



Norrtågs kvalitetsredovisning År 2016 Kvartal 1

Innehållsförteckning

Vintern – stora temperaturväxlingar och uppgradering av ERTMS	3
Resandeutveckling	4
84 % av resenärerna har ett bra helhetsintryck av Norrtåg	7
Punktlighet – andel tåg som kommer i rätt tid	12
Regularitet – andel avgångar som trafikerats med tåg	13
Orsak till inställda turer	14



84 % är helhetsintrycket enligt våra resenärer

Under mars och april månad har Norrtåg fångat upp resenärers synpunkter och mätt kundnöjdheten, genom NKI och en resevaneundersökning som skett ombord på samtliga sträckor. Kundnöjdheten fortsätter att vara på samma nivå som föregående år. Vi ser också förbättringar i kundnöjdheten på de sträckor där det har skett fordonsupprustning. På de två stora sträckorna Umeå-Sundsvall och Sundsvall-Storlien är helhetsintrycket något lägre än föregående år, 82 % respektive 81 %, vilket dock fortfarande är mycket bra.

Vintern – stora temperaturväxlingar och uppgradering av ERTMS

I stora drag påminner årets vinter mycket om vintern 2013/2014, då hade vi en mycket mild och blåsig julmånad följt av kyla och snö. I början av januari kom vintern med besked. Precis som under januari 2014 begränsades den kalla perioden till omkring tre veckor. Vinterns lägsta temperatur uppmättes under 7-9 januari vilket medförde inställd tågtrafik i Norrbotten. Totalt under januari månad ställdes ett 50-tal avgångar in på grund av kyla. Då temperaturen kryper under -30 grader väljer operatören att ställa in trafik av säkerhetsskäl.

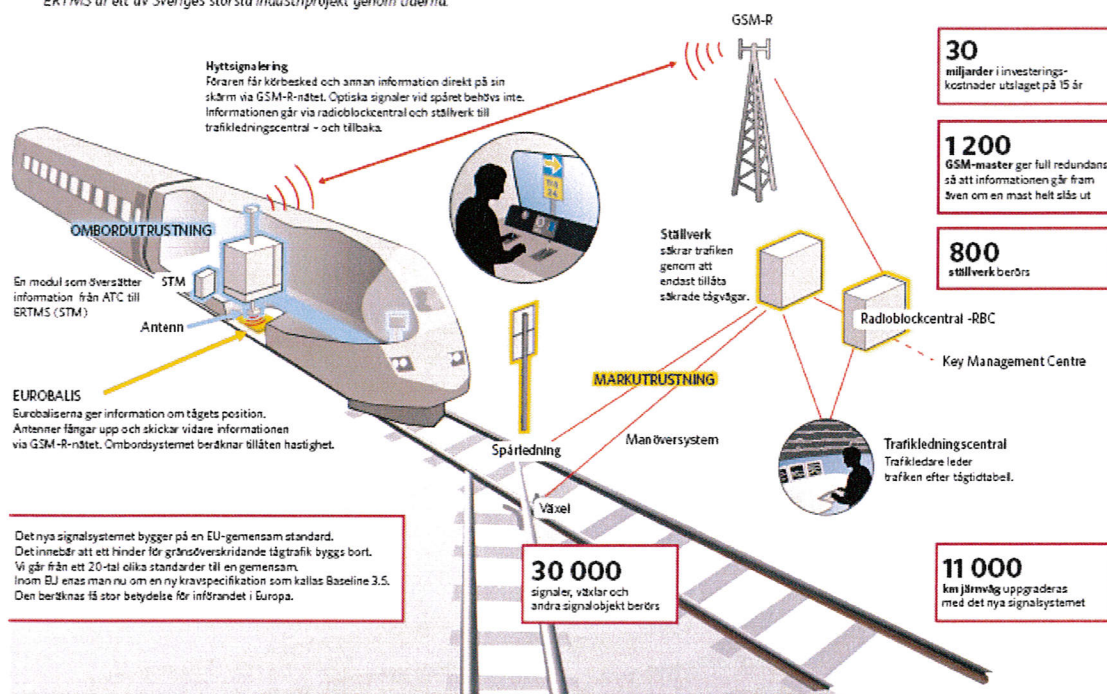
De modifieringar som gjorts på tågen för att klara vinterns påfrestningar och hantera vinterns utmaningar på bästa möjliga sätt har gett positiva effekter, då vi har en stabil trafik övriga vinterdagar.

Under kvartalet har en uppgradering av ombordsystemet på X62 Coradia genomförts. ERTMS, nivå 2 används idag på Botniabanan. I nivå 2 sker kommunikationen mellan fordon och radioblockcentral (RBC) via radio (GSM-R). Nya signalbesked kan lämnas kontinuerligt och inte enbart vid de fasta punkterna (baliserna). Baliserna i nivå 2 anger tågets position längs banan. Längs linjerna finns spårledning som anger om spåret är fritt eller om det finns fordon på sträckan. De optiska signalerna längs banan är ersatta med tavlor och signalbesked visas i stället på en display i förarhytten.

