

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2019-09-20

Ärende  
TN 2019-0879

Handläggare  
Fredrik Cavalli-Björkman  
08-686 3904  
fredrik.cavalli-bjorkman@sl.se

Trafiknämnden  
2019-10-01, punkt 10

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

## **Visering via valideringsstolpar på pendeltågsstationer som saknar fysisk spärrlinje**

### **Ärendebeskrivning**

Detta ärende innehåller ett förslag till beslut om att resenärerna, på pendeltågsstationer som saknar fysisk spärrlinje, själva aktiverar sin biljett innan resan påbörjas via valideringsstolpar på plattform. Därmed föreslås att valideringsstolparna ersätter den visering som idag sker av konduktörer ombord på tågen.

En övergång till att resenärerna själva aktiverar sina biljetter ersätter visierande personal ombord och i öppen spärrlinje. Förslag till beslut berör följande pendeltågsstationer: Gnesta, Gröndalsviken, Handen södra (enbart sekundärentré), Hemfosa, Järna, Krigslida, Kungsängen södra (enbart sekundärentré), Mölnbo, Nynäsgård, Nynäshamn, Segersäng, Södertälje centrum, Södertälje syd, Tungelsta, Västerhaninge och Ösmo.

### **Beslutsunderlag**

- Förstudie förbättrad intäktssäkring på lokalbanorna (SL 2014-2209-1)
- Tjänsteutlåtande angående förbättrad intäktssäkring på lokalbanor (SL 2014-2209-630)
- Genomförandebeslut – förbättrad intäktssäkring på lokalbanor (SL 2014-2209-7)
- Utvärderingsrapport Pilot TvB NB (SL 2014-2209-634)
- Rapport SL Valideringsstolpar - Trafikförvaltningens uppföljning av implementeringen på Nockebybanan och Tvärbanan (TN 2019-0879-1)
- Uppdragsavtalet för pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen, Bilaga 7B.3 Införande av valideringsstolpar. (SL 2014-0784-21.3)

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2019-08-20

Ärende  
TN 2019-0879

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

## Förslag till beslut

Förvaltningschefen föreslår att trafiknämnden, inom ramen för nämndens förvaltningsuppdrag avseende AB Storstockholms Lokaltrafik, beslutar följande.

1. Valideringsstolpar på plattform införs, innebärande att resenärerna själva aktiverar sin biljett innan resan påbörjas via valideringsstolpar på plattform samt att den manuella visering som hittills utförts av personal ombord på pendeltåg och i öppen spärmlinje upphör.
2. Förvaltningschefen uppdras att utlösa optionen "Införande av valideringsstolpar" i E24-avtalet som reducerar grundersättning till trafikutövaren med ca 25 000 000 kronor årligen.

## Förslag och motivering

### Bakgrund

I nuvarande avtal för pendeltågstrafiken, som startade i december 2016, var intäktssäkring ett av huvudmålen. På de pendeltågsstationer som saknar fysiska spärrar valde trafikutövaren en lösning för intäktssäkring baserad på manuell visering ombord, alltså manuell visering vid plattformsentrén. En option förhandlades dock in i avtalet, för att möjliggöra ett eventuellt framtida införande av valideringsstolpar.

Vid trafiknämndens sammanträde 2017-03-21, punkt 26, beslutades att permanenta den lösning med valideringsstolpar på Tvärbanan och Nockebybanan som testats med goda resultat genom en pilot under perioden juni till december 2016. Det beslutades på samma sammanträde att införa valideringsstolpar på motsvarande sätt på Roslagsbanan och Saltsjöbanan.

Resultatet av den utvärdering som genomfördes (Utvärderingsrapport Pilot TvB NB (SL 2014-2209-634)) visade att valideringsstolpar förbättrade intäktssäkring, medförde effektivare biljettkontroller och en lägre andel utställda tilläggsavgifter. Utvärderingen visade även på bibehållen kundnöjdhet och på att den tekniska utrustningen höll en hög teknisk tillgänglighet samt god tillgänglighet för resenärer med funktionsnedsättning. Kundensynpunkterna var inledningsvis många främst kring bristfällig information om hur den nya valideringen skulle ske, men dessa minskade över tid. Ett antal kundsynpunkter inkom relaterat till lägre upplevd trygghet och service sedan man frångått visande personal i fordonen.

