

Februari 2018, Nyhetsbrev från Norrtåg AB om periodens störningar i trafiken.

## En tuff period för resenärerna och Norrtåg

Hej

I delar av Norrland har vintern i år varit svår och en stor utmaning för tågtrafiken vilket har lett till stora problem för resenärerna. 70 procent av avgångarna har gått som planerat jämfört med 90 normala vintrar. Samtidigt har många upplevt problem med störningsinformationen men även kvalitén på ersättningstrafiken.

De stora snömängderna började falla över de norra delarna av Norrtågs trafikområde efter julhelgen, följt av kyla och ytterligare snöfall som kulminerade i början på februari då Trafikverket t o m tvingades stänga Botniabanan i fem dagar.

Vi kan konstatera att många saker kunde ha utförts bättre samtidigt som det på grund av de många olika orsakerna bakom störningarna är svårt att peka ut någon enskild åtgärd eller aktör som lösningen eller den som ensamt är ansvarig. Men en starkt bidragande orsak är till exempel den tredubbling av antalet viltolyckor vi sett.

Vi är många som är inblandade i tågtrafiken. Norrtåg AB som beställare och upphandlare, Tågkompaniet som driver trafiken, underhåller tågen och har relationen med resenärerna samt Trafikverket som är ansvarig för infrastruktur och snöröjning. Vi bär alla ansvar för att trafiken ska fungera.

Vi är nu, tillsammans med övriga parter, inne i ett omfattande analysarbete och åtgärdsprogram som successivt kommer att genomföras.

I detta informationsbrev försöker vi gå igenom orsakerna till störningarna och vad vi gör för att minska effekterna av dem och komma tillrätta med det som vi som en av flera aktörer kan påverka. Där finns både snabba åtgärder för att förbättra situationen för resenärerna nu och åtgärder på lite längre sikt för att minimera riskerna för att vi ska uppleva samma nivå på störningar igen.

Tveka inte att höra av er om ni undrar över något eller om ni vill veta mer om det vi skriver här. För uppdatering om läget just idag, se [norrtag.se](http://norrtag.se) eller [trafikverket.se](http://trafikverket.se).

mvh

**Maria Högländer**

**VD Norrtåg AB**

## Snö och kyla har skapat problem för både bana och fordon

Det största problemet är att det har varit mycket inställd trafik. Andelen turer med persontåg som har körts som planerat är för hela Norrtågstrafiken 70 % i januari 2018, för Botniabanan är siffran 68 % för samma period. Främst beror detta på två saker, dels olika typer av störningar på banan, dels att fordon varit ur funktion av olika skäl.

Exempel på betydande störningar som har haft betydande effekter på trafiken och som medfört inställda avgångar och förseningar är t ex:

- Tre gånger fler viltolyckor jämfört med föregående vinter. Under vintern 2018 har vilt sökt sig spåren som en följd av de stora snömängderna. Till skillnad från de större vägarna saknas viltspår längs järnvägen på stora sträckor.

Viltpåkörningar under december och januari månad uppgick till ett 80-tal för Norrtåg, att jämföra med 24 viltolyckor under samma period föregående år.

Viltpåkörningar medför betydande trafikstörningar, förseningar och omfattande reparationskostnader på grund av att moderna tåg ofta är känsligare för kollisioner, samt problem med eftersök av skadade djur och kadaverhantering.

- Flera urspårningar har skett varav flera med snöröjningsfordon och en kollision med en bil som fastnat i snön vid en jämvägsövergång. Is från tunneltak längs banan har vid flera tillfällen ramlat ner och förstört rutor och elektronik på tågen med lång avställningstid som följd.
- Under januari månad har Norrtåg vid ett flertal tillfällen drabbats av problem med infrastrukturen. Dels i form av strömlösa spår, frusna växlar, signalanläggningar ur funktion och dels i form av avstängda banor i samband med större snöoväder och brister i snöröjningen.
- Isbildning under tågen har medfört att bromsarna fryser fast mot hjulen och behovet av avisning ökar. Is och snö innebär även att hjulen på alla typer av tåg skadas i högre grad under vintern. Effekten blir mer svarvningar av hjul och detta har även under vintern 2018 medfört brist på hjulaxlar. Vidare har det varit stor efterfrågan på svarvningar både från person- och godstrafiken, vilket medfört långa väntetider.
- Vid jämförelse med föregående vinter av fordonsskador rapporterade på fordon som trafikerar Umeå-Sundsvall-Storlien så ser vi en betydande del av skador på fordonskaross, drivhjul och bromssystem. Skador som är direkt hänförliga till viltolyckor, hjulskador och fastfrusna bromsar.
- Störningarna har inte bara inneburit inställda tåg. För de avgångar som trafikerats har även punktligheten varit svag. På Norrtågs samtliga sträckor har 67 % av tågen kommit inom 5 minuter från planerad ankomsttid och på Botniabanan 59 %.

