



# Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för augusti 2009





## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Tunnelbanan.....	4
	Orsaker till avvikelser .....	4
	Utförd trafik.....	4
	Orsaker till stopp i tunnelbanetrafiken .....	6
	Punktligheten .....	7
	Kundsynpunkter .....	8
3	Pendeltåg.....	9
	Orsaker till avvikelser .....	9
	Utförd trafik.....	10
	Orsaker till inställda avgångar .....	10
	Punktligheten .....	11
	Kundsynpunkter .....	11
4	Buss.....	12
	Orsaker till avvikelser .....	12
	Utförd trafik.....	13
	Utförd trafik per avtalsområde .....	13
	Orsaker till inställda avgångar .....	14
	Punktligheten .....	15
	Kundsynpunkter .....	16
5	Lokalbanor .....	17
	Orsaker till avvikelser .....	17
	Utförd trafik.....	18
	Orsaker till inställda avgångar .....	19
	Punktligheten .....	20
	Kundsynpunkter .....	21
6	Andel kunder i tid .....	22
7	Upplevd kvalitet; punktlighet .....	24
8	Varifrån kommer alla siffror?.....	25

## 1 Sammanfattning

Samtliga trafikslag har fortsatt att leverera en stabil trafik med godkända punktlighetsresultat.

För *tunnelbanan* fortsätter både punktlighet och utförd trafik att ligga på höga nivåer. Antalet stopp i trafiken ökade dock under augusti och Röda linjen drabbades av fordonsproblem.

Punktligheten för *pendeltågen* fortsätter att vara bättre än tidigare. Ett flertal fel i infrastrukturen samt yttre omständigheter medförde inställda tåg.

För *Busstrafiken* är de vanligaste orsakerna till inställda avgångar för de områden som uppvisar negativa resultat alltjämt fordonsrelaterade. Åtgärder vidtas fortlöpande för att komma tillrätta med dessa problem. I samband med avstängningar av Centralbron och Söderledstunneln har framkomlighetsproblem förekommit.

Trafiken på *lokalbanorna* har fungerat tillfredsställande under augusti. Resenärerna har dock varit mindre nöjda med ersättningsbussarna för Roslagsbanan.

*Färdtjänstens* trafik rapporteras i Färdtjänstverksamhetens månadsrapport för augusti 2009.

---

## 2 Tunnelbanan

### Orsaker till avvikelser

Den sammanlagda punktligheten för tunnelbanan ligger i augusti på 96,1%, i augusti 2008 var resultatet 95,2%. Alla linjer ligger på en bra nivå. Grön linje har återhämtat sig från svackan från förra månaden, beroende på plattformsarbeten i Björkhagen, och ligger nu på 95,3%.

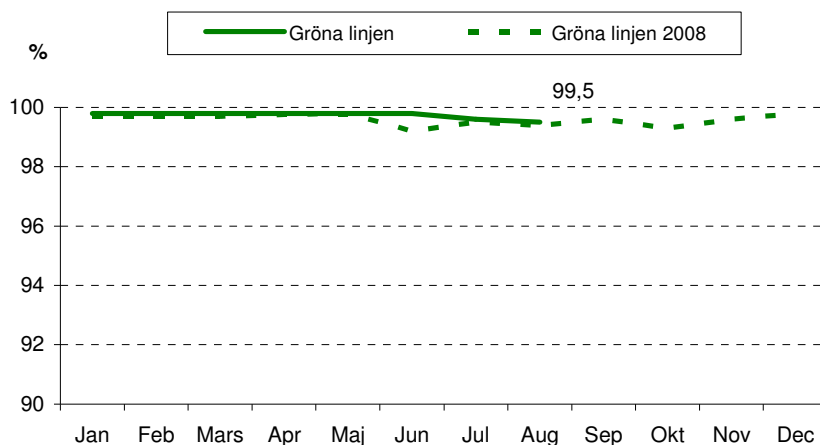
Antalet stopp i trafiken under augusti är årets högsta notering (27 st). Yttre orsaker samt fordonsproblem är de dominerande skälen till stoppen.

