



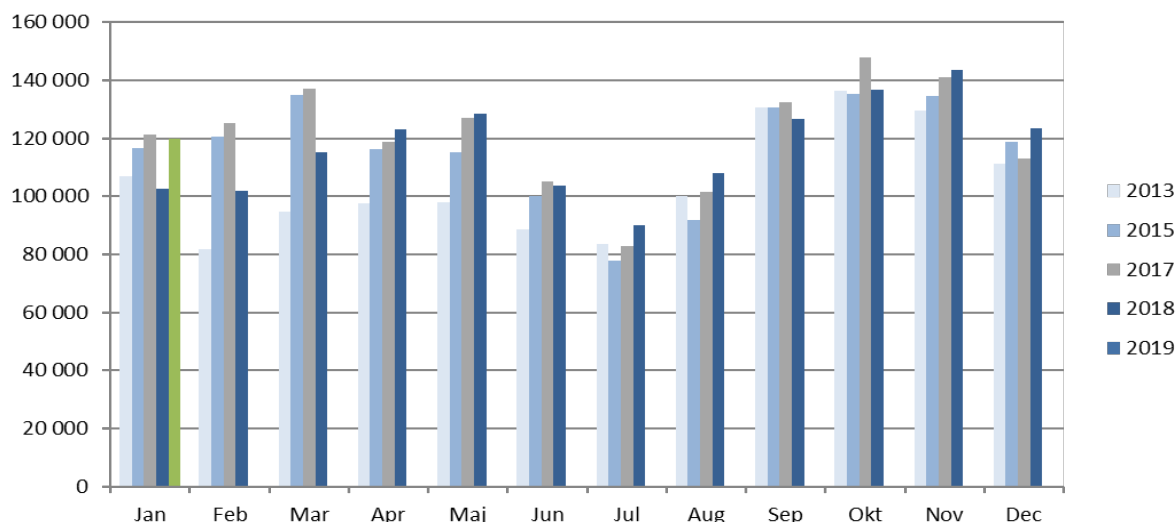
# Kvalitetsrapport 2018 Kvartal 4

## Innehållsförteckning

2018 – Ett tufft år för Norrtåg, men nu går vi mot ständiga förbättringar.....	3
Robust infrastruktur – En förutsättning för ökat resande.....	4
Linje för linje .....	5
Infrastrukturstörningar påverkar punktligheten.....	9
92% regularitet 2018 .....	12

## 2018 – Ett tufft år för Norrtåg, men nu går vi mot ständiga förbättringar

År 2018 inleddes med många inställda avgångar och försenade tåg vilket medförde ett stort tapp av resenärer. En historiskt snörik vinter med många störningar medförde ett minskat förtroende för tåget som trafikslag. Den hårda vintern följdes av en torr och varm sommar. Åsknedslag och bränder orsakade störningar i infrastrukturen och fortsatt dålig punktlighet och inställda avgångar. En återgång till normala volymer kom igång under första delen av hösten.



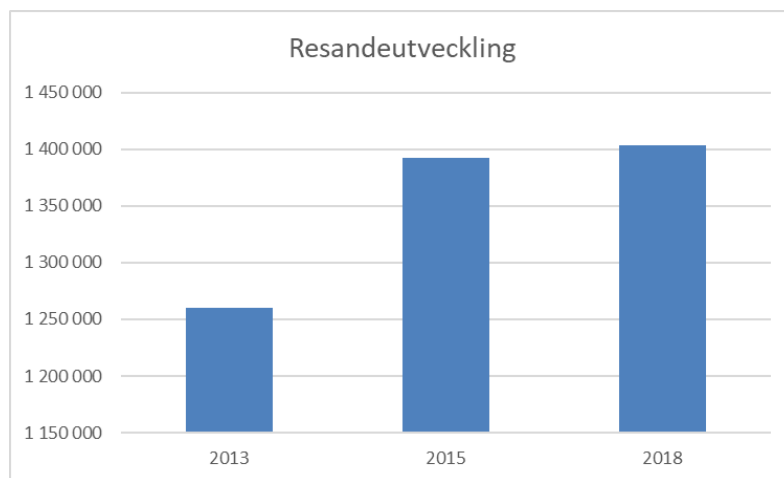
*Resande över tid uppvisar normala variationer över året. Under 2018 ser vi avvikelser under vintermånaderna med inställda avgångar och stora förseningar och oktober månad med omfattande planerade banarbeten.*

Totalt uppgår resandet till 1 400 000 resenärer för 2018. Antal resor gjorda med olika typer av pendlarkort, skolkort inkluderat, uppgår till 50% av allt resande.

De trafikstörningar som fanns under vintermånaderna drabbade sträckan Umeå-Sundsvall och framförallt pendlarsträckorna Umeå-Hörnefors-Nordmaling och Örnsköldsvik hårdast, som synliggörs i pendlarresandet som har fått en avvikande utveckling. Den utökning av trafik som SJ gjorde från tre till fyra dubbelturer dagligen mellan Umeå-Sundsvall och vidare till Stockholm har även den medfört ett tapp av enkelbiljetter från Norrtåg till SJ.

