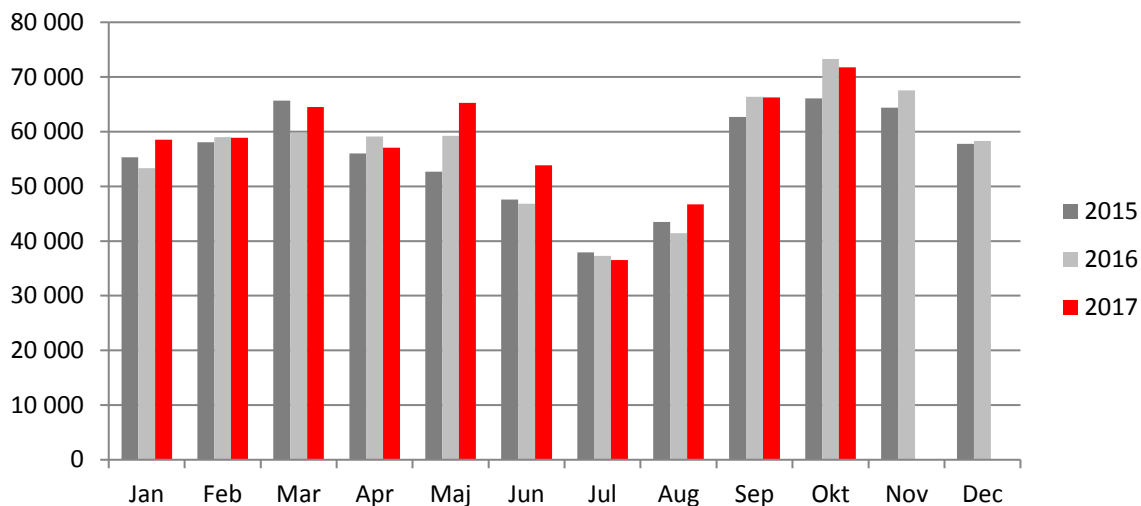
Vi ser genomgående en stabil trafik med vissa undantag sträckan Umeå-Lycksele och Sundsvall-Östersund. På sträckan Hällnäs-Lycksele har dieselfordonet haft problem med motorer gav störningar med delinställda sträckor under kvartal 2. Under kvartal 3 har det varit omfattande planerade banarbeten på Mittbanan vilket givit delinställda turer. Från 1 augusti månad och 12 veckor framåt har X62 Coradia varit på tungt underhåll, en varje vecka. Detta har medfört en mindre tillgång till reservfordon och trafiken på Botniabanen har fått en sämre regularitet då främst sträckorna Umeå-Nordmaling-Örnsköldsvik har ställts in in pendlartider då fordon saknats.