Utförd trafik ligger på en fortsatt hög nivå för Grön och Blå linje. Röd linje har drabbats av ett antal produktionsstörningar under månaden, vilket lett till att utförd trafik ligger på endast 99,0%. Nämnas kan dels rökutveckling i fordon på grund av fel i batteri vid Gamla Stan, samt dels problem med hjulplattor på grund av oljespill på spår som innebar halt spår.

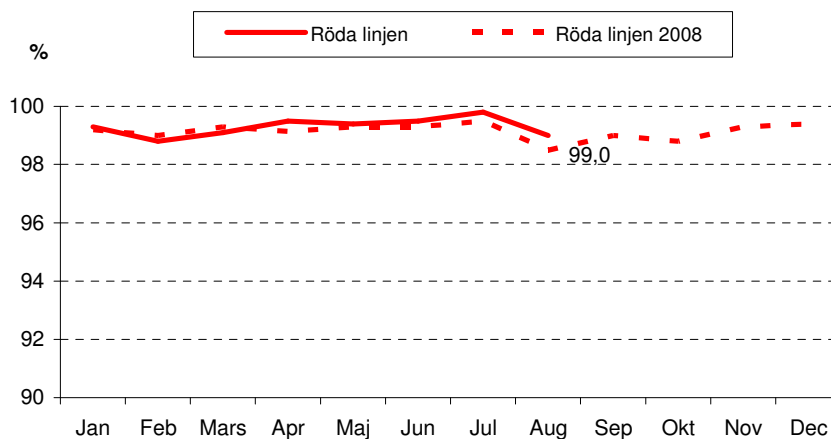
Inga avvikelser i trafiken på Blå linjen med anledning av Citybanan.

## Utförd trafik

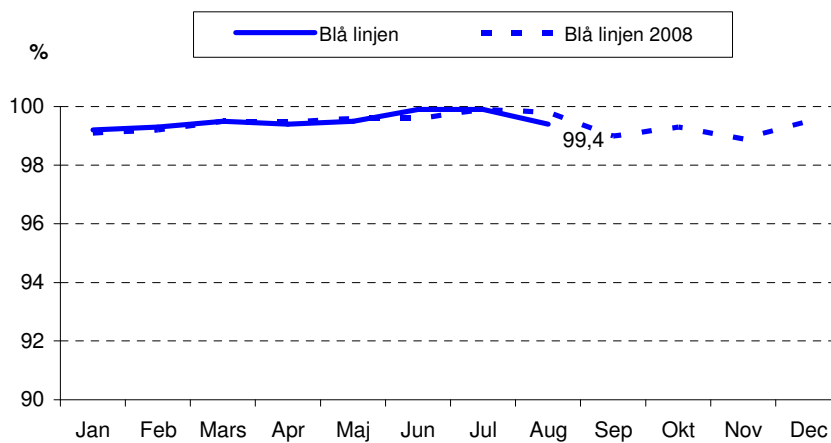
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen, ackumulerat: 99,7%