Inför T18 fördubblades trafiken från en till två dubbelturer på sträckan Umeå-Luleå vilket medfört en fördubbling av resande. Pendlarresandet har fortsatt positiv utveckling på sträckan Umeå-Vännäs. Sträckan Sundsvall-Storlien har en stabil utveckling. Sträckan var den som minst drabbades av inställda tåg under vintermånaderna vilket gjorde att resandet fortsatte sin positiva trend under 2018. Sträckan Lycksele-Umeå är den enda dieselsträckan i systemet och som saknar reservfordon, vilket innebär att kvaliteten i tågtrafiken blir sårbar när fordonen får långvariga underhåll som medför trafikinställelser på den sju mil långa sträckan som inte är elektrifierad. Luleå-Kiruna har fortsatt svårigheter med punktlighet, en kombination av infrastrukturstörningar och konflikt mellan

utökad regional persontrafik, långväga persontrafik och godstrafik. Punktlighet och inställda turer är en av faktorerna att resandet inte utvecklas som vi önskar.



*Fördelning av volymerna över tid.*

## Robust infrastruktur – En förutsättning för ökat resande

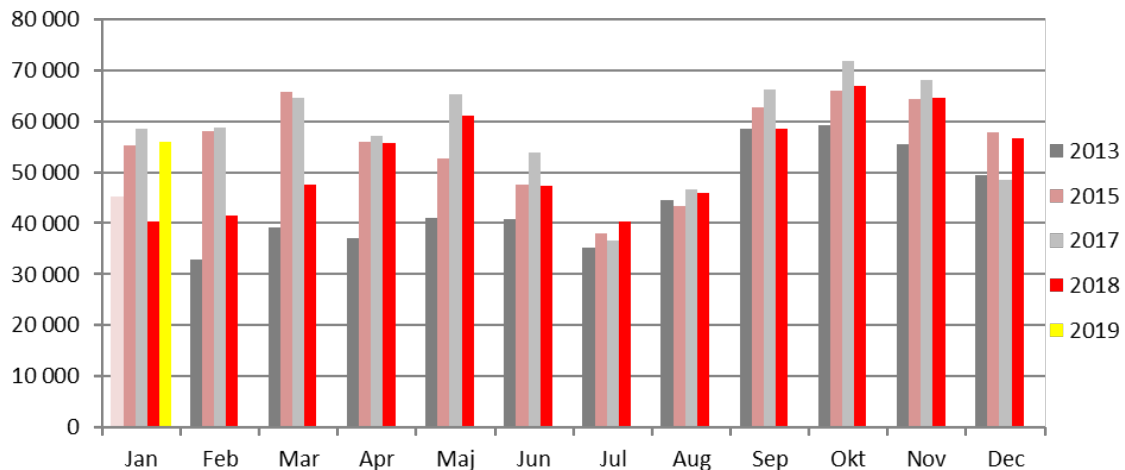
Den svaga punkten för att kunna erbjuda ett robust trafikutbud är infrastrukturen. Norrtågs trafikområde består av enkelspår och ibland långt mellan mötesstationer. På vissa sträckor finns en tydlig konflikt mellan utökad regional persontrafik och godstrafik. Det finns även en konflikt mellan utökad regional persontrafik och långväga persontrafik. Problem som ställer högre krav på tågplanering och driftsledningskontor.

Vi ser en åldrande infrastruktur där behovet av reinvestering och underhållsåtgärder är stort. Antal störningar i spår, spårväxlar, signalställverk, kontaktledningar, broar och övriga anläggningsobjekt som exempelvis signaler, banunderbyggnad och tunnlar ökar vilket ger effekter på resenärens upplevda kvalitet. För att nå ett långsiktigt hållbart transportsystem måste fler vilja resa kollektivt. Ett ökat järnvägsunderhåll som inriktas på åtgärder för att förbättra järnvägssystemets funktionalitet utanför de stora och mest trafikerade banorna skulle bidra till ett ökat förtroende för järnvägen och därmed ökat resande.

# Linje för linje

## Umeå-Sundsvall

Linjen trafikeras med nio dubbelturer på vardagar samt helgtrafik. För att utöka utbudet på den starka pendlingssträckan mellan Nordmaling och Umeå förstärkte operatören trafiken med en dubbeltur i pendlingsläge. På sträckan Umeå-Örnsköldsvik trafikerar Norrtåg med tre dubbelturer på vardagar.