Resandeutveckling per sträcka

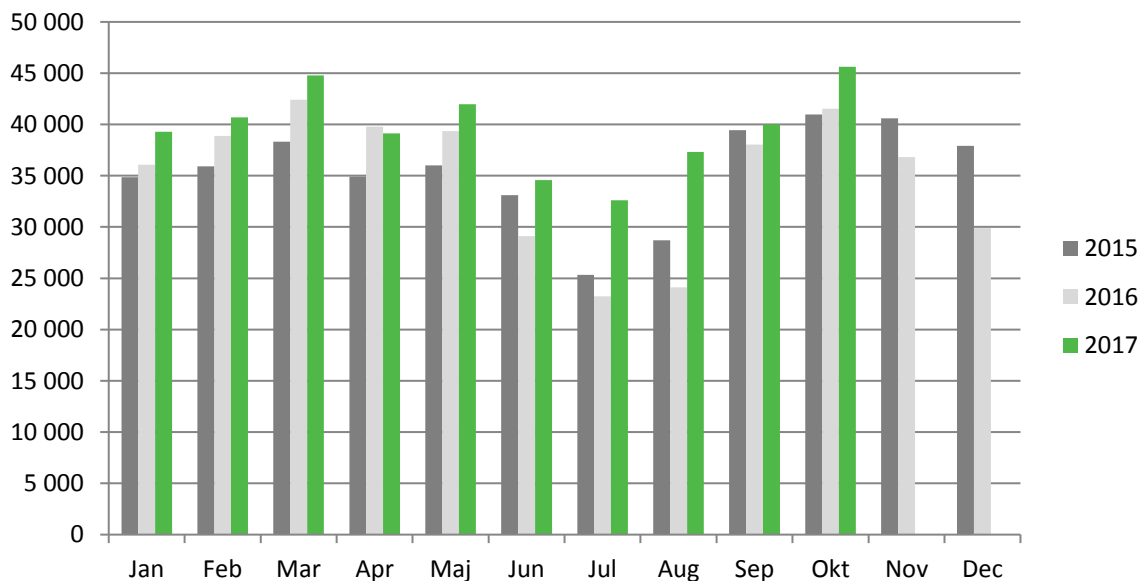
Umeå-Sundsvall: 4 % ökning

Resandet ligger på 65 000 resenärer i snitt under månaderna med stora grupper av arbets- och studiependling. Ackumulerad för 2017 är resandet 580 000 st. Resandeströmmarna mellan Umeå-Örnsköldsvik är fortfarande den starkaste relationen på sträckan och Umeå-Sundsvall har tappat resande med vidare anslutning till Stockholm till SJ, framför allt morgonturen. Ökningen jämfört med fg år är 4 %.



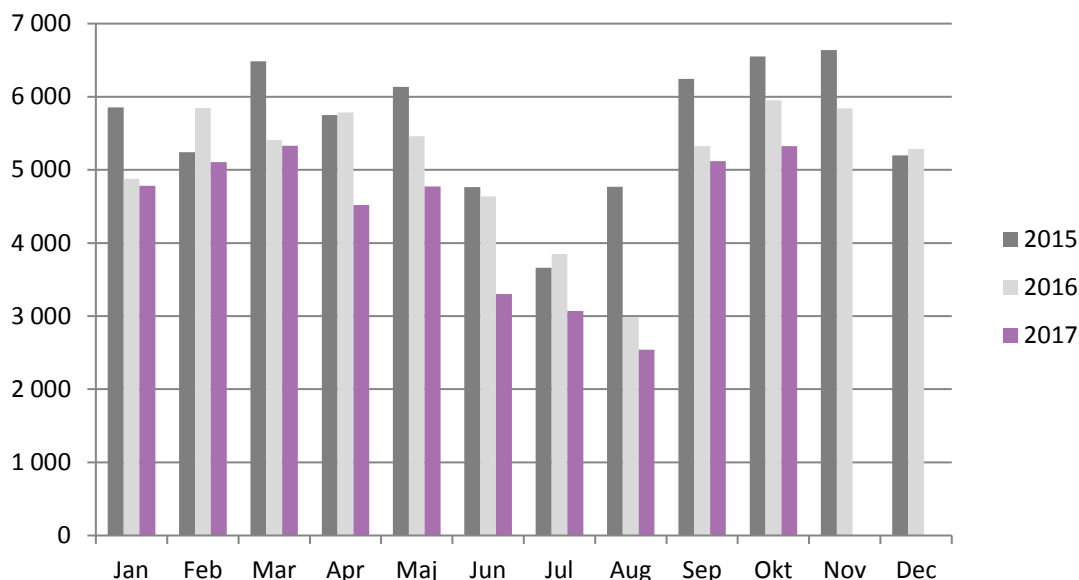
Sundsvall-Trondheim: Bra resandet trots stora banarbeten

På "Mittlinjen" Storlien-Östersund-Ånge-Sundsvall ser vi en ökad resande framförallt med Tågkompaniets pendlarkort. Totalt uppgår resandet till 396 000 st. för 2017, vilket är en ökning med 12 % jämfört med fg år. Överlag har ersättningstrafiken under banarbeten fungerat mycket väl och tillsammans med bra information vilket har medfört ett fortsatt bra resande.