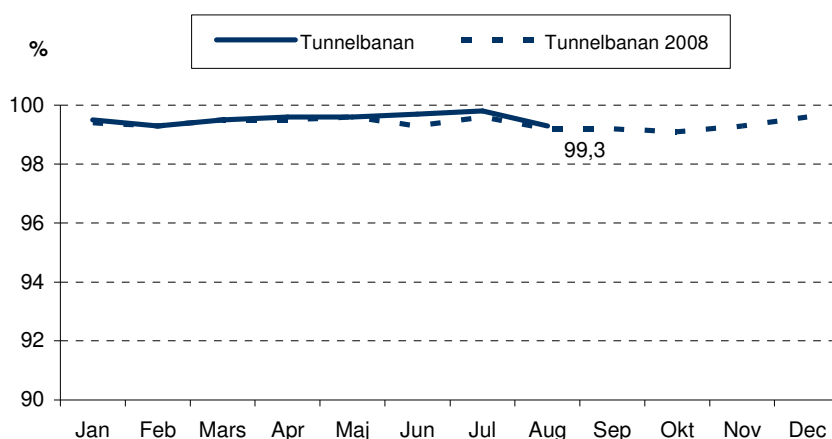


Utförd trafik för röda linjen, ackumulerat: 99,3%



Utförd trafik för blå linjen, ackumulerat: 99,5%

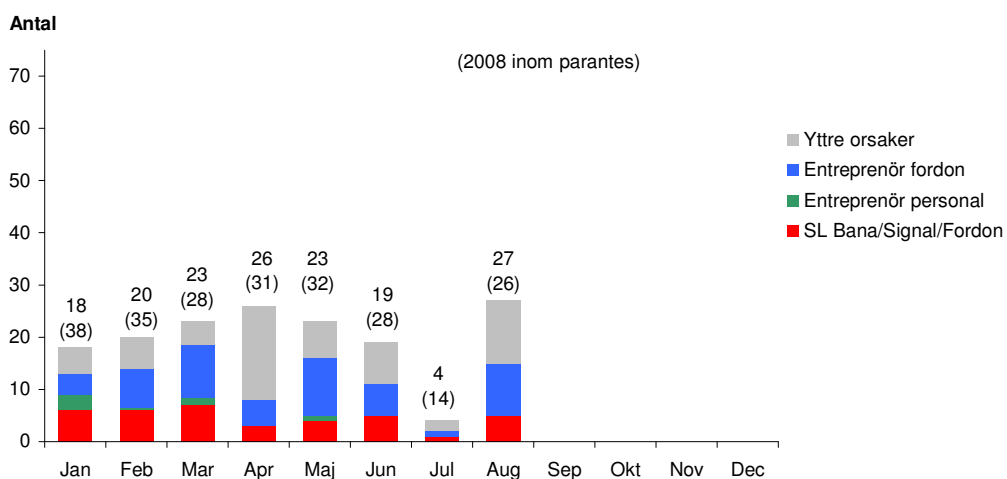
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 99,5%  
 Mål 2009 för tunnelbanan totalt: 99,5%

## Orsaker till stopp i tunnelbanetrafiken

Definition på stopp: Mer än 10 minuters försening.



Förklaring till orsaksfördelning:

Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande på spårområde, vandalism mm

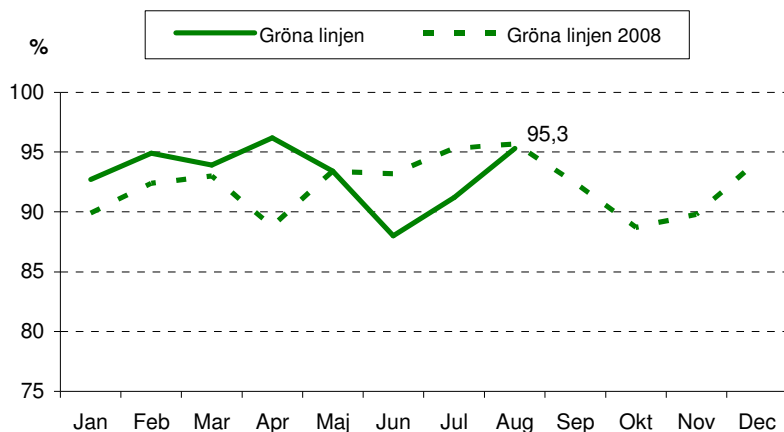
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