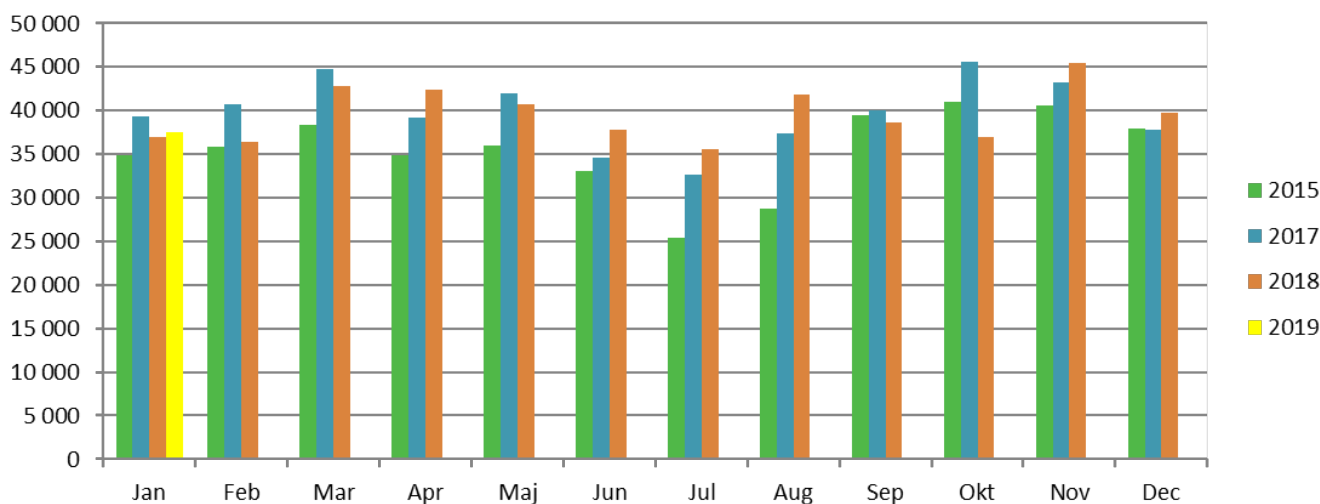
Totalt för 2018 är resandet 627 000. Andel pendlarresenärer utgör 53%. En lång positiv trend med årliga resandeökningar bröts under kvartal 1. En direkt effekt av vinterrelaterade problem. Inställda och försenade tåg på grund av snösituationen och dess effekter medförde kraftigt minskat förtroende för tågtrafiken och resenärerna valde andra färdmedel. Samtidigt ökade konkurrensen på enkelprisresenärer i och med att SJ trafikerar från T18 fyra dubbelturer istället för tre dubbelturer. Resandevolymer för resenärer som ska vidare söderut från Sundsvall sjönk och SJ tog upp priskonkurrensen i konkurrerande tidslägen till deras fördel. Totalt sjönk resandet till cirka 42 000 per månad, en lägre nivå än 2013 mot normala 62 000 resenärer i snitt varje månad.

Efter en kampanj av operatören under april, då pendlarkort erbjöds till ett rabatterat pris, återhämtade sig resandet något. Under oktober pågick ett omfattande planerat banarbete vilket påverkade resandet negativt. Vi ser dock en trendbrytning under november och december med ett ökat resande jämfört med 2017. Totalt har resandet för 2018 minskat med 10%. Under januari 2019 har resandet återgått till tidigare års volymer.

## Sundsvall-Trondheim

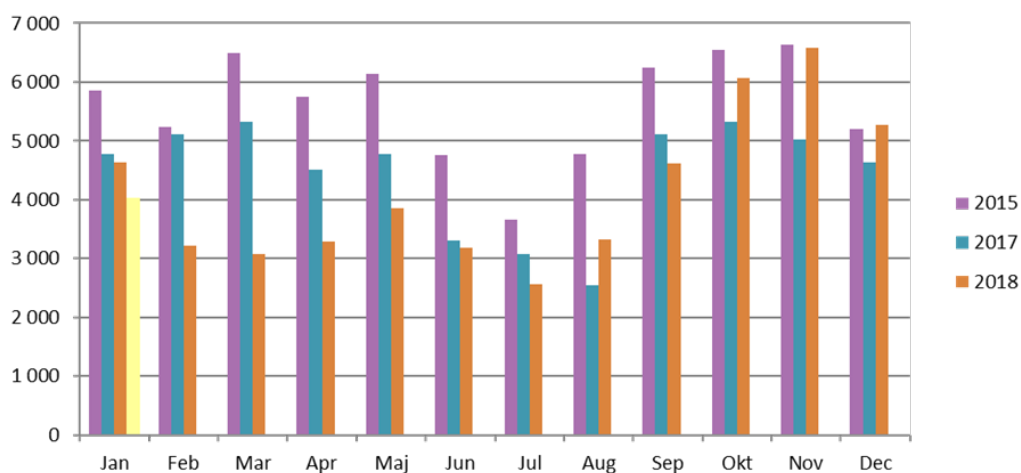
Linjen trafikeras med nio dubbelturer plus helgtrafik på sträckan Sundsvall-Östersund. Sträckan Östersund-Åre/Duved trafikeras med fem dubbelturer och sträckan Åre-Storlien med två dubbelturer, med omstigning i Storlien till fortsatt resa in mot Norge.

Tågtrafiken under kvartal 1 var inte lika påverkade av inställda avgångar som sträckan Umeå-Sundsvall, vilket syns i resandevolymer. Planerade banarbeten i oktober ger dock en direkt effekt på volymerna i oktober månad. Andelen pendlarresenärer utgör 46%. Totalt omfattar resandet till 475 000 resenärer, en ökning jämfört med 2015 med 11% och jämfört med 2013 med 22%. Resandet ligger, totalt för 2018, på en oförändrad nivå jämfört med 2017.