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2019-08-20

Ärende  
TN 2019-0879

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

### **Överväganden och motivering**

Ett krav inom hela SL trafiken är att visering av samtliga resenärers biljetter ska genomföras och alla resenärer alltid ska ges möjlighet att betala för resan och att validera sin biljett. I linje med detta är två av de övergripande målen för pendeltägsverksamheten att säkerställa en hög intäktssäkring och att uppdraget bedrivs på ett kostnads- och resurseffektivt sätt.

Genom att implementera samma viseringslösning som man övergått till på lokalbanorna även i pendeltågstrafiken säkerställer vi just en kostnadseffektiv metod för intäktssäkring, samtidigt som harmoniseringen inom SL-trafiken ökar.

Ett införande av valideringsstolpar inom pendeltågstrafiken görs med beaktning av nedan fyra effektområden:

1. Kostnadseffektivitet
2. Trygghet
3. Resenärsinformation
4. Intäktssäkring

#### *1. Kostnadseffektivitet*

En ekonomisk analys visar på en positiv nettoeffekt på ca 15 000 000 kronor per år som resultat av införande av den föreslagna viseringslösningen.

Ett införande av självvalidering via valideringsstolpar inom pendeltågstrafiken, vilken ersätter manuell visering ombord på tågen, innebär en kontraktuellt lägre kostnad för trafikförvaltningen i och med en reducering av grundersättningen till trafikutövaren om ca 25 000 000 kronor per år, i enlighet med den option som E24 avtalet inkluderar i bilaga 7B.3.

Reinvestering i nya, fler och mer användarvänliga valideringsstolpar på pendeltägsstationer har genomförts mellan 2017 och 2019. Kostnad för underhåll och förvaltning av valideringsstolparna uppgår till ca 400 000 kronor per år.

Initiala kostnader för resenärsinformation i samband med övergång till valideringsstolpar är kostnader för fast skyltning och inledande informationskampanj. Kostnad för resenärsinformation kommer att uppgå till ca 2 200 000 kronor.

Löpande kostnader för trygghetsskapande åtgärder och utökade biljettkontroller beräknas till ca 10 000 000 kronor per år.

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2019-08-20

Ärende  
TN 2019-0879

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

För att summera – genom att nyttja redan befintliga valideringsstolpar på plattformarna och därmed frångå manuell visering, minskar avtalskostnaderna avsevärt samtidigt som vi uppnår en kostnadseffektiv intäktssäkring.

## *2. Trygghet*

Trygghet ombord och på stationerna är en viktig parameter inom kollektivtrafiken. För att säkerställa en fortsatt ökande upplevd trygghet vid övergång till valideringsstolpar, kommer pendeltågen att bemannas av trygghetsvärdar.

Under 2018 och 2019 har en pilot genomförts där trygghetsvärdar har varit fler och mer synliga i pendeltågstrafiken än tidigare, vilket har föranlett positiva kundsynpunkter och ökat resenärernas upplevda trygghet.

Att notera i detta sammanhang är att bemanning av tågvärdar, vars primära uppgift är säkerhetstjänst, kvarstår. Detta innebär att ombordpersonal för att säkerställa säkerhet och gällande lagkrav inte alls påverkas av en övergång till visering via valideringsstolpar.

## *3. Resenärsinformation*

Införandet av valideringsstolpar på lokalbanor mottogs väl av resenärerna, trots en inledningsvis rådande osäkerhet, på grund av bristfällig information kring valideringsförfarandet.

Införandet av valideringsstolpar inom pendeltågstrafiken kommer att föregås av en omfattande informationskampanj för att säkerställa en tydlighet kring valideringsförfarandet.

Berörda stationer kommer också att kompletteras med fast skyltning som tydligt hänvisar till, och markerar placeringen av, valideringsstolparna, samt med information om hur validering sker. Fast skyltning ska också tydligt förmedla kravet på att giltig biljett krävs för ombordstigning. Reskassa måste aktiveras via valideringsstolpen inför varje påbörjad resa, medan periodbiljetter aktiveras endast en gång. Information i trafikförvaltningens kanaler som sl.se och SL-appen kommer att uppdateras med detaljerad information om vad som gäller avseende validering vid berörda stationer.

Det är vår bedömning att ett införande av valideringsstolpar inom pendeltågstrafiken kommer att underlätta för resenärerna, då det skapar enhetlighet och ökar harmoniseringen kring hur man som resenär gör rätt för sig i SL-trafiken. Visering innan ombordstigning ger resenärerna en ökad trygghet genom att de innan ombordstigning får en tydlig kvittens på biljettens giltighet.