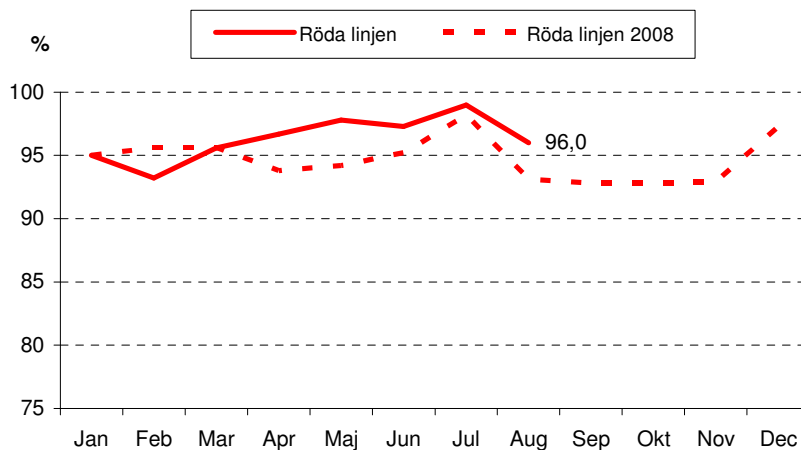
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

## Punktligheten

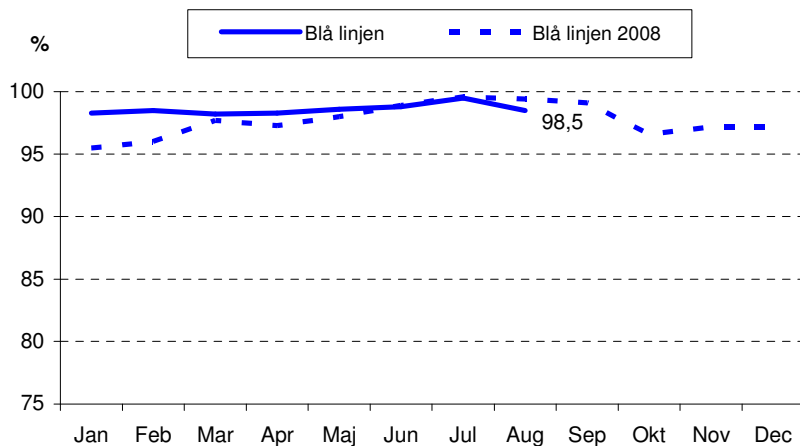
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för gröna linjen, ackumulerat: 93,2%