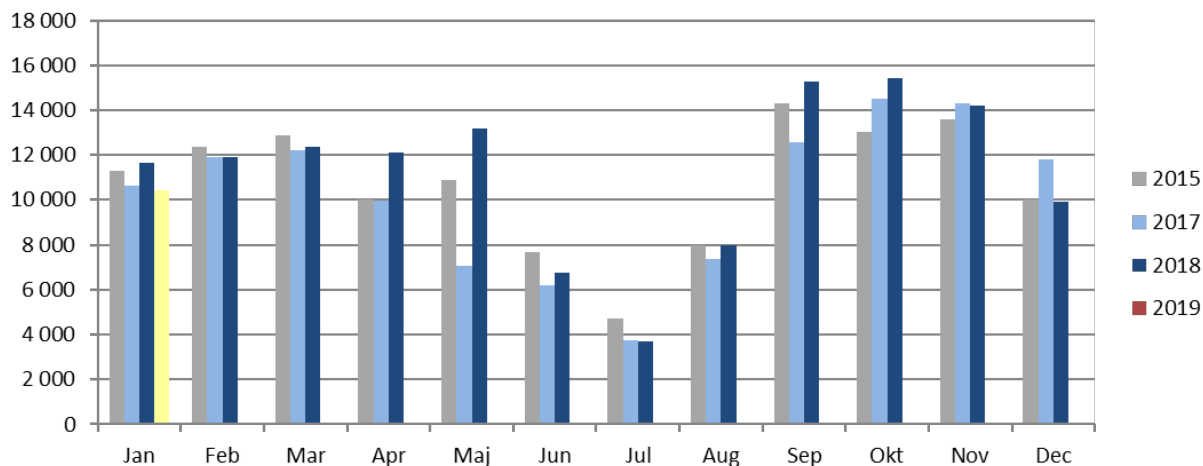
## Umeå-Lycksele

Linjen trafikeras med fyra dubbelturer på vardagar och helgtrafik. Umeå-Lycksele är den enda sträckan i Norrtågssystemet som har en 77 km lång ej elektrifierad sträcka där hela sträckan framförs med ett dieselfordon. Under vinterkvartalet har fordonet problem med dieselmotor och värme ombord och det finns perioder av längre stillastående av olika orsaker. Följden blir att turerna mellan Lycksele och Hällnäs med återkommande intervaller blir inställda och bussersatta. Detta har påverkat utvecklingen av resande framförallt på hela sträckan Lycksele-Umeå negativt. Totalt under året har 50 000 resor genomförts, en minskning av resandet med 7% jämfört med 2017. Resandet under januari har fortsatt negativt till följd av flertalet underhållspunkter på fordonet.



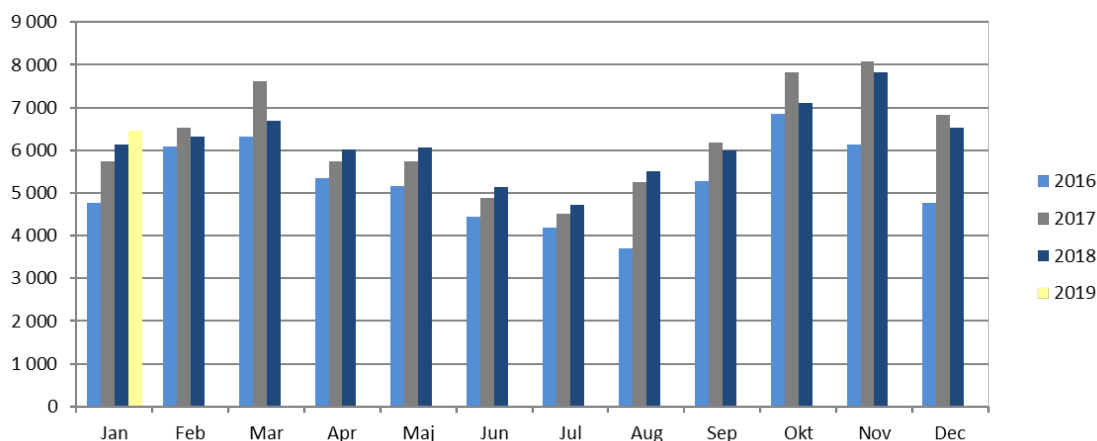
## Umeå-Vännäs

Linjen trafikeras med nio dubbelturer på vardagar och utgör den kortaste pendlarsträckan i Norrtågssystemet på 33 km. Resandet uppgår till 134 000 under 2018, en ökning med 10% jämfört med 2017. Skol- och arbetspendling utgör 89% av allt resande, vilken är en ökning med 14% sedan tidigare mätning.