#### *4. Bibehållen grad av intäktssäkring*

En av förutsättningarna för bibehållen, hög intäktssäkring i samband med övergång till självvalidering via valideringsstolpar på plattform, är utökade biljettkontroller på berörda sträckningar.

Utökade biljettkontroller måste införas för att ytterligare motivera resenärer att validera och åka med giltig biljett. Kontroller kommer att ske både ombord på tåg, på plattformar och vid slutstationer. Vid kontroll där resenär inte har giltig biljett ska kontrollant ställa ut kontrollavgift.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

En ekonomisk analys, enligt punkt 1 kostnadseffektivitet ovan, visar på en positiv nettoeffekt på ca 15 000 000 kronor per år som resultat av införande av den föreslagna viseringslösningen.

#### *Riskbedömning*

En risk vid övergång till visering via valideringsstolpar bedöms vara att uppnå ett förändrat beteende hos resenären, med krav på egen visering innan ombordstigning. För att minska risken för att resenärer väljer att åka utan giltig biljett eller för att de glömmet att visa sin biljett innan ombordstigning kommer vi att säkerställa tydlig information på plattformen, samt fler och mer riktade biljettkontroller.

Identifierade risker om metoden med självvalidering på plattform inte införs på pendeltågen är bl.a. följande:

- Trafikutövaren har haft utmaningar med att bemanna konduktörssträckorna och att säkerställa en hundraprocentig intäktssäkring. Fortsatt konduktörsbemanning/konduktörsvisering kan leda till negativa ekonomiska konsekvenser i form av lägre intäktssäkring.
- Utebliven besparing genom outnyttjad option i E24-avtalet.
- Trafikförvaltningen får framöver ökade kostnader kopplat till införskaffning av handburen viseringsutrustning för konduktörer som även kan hantera nytt biljettsortiment i form av mobilbiljetter.

Ingen försäljning sker idag av validerande personal ombord på tågen inom pendeltågen, vilket innebär att ett beslut om övergång från validering ombord till självvalidering på plattform inte påverkar försäljningen i detta avseende.

Att identifiera projektspecifika risker och att ta fram åtgärder för att möta dessa risker ingår i projektet som startar i det fall trafiknämnden beslutar i enlighet med förvaltningens förslag.

Trafikförvaltningen  
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2019-08-20

Ärende  
TN 2019-0879

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

#### *Konsekvenser för miljön*

Projektgenomförandet innebär inte några ytterligare plattformsarbeten i form av installation av valideringsstolpar, eftersom dessa redan finns på plats. Valideringsstolparna är av återvinningsbart material, drar lite ström och kommer att tillhandatas på ett miljömedvetet sätt om och när valideringsstolpen behöver bytas ut. Projektgenomförandet består främst i installation av tillkommande skyltning, vars syfte är att informera resenärerna om kravet på giltig biljett vid ombordstigning.

Övergången till att resenärerna själva aktiverar sin biljett innan resan påbörjas via valideringsstolpar på plattform innebär att Trafikförvaltningen kan dra ned på produktionen av de handburna, batteridrivna BKU-enheter med tillhörande laddningsstationer som trafikutövaren idag använder.

#### *Sociala konsekvenser*

Uppdraget att visera ombord och vid öppen spärrlinje försvinner i och med övergång till resenärers självvalidering. Trafikutövaren har i enlighet med MBL inlett en dialog med de kollektivsavgiftsbärande arbetstagarorganisationerna om innebörden av realisering av optionen att införa valideringsstolpar. Trafikutövaren har också haft en löpande dialog med skyddsombuden avseende medarbetarnas arbetsmiljö i samband med viseringsuppdraget. Medarbetare som arbetar med visering ombord har stundtals upplevt uppdraget som utmanande och valideringsgraden har under perioder inte nått avtalade nivåer. Införandet av valideringsstolpar kommer med största sannolikhet inte att innebära en övertalighet av personal då den visande personalen bedöms kunna erbjudas andra tjänster inom i första hand trafikutövarens egen organisation, dvs. MTR Pendeltågen AB, och i andra hand inom övriga bolag inom MTR-koncernen.

Sara Catoni  
Tf förvaltningschef

Fredrik Cavalli-Björkman  
Chef trafikavdelningen