Uppgraderingen har inneburit problem som medfört förseningar framförallt på plattform då lokföraren har varit tvungen att starta om systemet för att kunna köra iväg. Felet har identifierades och en uppgradering skedde under de första 10 dagarna i april vilket nu har minskat antal störningar väsentligt.

Så funkar det nya signalsystemet

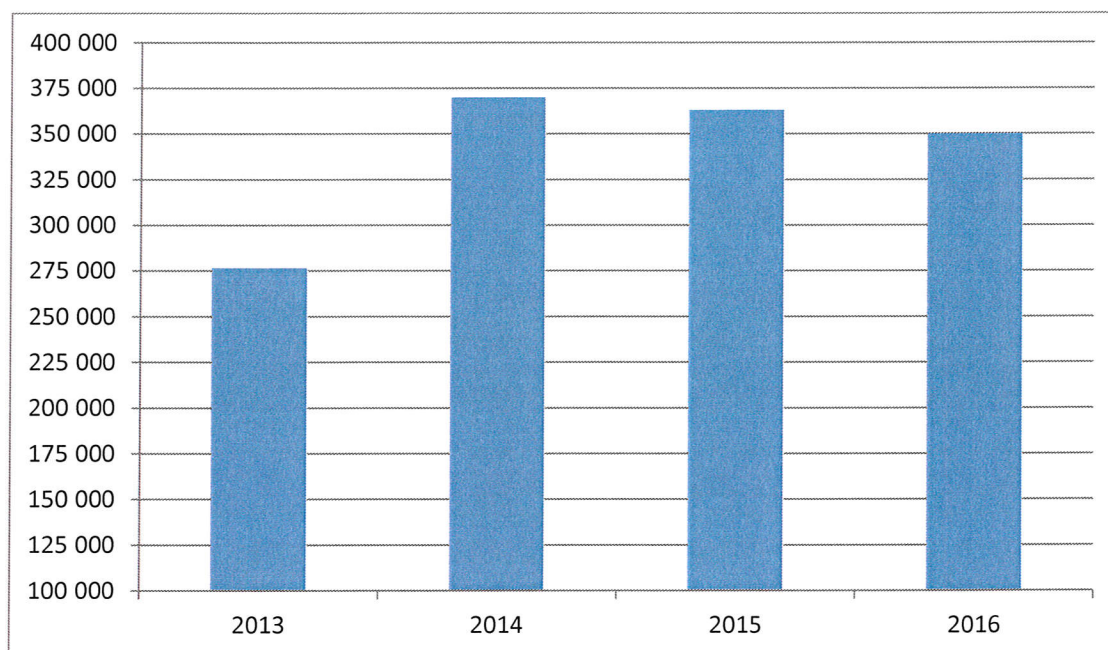
ERTMS är ett av Sveriges största industriprojekt genom tiderna.



Vill du läsa mer om ERTMS, se Trafikverket hemsida <http://www.trafikverket.se/for-dig-i-branschen/teknik/ny-teknik-i-transportsystemet/trafikstyrningssystemet-ertms/om-ertms/>

Resandeutveckling

Resandet är stabilt och den minskning vi ser på de stora sträckorna är hänförligt till att sport- och påsklov inföll under samma månad i år. I Norrbotten har Norrtåg jämfört med föregående år ett minskat resande som är en naturlig effekt av inställd tågtrafik på sträckan Umeå-Luleå. Inställda turer är orsakade främst av kyla och fordonsunderhåll.



Resande kvartal 1 exklusive Umeå-Luleå

Resandet uppgick till 354 103 resenärer under kvartal 1, jämfört med 372 260 föregående år. Sett till de enskilda sträckorna har resandet, jämfört med 2015, förändrats enligt följande:

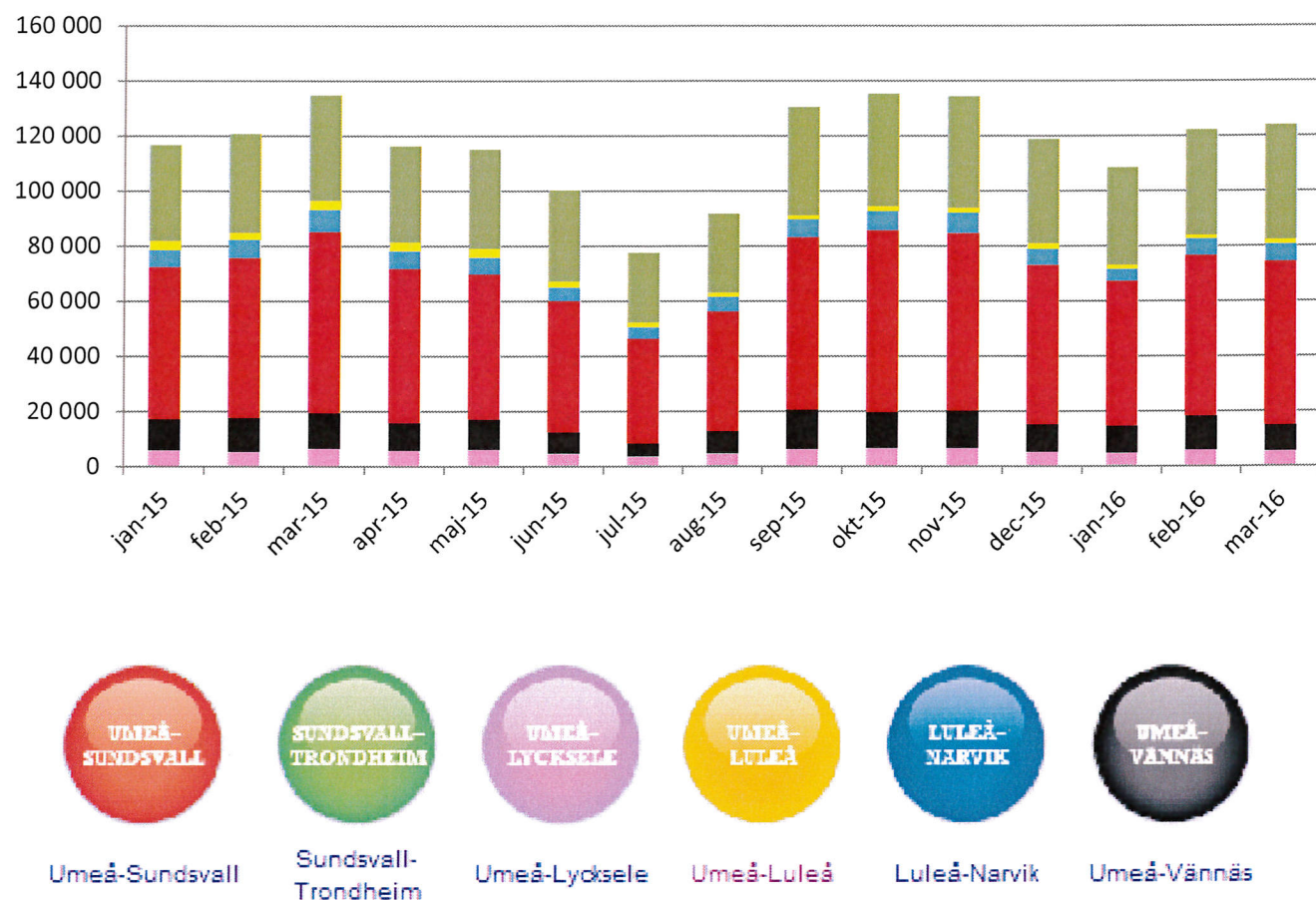
- Umeå-Sundsvall -5 %
- Sundsvall-Trondheim +10 %
- Umeå-Vännäs - 14 %
- Umeå-Lycksele - 6 %
- Umeå - Luleå - 51 %.
- Luleå-Kiruna - 20 %

Umeå-Luleå har två dubbelturer mindre jämfört med 2015 på grund av den nedsättning av hastigheten till 70 km/h beroende på ett väntande spårbyte som planeras.

Vi ser en ökning av resande på Sundsvall-Östersund-Trondheim. Kopplat till den uppgörelse som Bräcke kommun gjort direkt med Botnietåg för sina ungdomar med det så kallade ungdomskortet.

Sträckan Luleå-Kiruna har haft problem med inställda tåg på grund av kyla samt fordonsbrist till följd av underhåll.