## Luleå-Kiruna

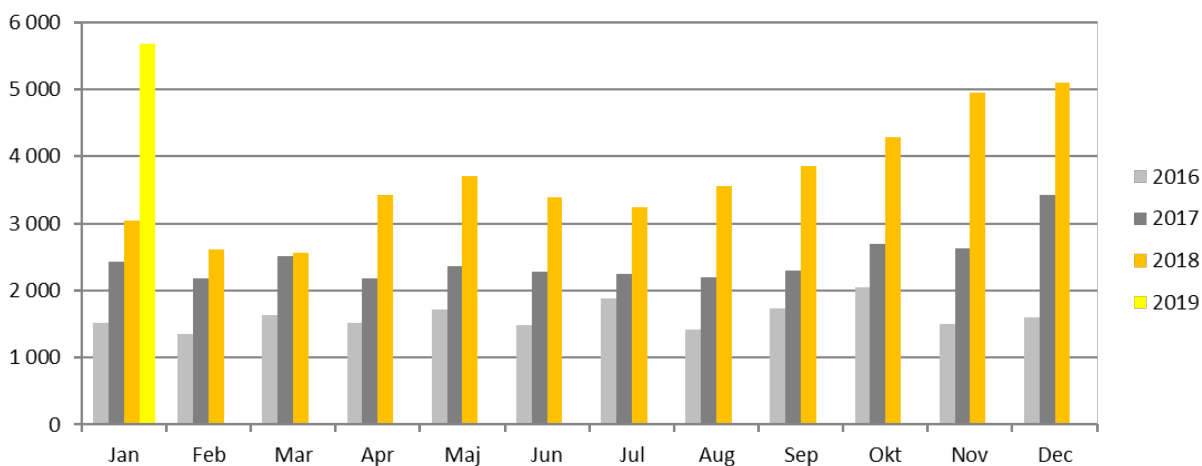
Linjen trafikeras med tre dubbelturer på vardagar och två dubbelturer på helger. Problem med punktlighet bidrar till att det blir svårt att öka och utveckla resandet. Sträckan har tung godstrafik, malmtågen och stora infrastrukturproblem. Totalt uppgår resandet till 74 000 resenärer för 2018 vilket ligger på en oförändrad nivå sedan tidigare år. Flertalet resor som görs är resande kopplat till malmfälten och resandet till Sunderbyn sjukhus. Andelen pendlarkort utgör endast 1% av det totala resandet. Under januari månad 2019 har vi en svag ökning på resandet.



## Umeå-Luleå

Linjen trafikeras med två dubbelturer från och med trafikår 2018. Under 2014 ändrades utbudet från tre dubbelturer till två dubbelturer, orsakat av ett omfattande spårbyte på sträckan som pågick mellan 2014 och 2017. Norrtåg valde att, från och med juni 2015, minska utbudet till en dubbeltur dagligen vilket har återtagits från och med T18. Det förändrade utbudet syns tydligt i resandestatistiken. Under vintermånaderna var denna sträcka nedprioriterad vid fordonsbrist för att säkerställa pendlarresande på Botniabanan. Utgångspunkten var "bäst för flest". Det är orsaken till att antal resande ökade först under april månad då trafiken kunde återtas till mer planerat utbud med tåg.

Antal resande under 2018 uppgår till 44 000 vilket är i stort sett samma som för 2013, med skillnaden att utbudet är en dubbeltur mindre. Totalt har antal resande varit 44 000, eller 47%, bättre än föregående år. Andelen pendlare på sträckan är de som pendlar mellan orterna Vindeln och Umeå, dessa utgör cirka 6% av alla resande.

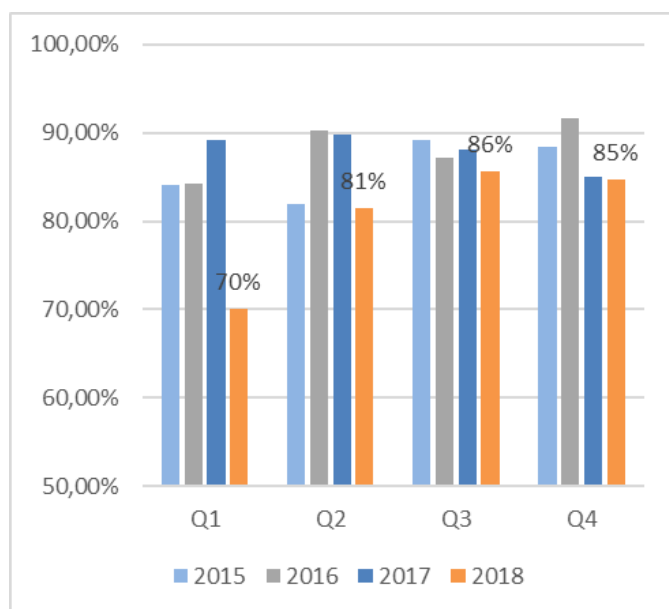




## Infrastrukturstörningar påverkar punktligheten

En vanlig vardag reser cirka 5 500 personer med Norrtåg. Även en liten störning påverkar snabbt många människor. Punktligheten är en av de viktigaste faktorerna som avgör om resenären väljer tåget.

Statistiken över ankomstpunktighet anger hur stor andel av tågen som har nått sin slutstation eller en viktig bytestpunkt 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. Totalt är punktligheten inom 5 minuter 82% jämfört med 88% (2017), inom 15 min är punktligheten 92%.