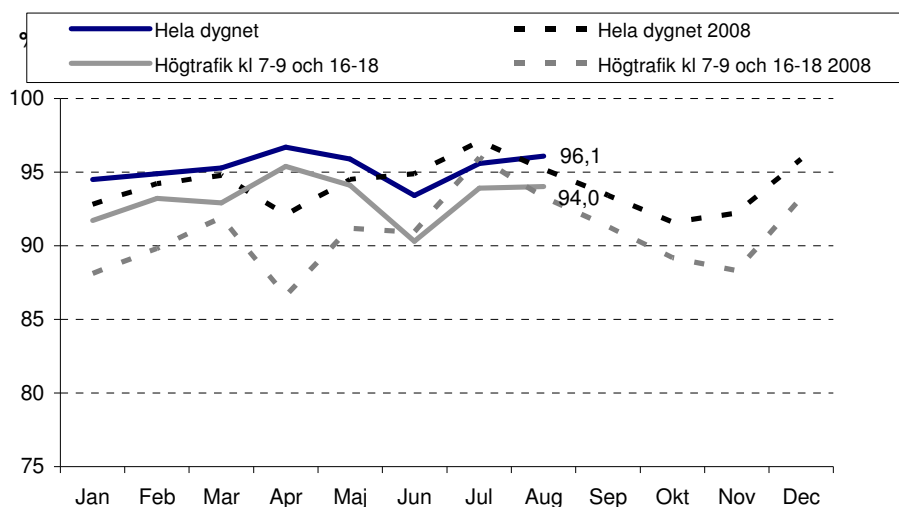


Punktligheten för röda linjen, ackumulerat: 96,3%



Punktligheten för blå linjen, ackumulerat: 98,6%

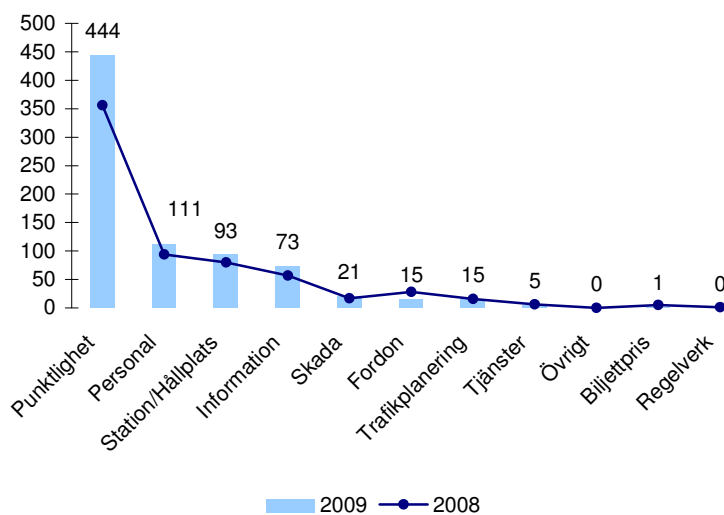
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



Punktligheten för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 95,3%  
Mål 2009 för tunnelbanan totalt: 95%

### Kundsynpunkter

Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på tunnelbanan som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.





### 3 Pendeltåg

#### Orsaker till avvikelser

Augusti var ännu en bra trafikmånad med punktlighet på 92,9 %. Även på fordonssidan har ett positivt trendbrott skett. Tillgängligheten på X60 har visat sig hålla på den planerade nivån med 57 enheter i trafik. Stockholmståg och Alstom har inrättat en gemensam planering som har fungerat väldigt bra.

Antalet inställda tåg har inte visat samma positiva trend utan ligger mer konstant. Den största andelen inställda tåg beror på enstaka stora störningar i trafiken. Ett omfattande signalfel i Älvsjö medförde att ett tiotal tåg fick ställas in mellan Älvsjö och Farsta Strand respektive Huddinge. Fel på bron vid Södertälje gjorde att ett tiotal tåg fick ställas in mellan Östertälje och Södertälje centrum. En kontaktledning revs ner vid Södertälje hamn. Tåg ställdes in mellan Södertälje hamn och Södertälje centrum under större delen av dagen. Orsaken till händelsen är under utredning. En tredjedel av de inställda tågen under augusti berodde på nedrivningen av kontaktledningen i Södertälje hamn.

Nynäsbanan drabbades av signalfel vid flera tillfällen under månaden med totalt 15 inställda tåg som följd. Problemen i signalen i Ösmo har återuppstått och Banverket har återigen satt in experter för att komma tillrätta med problemen.

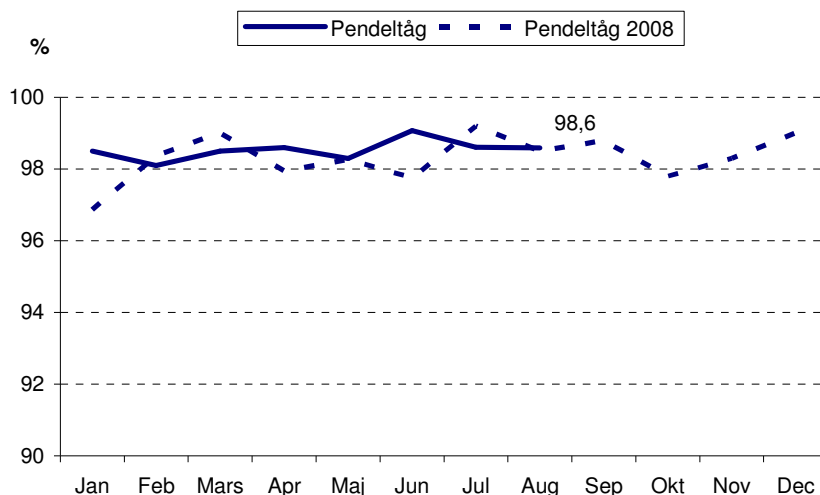
Banverket har röjt sly i hela Stockholmsområdet och har beredskap för att motverka effekterna av höstens lövfällning.