Resande fördelat månadsvis



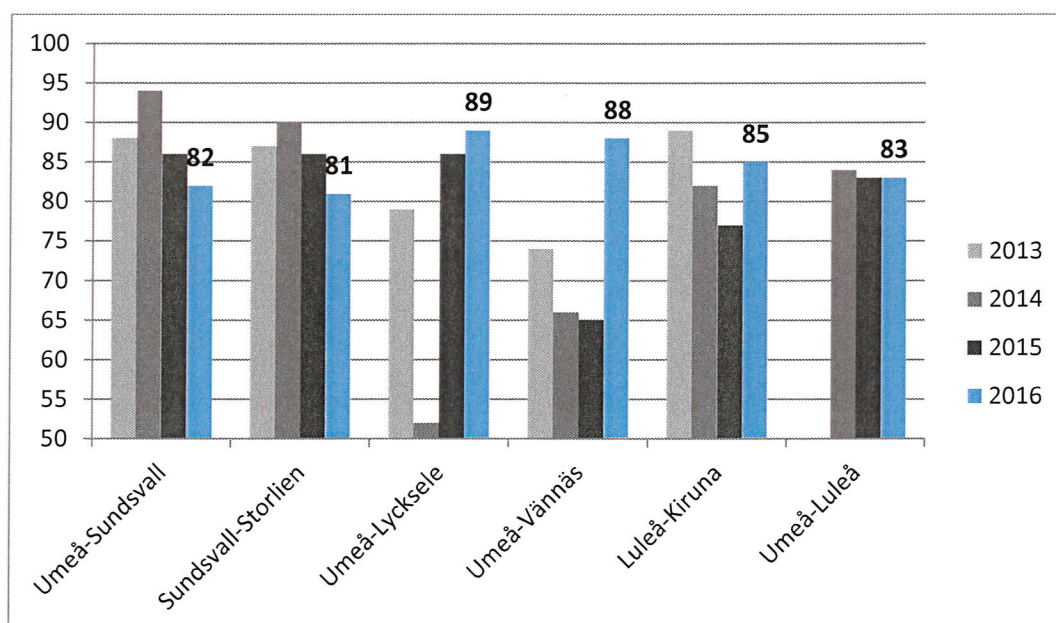
84 % av resenärerna har ett bra helhetsintryck av Norrtåg

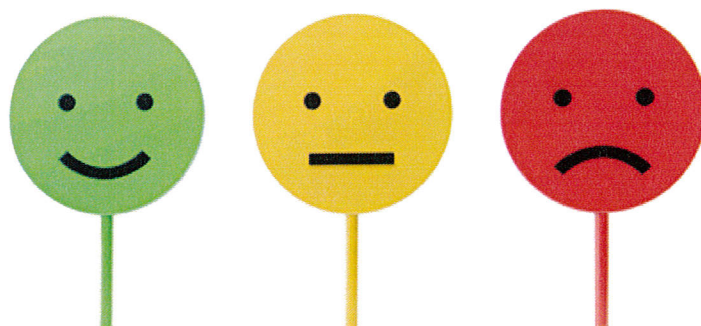
Under mars och april månad har Norrtåg fångat upp resenärers synpunkter och kommentarer, genom NKI och Resevaneundersökning som skett ombord på samtliga sträckor. Mätningar har genomförts av ett externt undersökningsföretag. Resenärerna har genom enkätsvar ombord på tåget lämnat sina synpunkter och kommentarer. Mätningarna av resenärernas uppfattning om Norrtåg är breda och på så vis kan vi fånga upp alla nyanser i hur de upplever sin tågresor. I genomförda NKI-undersökningar beaktar vi särskilt resenärernas totala omdöme liksom delkomponenterna komfort, bemötande, trygghet ombord, information och punktlighet.

Frågorna täcker in från att köpa biljett, ombordstigning, skyltning ombord och på perrong, trygghet och service ombord, komfort, städning, värme och ventilation, bagagemöjligheter, punktlighet samt resenärens helhetsintryck. Skalan är mellan 1 -7 där 7 är mycket nöjd.

Kundnöjdheten är i överlag god. På de två stora sträckorna Umeå-Sundsvall och Sundsvall-Storlien är helhetsintrycket 82 % resp. 81 %. Upplevelsen av komfort har stor inverkan på trivseln för resenären, en försämring från föregående år, men fortfarande väldigt bra. Positivt är att vi på tre sträckor har ett förbättrat index. På sträckan Umeå-Vännäs har NKI ökat från 65 % till 88 % på helhetsintrycket. En bidragande orsak är förbättrade tåg. X11 har under senaste halvåret varit på upprustning vilket medfört en ökad komfort ombord. Snygga och rena tåg ger bra återkoppling från våra resenärer. Trots ett minskat utbud på sträckan Umeå-Luleå och en försämrad restid så är kundernas helhetsintryck fortsatt 83 % för sträckan.