### Punktlighet över tid.

Stora banarbeten under kvartal 4 på Botniabanan och Mittbanan med hastighetsnedsättningar och bussersättningar är den stora orsaken till bristande punktlighet.

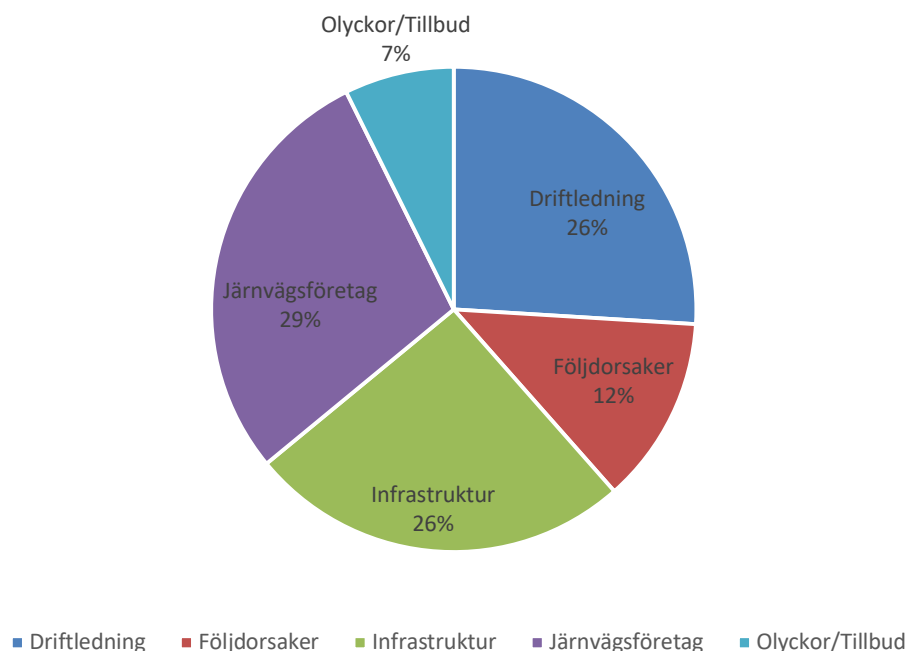
Sträcka	Antal tåg	RT+5	RT+15	RT+5	RT+15
Umeå-Sundsvall	1 898	1 531	1 801	81%	95%
Umeå - Lycksele	547	438	521	80%	95%
Umeå- Vännäs	1 083	1 040	1 075	96%	99%
Umeå-Luleå	278	188	220	68%	79%
Luleå-Kiruna C	460	369	426	80%	93%
Sundsvall-Östersund-Storlien	1 062	946	1 010	89%	95%
<b>Totalt</b>	<b>5 328</b>	<b>4 512</b>	<b>5 053</b>	<b>85%</b>	<b>95%</b>

Kvartal 4 punktlighet.

## Orsak till förseningar

Förseningar är ofta orsakade av problem hänförligt till infrastruktur, vinterrelaterat underhåll och fordonskador på grund av viltpåkörningar, skador på hjul och broms. Inställda turer, som till 95% är bussersatta, medför förseningar som leder till sena anslutningar, inväntan av resenärer med mera, faktorer som tillsammans blir förseningsminutrar. Ett sent tåg bli svårt att få in vid en ny oplanerad tidpunkt på en bana med enkelspår och långt mellan mötesstationer. Då blir annan trafik påverkad och många resenärer försenade. Det blir mer nödvändigt att ha reserver mellan tåglägena vilket minskar kapaciteten. Vi ser en ökad andel av förseningar orsakade av Järnvägsföretag, koden terminal/plattformshantering eller störningar av andra tåg. Ackumulerat för 2018 uppgår operatörens ansvar för förseningar till cirka 29%. Av förseningarna är 45% direkt hänförligt till brister i infrastruktur.