## Information och ersättningstrafik inte i nivå med vad våra resenärer kan kräva.

Störningsinformationen har många gånger brustit i kvalitet och framförhållning så även utförandet av ersättningstrafiken. Den stora anhopningen av störningar har ställt höga krav på servicecenter och lett till långa svarstider.

Fungerande information är alltid viktigt för resenärens möjlighet att planera sin resa och särskilt viktig vid större störningar. Det är Tågkompaniet som operatör som har ansvaret för att informera resenären och anordna ersättningstrafik.

Det finns ett tydligt regelverk kring hantering av reklamationer och förseningsersättningar som gäller all tågtrafik i Sverige. På grund av den här vinterns stora störningar kan det för Norrtågs resenärer också bli tal om ytterligare kompensation.

Läs mer om resenärens rättigheter vid störningar här: [norrtag.se/reklamation](http://norrtag.se/reklamation)

## Vad gör Norrtåg AB åt situationen?

### 1. Förbättringsarbetet påbörjas parallellt med en grundläggande analys.

Just nu pågår en grundläggande analys av vinterns störningar och deras effekt på trafiken. Situationen och ansvarsbilden är komplex och rotorsakerna till störningarna är flera. Utredningen görs i delområden och redan nu har förbättringsarbetet påbörjats.

### 2. Infrastrukturens begränsningar i form av vilt på spåren och bristande kapacitet i snöröjningen ska minska.

Infrastrukturens begränsningar i form av vilt på spåren och bristande kapacitet i snöröjningen ska minska. Trafikverket har ansvar för banorna ska vara snöröjda och framkomliga. Inom detta område har problemen varit stora denna vinter. Väl röjda spår är av stor betydelse för tågtrafiken, precis som för vägtrafiken. Norrtåg AB kommer därför att initiera en dialog med Trafikverket om hur de uppkomna problemen ska kunna undvikas eller minskas i framtiden med fokus på snöröjning, snöröjningsfordon, is-säkrade tunnlar samt hinder för älgar på spåret.

### 3. Prioritering, planering och ytterligare åtgärder för ökad robusthet.

Tågkompaniet ansvarar för den dagliga driften och planeringen av trafiken. Tillsammans med Tågkompaniet kommer Norrtåg AB att analysera förutsättningarna för att trafiken ska bli mer robust. I detta arbete ingår även att förtydliga prioritering av trafik och reduktionsplaner vid störningsrisker, på lång och kort sikt.

**4. Information och kommunikation till resenären kvalitetssäkras.**

Tågkompaniet äger relationen med resenären och har påbörjat ett förbättringsarbete med målet att kvalitetssäkra störningsinformationen till och kommunikationen med resenären.

**5. Ny front och ytterligare vinteranpassning på gång.**

Norrtåg AB ansvarar för att tillhandahålla fordon till operatören. Fordonen i Norrtågstrafiken är sedan tidigare vintertestade och vinteranpassade. Det finns dock vissa områden där nu extra insatser ska göras för att ytterligare kunna vintersäkra fordonen.

Vi har redan utvecklat och håller på att montera på en ny sektionerad frnt som snabbare kan bytas och tittar på hur man kan förstärka fronter för att dessa ska hålla bättre mot viltkollisioner, hur hjulen bättre ska klara vinterförhållandena och hur rutiner för att undvika fastfrysningar och andra vinterrelaterade skador.

**6. Säkerställa kapacitet och effektivitet i underhållsinfrastrukturen.**

Tågkompaniet ansvarar för det dagliga underhållet. För detta arbete tillhandahåller Norrtåg AB en underhållsdepå i Umeå.

Underhållet av fordonen är basen för en fungerande trafik och vi kommer nu att titta på hur processerna kring t ex avisning, frontbyten och hjularbeten kan optimeras ytterligare avseende t ex kapacitet och lokalisering.

**7. En mer flexibel fordonsflotta på längre sikt**

Norrtåg AB utreder möjligheten att förstärka fordonsflottan. Detta arbete är komplicerat på flera sätt, bland annat på grund av den stora fordonsbristen i Sverige. Ambitionen är att göra fordonsflottan mer flexibel och att skapa en större tillgänglighet vid störningar.

För dagsaktuell trafikinformation, se [norrtag.se/trafikinformation](http://norrtag.se/trafikinformation) eller [trafikverket.se](http://trafikverket.se)