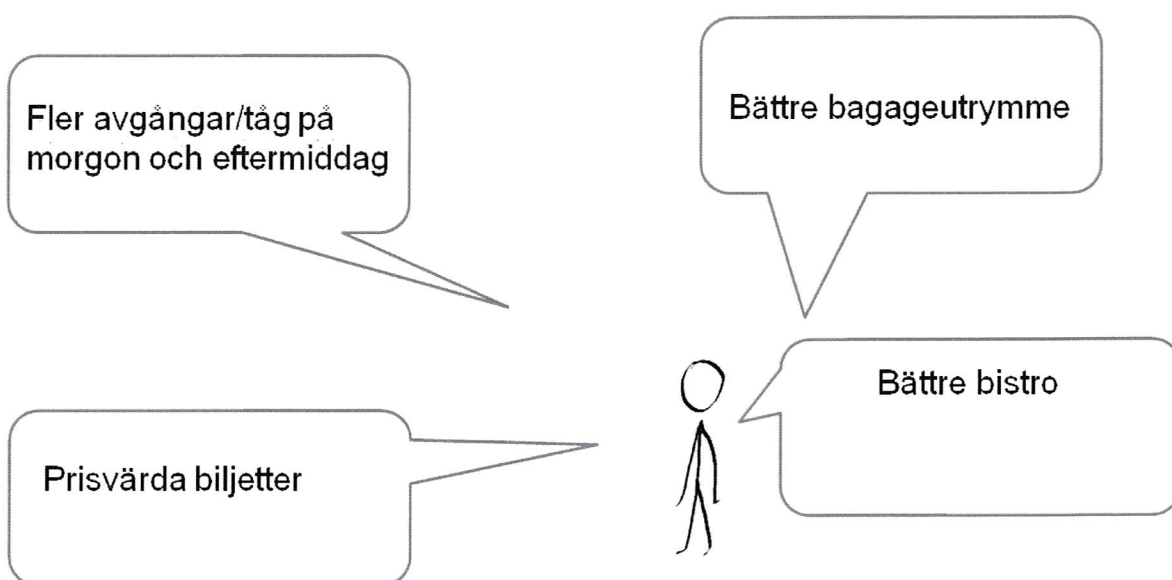
Helhetsintrycket för perioden 2013-2016





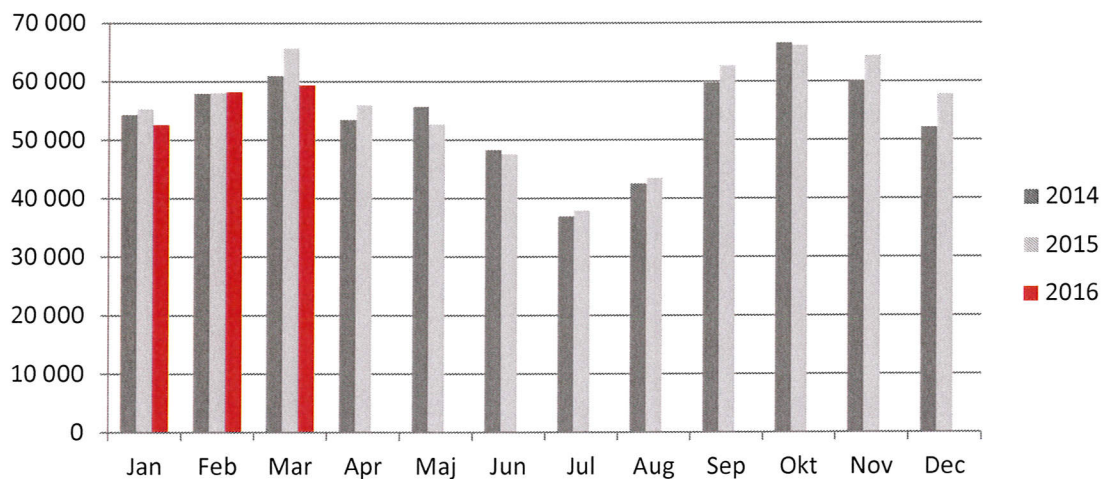
Ökad beläggning på tågen är givetvis glädjande, men medför i vissa fall försämrad komfort på grund av eventuell ståplats och trångt i gångar. Pendelresenären och enkelbiljettresenären kan uppleva konkurrens om sittplatser. Förbokade platsbiljetter är en trygghet för resenären som bokat en biljett från och till en ort. Mot bakgrund av detta är det positivt att kundernas uppfattning om komforten inte har försämrats.

De fyra väsentligaste förbättringspunkterna som resenärerna efterfrågar är framförallt, flera avgångar och då främst i arbetspendlingsläge, enklare att boka biljetter och mer konkurrenskraftiga priser, ett bättre utbud på bistro och att kaffeförsäljning ska finnas ombord på alla tåg. Bagageutrymmet är återkommande och Norrtåg ser över möjligheten att bredda bagagehyllor.