### Fördelning av förseningsminuter



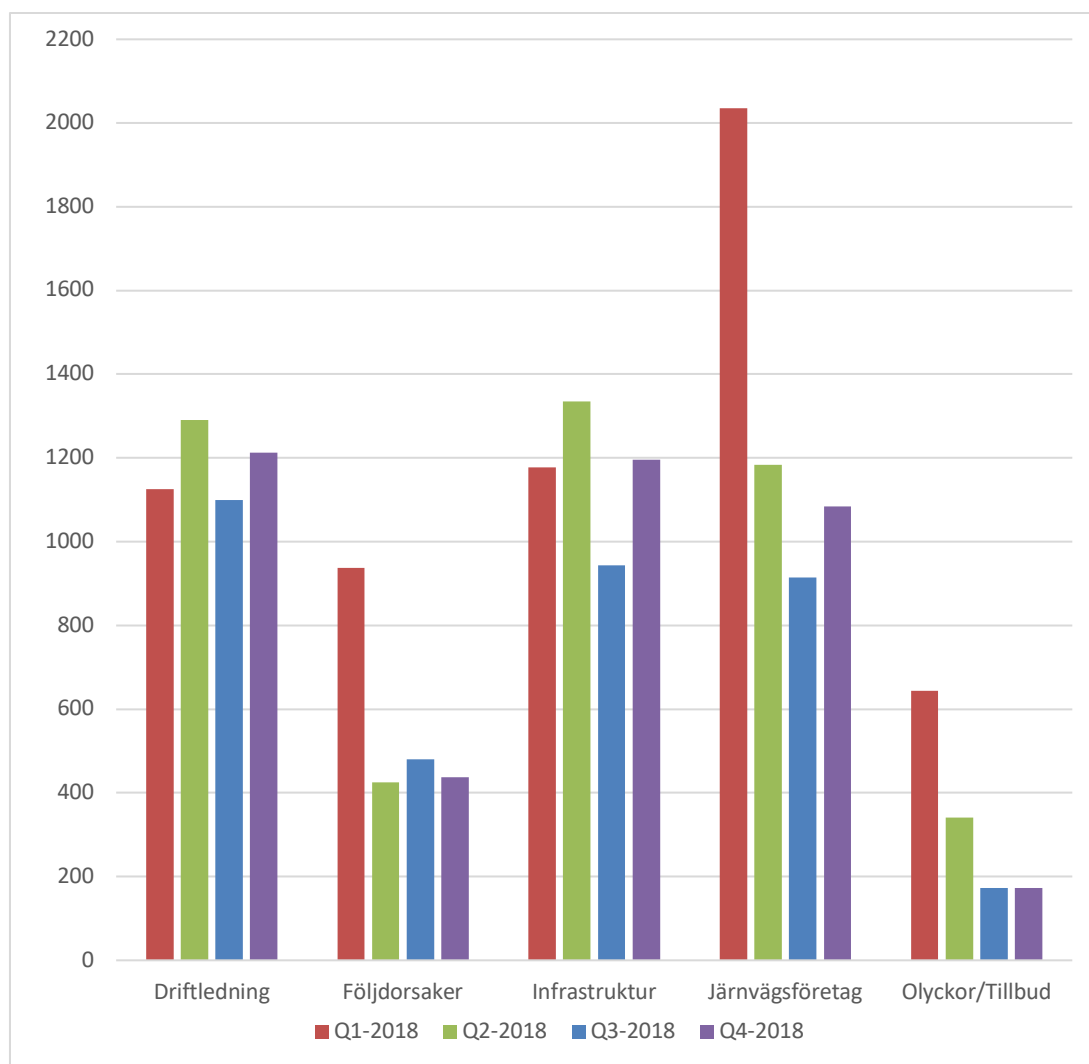
**Driftledning:** Trafikverkets driftledning.

**Följdorsaker:** Här ingår bland annat förseningar orsakade av ett annat tåg, oavsett om det är framfört av Norrtåg eller övriga operatörer. En stor andel följdorsaker utgör "stört av annat tåg".

**Infrastruktur:** Inklusivt banarbeten.

**Järnvägsföretag:** I det här fallet Norrtåg

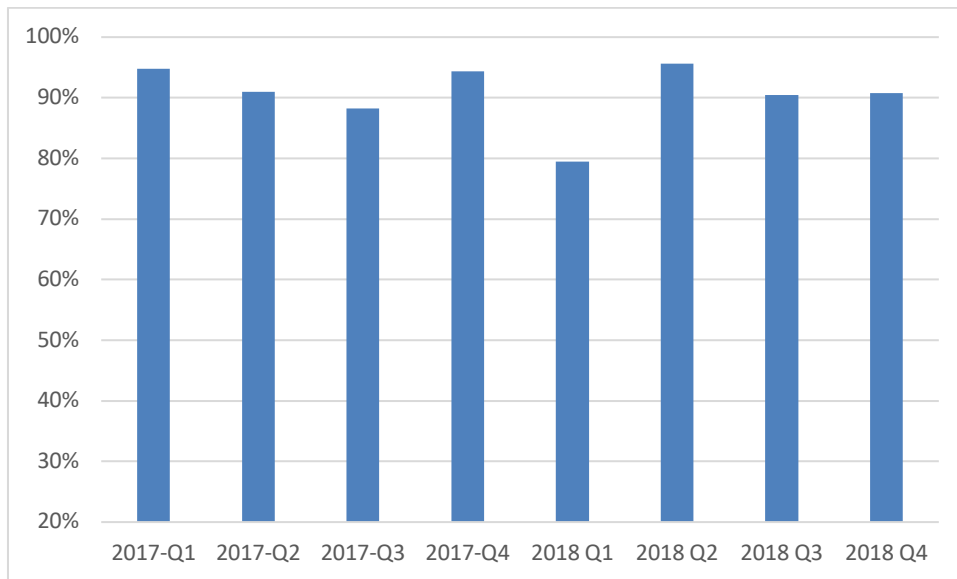
**Olyckor/Tillbud och yttre faktorer:** Yttre faktorer såsom väder, olyckor mm.