Arbetet fortsätter med att komma tillrätta med garantifelen på X60. SL har täta kontakter med Stockholmståg och Alstom för att förbättra situationen. Flera garantifrågor måste dock fortfarande lösas. Positiv trend har etablerats sedan mitten av juli. Antalet trafiksatta X60 har under perioden varit stabil och legat på en hög nivå.

Kvalitetsarbetet med Stockholmståg och Banverket fortsätter med flera aktiviteter för att förbättra punktligheten.

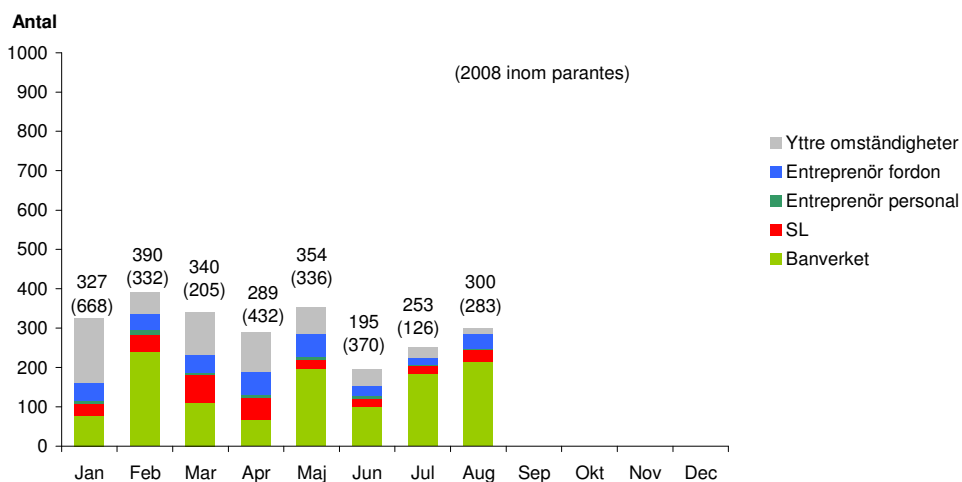
## Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent. Utförd avgång: Avgång som går hel planerad sträcka, mindre än 15 minuter försenad.



Utförda avgångar för pendeltågen, ackumulerat: 98,5%  
 Mål 2009 för pendeltågen: 98,7%