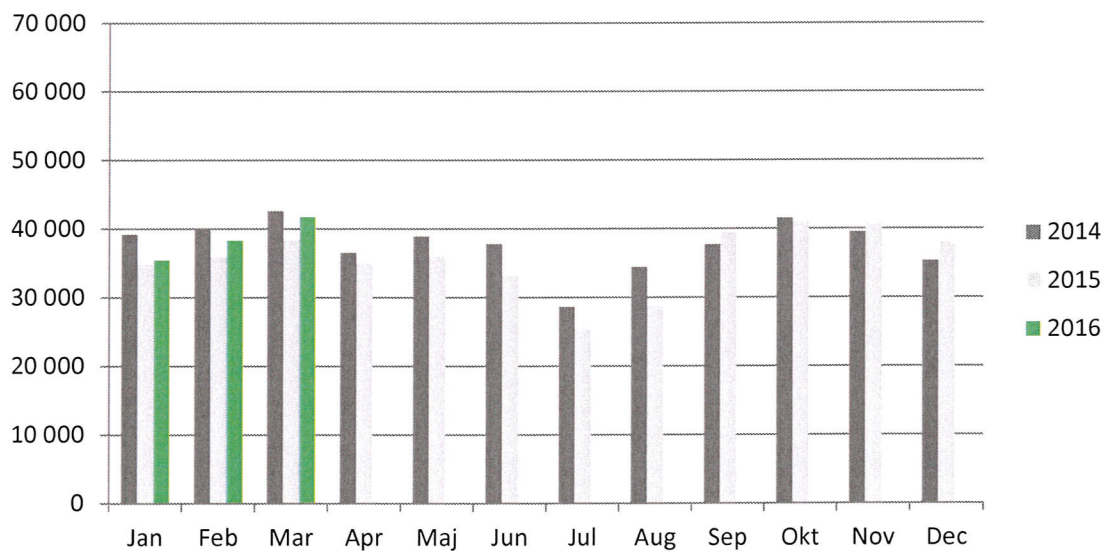
Umeå-Sundsvall: Ett stabilt resande

Resandet ligger i snitt på 57 000 resenärer per månad. Under första kvartalet 2013 startade SJ sina tre dubbelturer dagligen med idag runt 20 000 resande per månad. Totalt är det ett stort resande på sträckan Umeå-Sundsvall och vidare till Stockholm. Under kvartalet har 170 241 resor utförts jämfört med 177 916 resor samma kvartal 2015. Nedgången är kopplat till arbets- och studiependling.



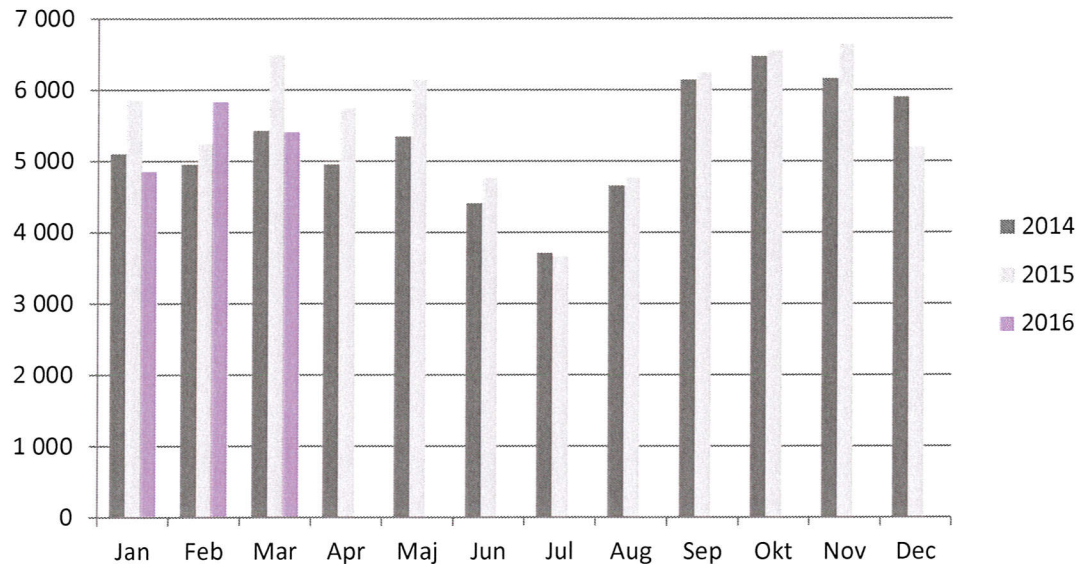
Sundsvall-Trondheim: Ungdomskorten är återinförda för Bräcke kommun

Pendlarresenärerna ligger på samma nivå som föregående år men försäljning av enkelbiljetter har minskat. Totalt uppgår antal resor för kvartal 1 till 115 556 st, jämfört med 2015 113 924 st.



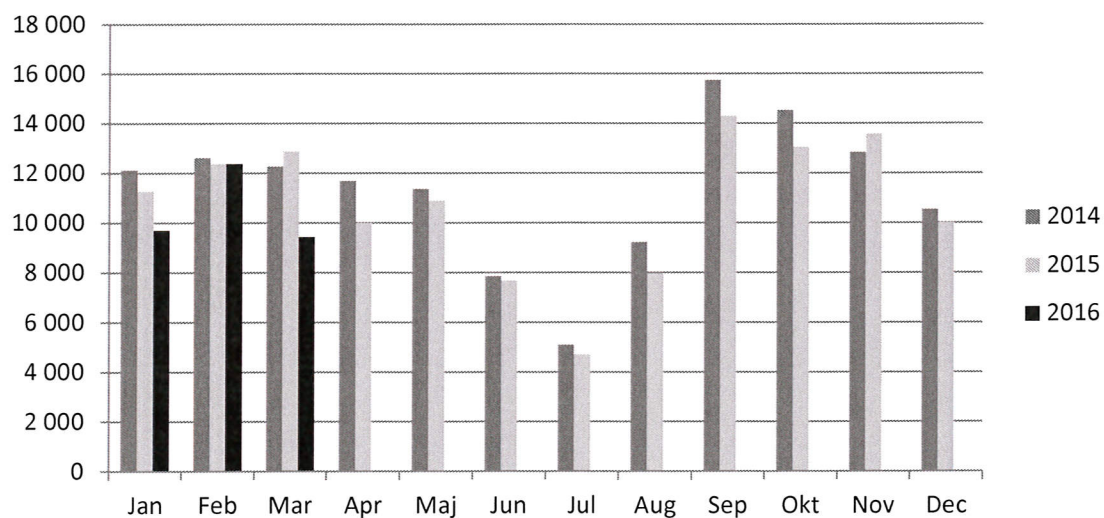
Umeå-Lycksele:

Sträckan Umeå-Lycksele har varit en sträcka med ett flertal delinställda turer orsakade av fordonproblem. Trafiken har blivit mer stabil. Totalt under kvartalet har 16 093 resor genomförts jämfört med 2015 18 353 resor. Tappet går att hänföra till minskad arbets- och studiependling.



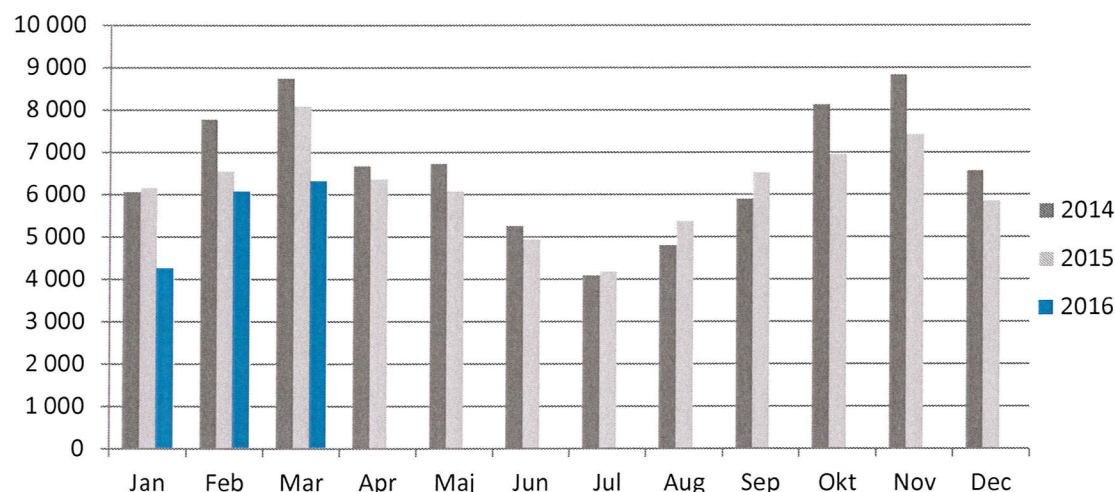
Umeå-Vännäs: En mogen pendlarsträcka

Under kvartal 1 fortsätter resandet att vara i snitt 12 000 resor per månad. Totalt under kvartalet har 31 150 rest på den 3 mil långa sträckan, jämfört med 2015 då 36 530 åkt med pendlartåget. Skolloven orsakar ett stort tapp i mars månad.



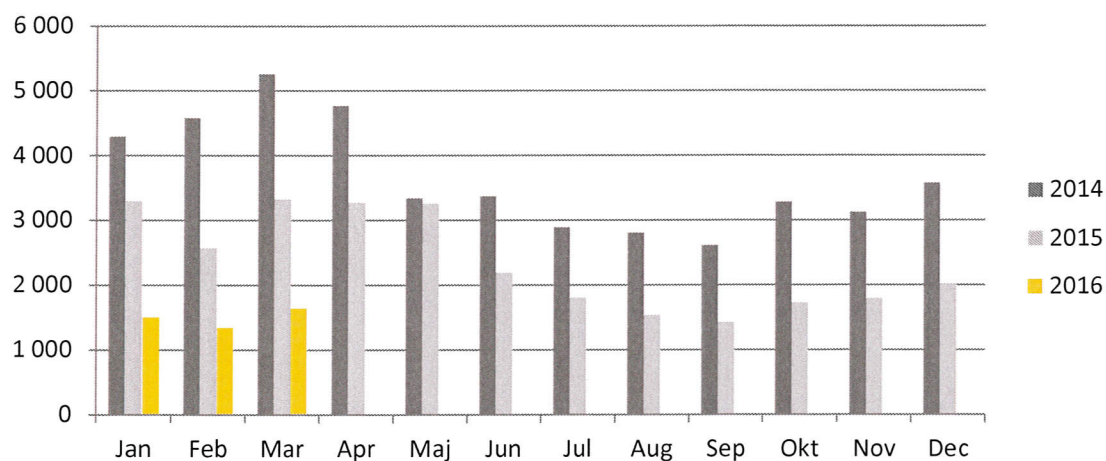
Luleå-Kiruna: 6 000 resande månadsvis fördelat på tre dubbelturer

Under kvartalet har trafiken på sträckan Luleå-Kiruna haft många inställda avgångar kopplat till kylan i januari månad. Fordonsunderhåll under februari och mars har även inneburit vissa inställda avgångar. Totalt 16 607 resor under kvartal 1 jämfört med 20 807 resor 2015.