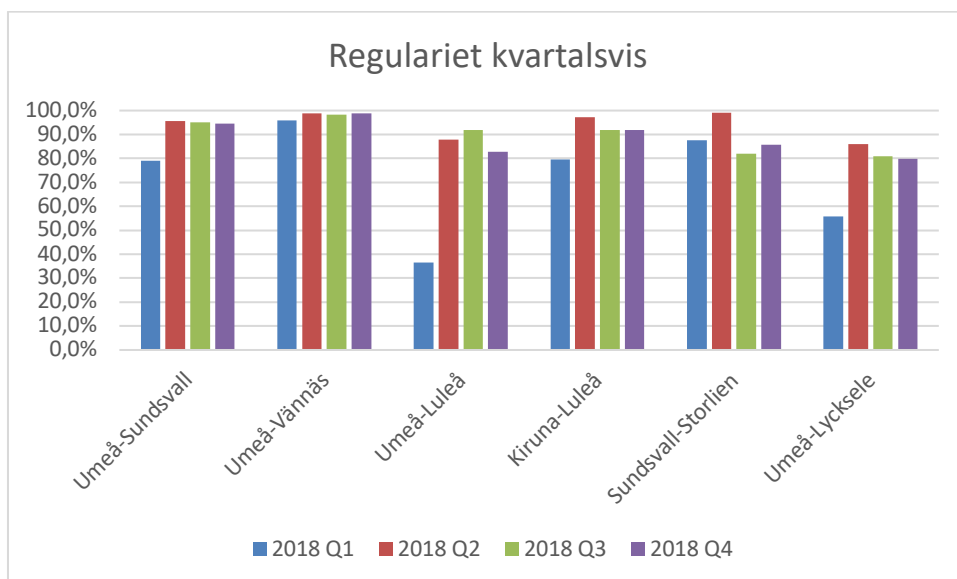
*Fördelning av orsaker över kvartalen.*

## 92% regularitet 2018

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.

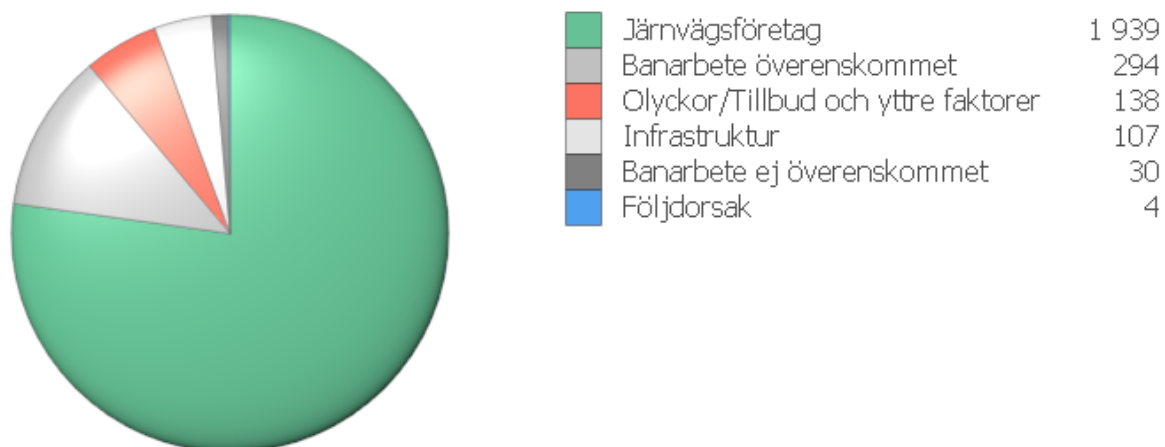


Regulariteten på sträckorna varierar över året. Vinterkvartalet syns tydligast på sträckan Umeå-Sundsvall och Umeå-Luleå. Långa underhåll på dieselfordonet medför inställda delturer, vilket har bidragit till en minskad regularitet periodvis på sträckan Lycksele-Hällnäs. Banarbeten med längre oplanerad banarbetstid har medfört ytterligare inställda delturer under oktober och november.



## Orsak till inställda turer

Den största andelen inställda turer under 2018 är kopplad till vintermånadernas stora antal viltolyckor, nedfallande is och under hösten nedrivna kontaktledningningar. Även skador på fordonen som medfört långa tider av underhåll. Fordonstillgängligheten har under vissa perioder varit ansträngd, vilket har medfört inställda turer på, framförallt, sträckan Umeå-Luleå och Lycksele-Hällnäs. Under hösten genomfördes ett omfattande arbete på depåerna för att komma ifatt ett stort eftersläpande underhåll, som var en direkt effekt av det stora antalet vinterrelaterade skadorna. Samtidigt har ett stort förebyggande arbete lagts ned på att planera underhållet för att minska störningar under vinterhalvåret. Förbättringar på fronter och förebyggande svarv på hjul är exempel på förbättringar som gjorts för att erhålla en förbättrad kvalitet under vintermånaderna. Detta förebyggande underhåll ser vi effekter av under december 2018 och januari 2019, i form av mindre inställda turer.



*Fördelning mellan orsak över tid som medfört inställda turer.*