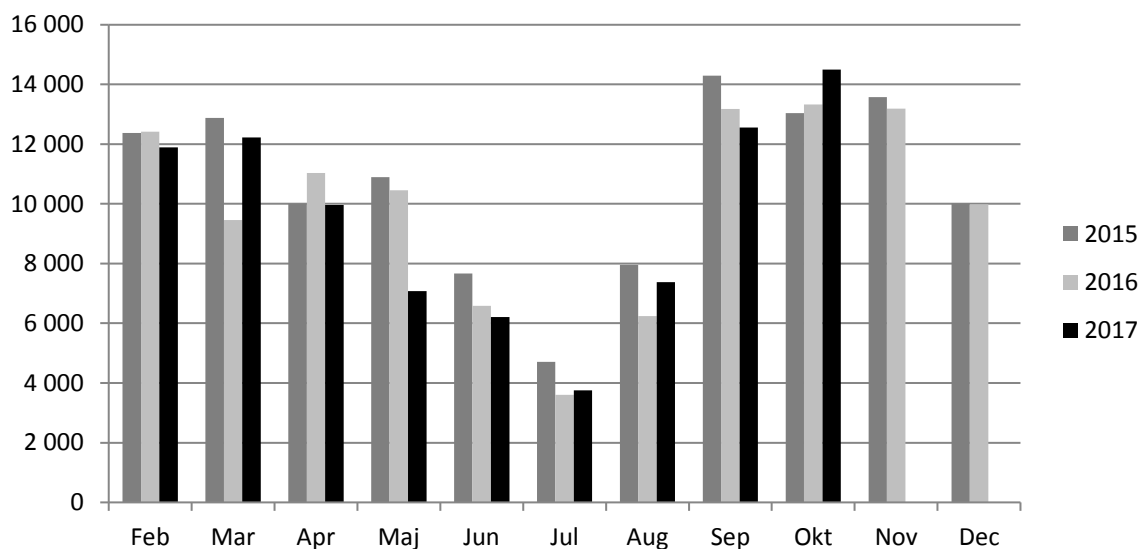
Umeå-Lycksele: Bristande regularitet och punktlighet

Sträckan Umeå-Lycksele har under året haft problem med regularitet orsakad av underhåll på fordonet. Under det sista kvartalet har tillgänglighet förbättrats men resandet har inte återkommit som önskat. Sträckan är sårbar då fordonstillgänglighet är kopplat till bara ett fordon. Under 2017 har resandet minskat jämfört med föregående år med -13 % och totalt antal resande uppgår till 44 000 st.



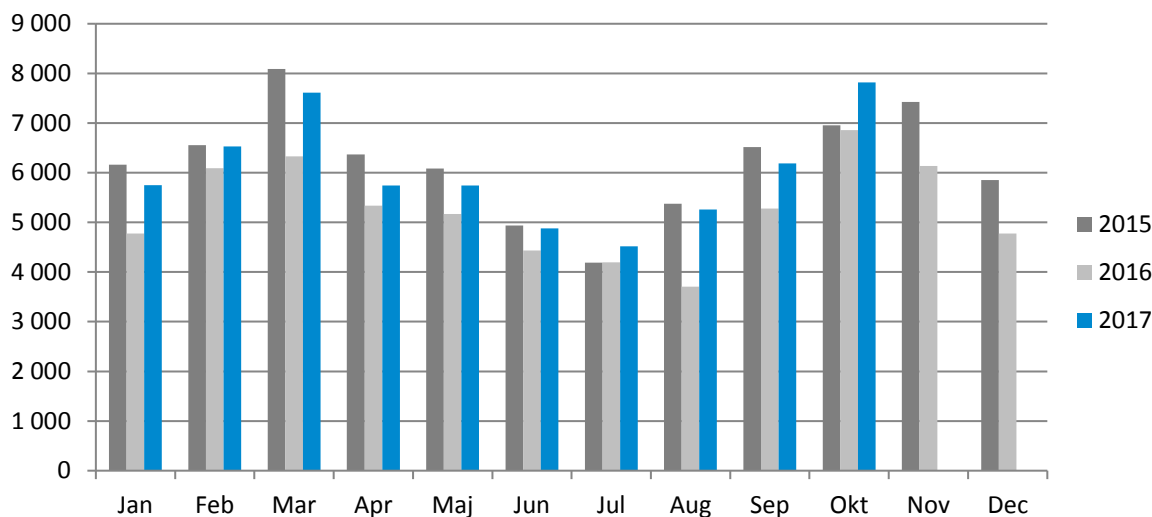
Umeå-Vännäs: En stabil pendlarlinje

Resandet är stabilt på sträckan och uppgår till 96 000 som är på samma nivå som 2016.



Luleå-Kiruna: Förköpta enkelbiljetter, är det klart övervägande alternativet

Antalet resor fortsätter att vara stabilt och ökningen är bla direkt kopplat till konjunktursvängningar hos LKAB. Under året ser vi en ökning med hela 16 % direkt kopplat till försäljning av enkelbiljetter. Totalt uppgår resandet till 60 000 st. resor.



Umeå-Luleå: Bättre restider har medfört ett ökat resande

En ökad punktlighet och bättre restider har medfört ett ökat resande med cirka 1 000 resenärer per månad eller + 43 %, under året. Resandet har under året uppgått till 23 000 st.