Umeå-Luleå: 1 500 resande månadsvis fördelat på en dubbeltur

Restiden Umeå-Luleå uppgår idag till cirka 4.30 timmar men det finns fortsatta stora störningar i infrastruktur och tidtabell som påverkar förtroendet för persontrafiken. Med två dubbelturer under 2015 kvartal 1 var resandet cirka 3 000 per månad. Med bara en dubbeltur 2016 uppgår siffran till 1500 resor, en halvering av resandet till följd av en halvering av avgångar.



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.

Punktlighet

Kvartal 1

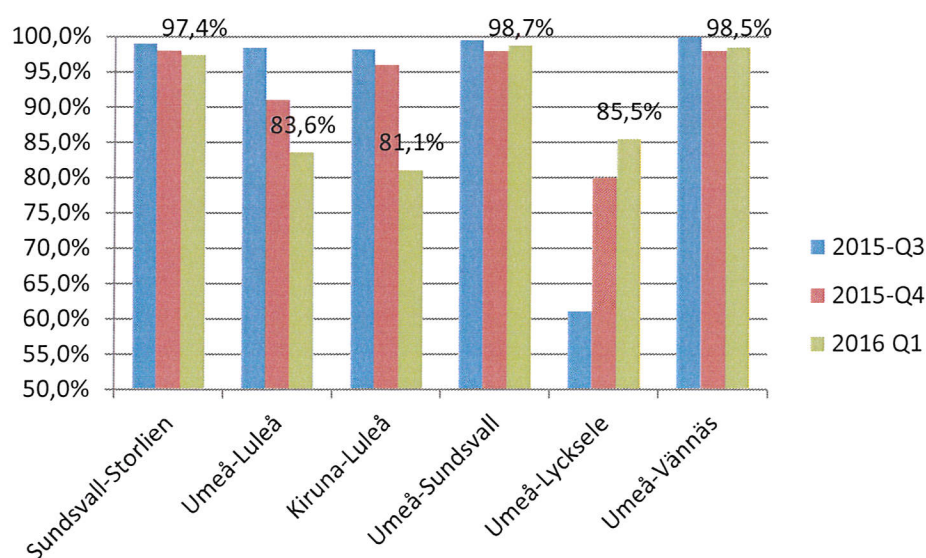
Sträcka	Antal tåg	RT+5	RT+15	RT+5	RT+15
Umeå-Sundsvall	1799	1518	1667	84%	93%
Umeå - Lycksele	779	659	755	85%	97%
Umeå- Vännäs	1074	979	1044	91%	97%
Umeå-Luleå	142	17	39	12%	27%
Luleå-Kiruna C	385	327	369	85%	96%
Sundsvall-Östersund-Storlien	1359	1164	1304	86%	96%
Totalt	5 538	4 663	5 178	84%	94%
Exkl Luleå	5 396	4 646	5 139	86%	95%

Antal tåg som inkommit inom rätt tid +5 min inklusive helt akutinställda tåg är 86 %, vilket är samma nivå som 2015. Det som orsakat långdistanstågen flest störningar under kvartalet är infrastrukturstörningar mellan Boden och Bastuträsk och en felaktig tidtabell hos Trafikverket. I deras tabell har felaktig hastighet funnits vilket förklarar den låga punktligheten. En stor andel av störningarna under kvartalet är hänförligt till uppgradering av ERTMS ombordsystem som medfört ett flertal omstarter av system under färd eller vid plattform.



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 94 %. De flesta störningarna vi har är på sträckan Umeå-Lycksele och under kvartalet Kiruna-Luleå.



Orsak till inställda turer

Under enstaka dagar under årets första månader har dieselfordonet Y31 haft problem med kompressorn och batteriladdare vilket orsakat inställda avgångar under veckan och påverkat trafiken mellan Umeå-Lycksele med 15 % inställda turer. X62 Coradia har haft hjulproblem vilket lett till svarv eller hjulaxelbyten. Svarvtider har varit en trång resurs under januari månad. Två av fordonen har fått motorproblem under färd vilket föranlett inställda turer.

De inställda avgångar som är kopplat till operatör är hänförligt till kyla eller fordonsunderhåll.

Fördelning mellan orsak över tid som medfört inställda turer. Antal avgångar per månad är cirka 2 000.