## Orsaker till inställda avgångar

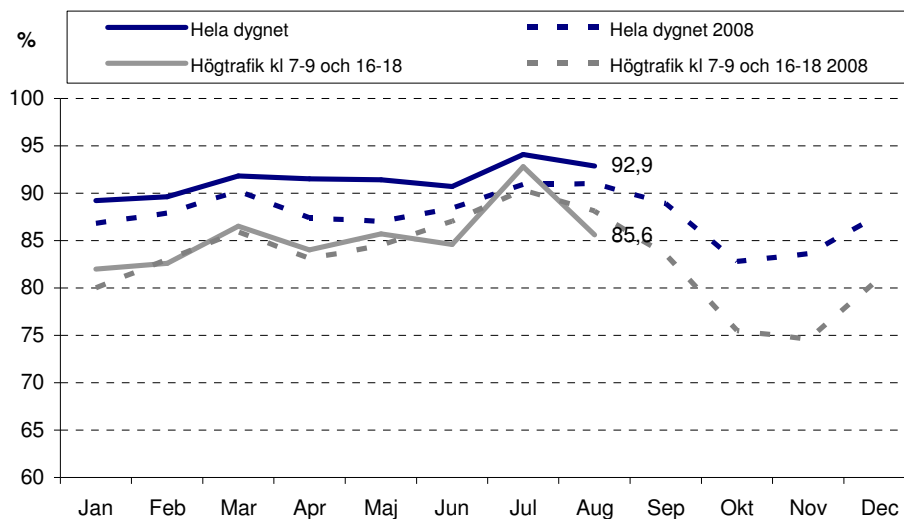


### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande av spårområde mm  
 Entreprenör fordon: Fordonsfel kopplade till löpande underhåll mm  
 Entreprenör personal: Personalbrist, försovning, sjukdom mm.  
 SL: Garantifel och konstruktionsbrister i fordon mm  
 Banverket: Fel i anläggningen, signaler och växlar mm

## Punktligheten

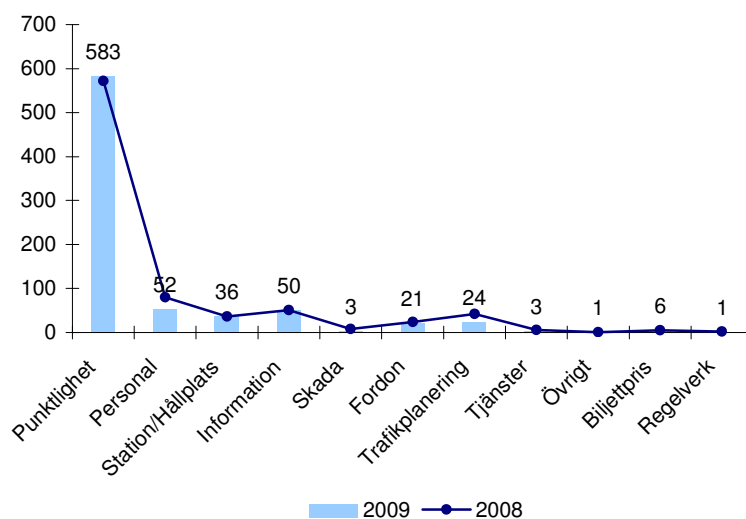
Diagrammet visar punktlighet mätt som genomsnittlig punktlighet mellan ankomst- och avgångstider vid 35 mätpunkter. En avgång räknas som punktlig om den är < 3 minuter försenad.



Punktligheten för pendeltågen, ackumulerat: 91,4%  
 Mål 2009 för pendeltågen: 90%

## Kundsynpunkter

Diagrammet nedan visar antalet kundsynpunkter på pendeltågstrafiken som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.



## 4 Buss

### Orsaker till avvikelser

#### *Swebus*

Bromma drabbades av både fordonsfel och planeringsfel vid vintertidstabelstarten. Planerade åtgärder är bl.a. schemaändring för verkstaden, samt nya förarturlistor. Huddinge/Botkyrka försämrades jämfört med juni. Ett stort antal inställda turer orsakades av en trafikolycka i Norsborg. Tyresö har fordonsbrist på grund av montering av Access- samt BussPc-utrustning, samt andra fordonsrelaterade anledningar. Extern verkstad hjälper till med service och montering av Accessutrustning. Reparationsarbeten på Centralbron har orsakat en del förseningar. Prognosen för september är positiv eftersom både installationen av Accessutrustningen samt arbetena på Centralbron då är färdigställda. I Nacka/Värmdö har avstängningarna vid Centralbron medfört att vissa sträckor inte har kunnat trafikeras. I Järfälla/Upplands Bro var orsakerna till de flesta inställda avgångar fordonsrelaterade. Verkstaden ser över dessa brister och har infört tätare uppföljningsmöten. I Södertälje påbörjades reparationsarbeten på Mälaron, vilket resulterade i köbildning.

#### *Busslink*

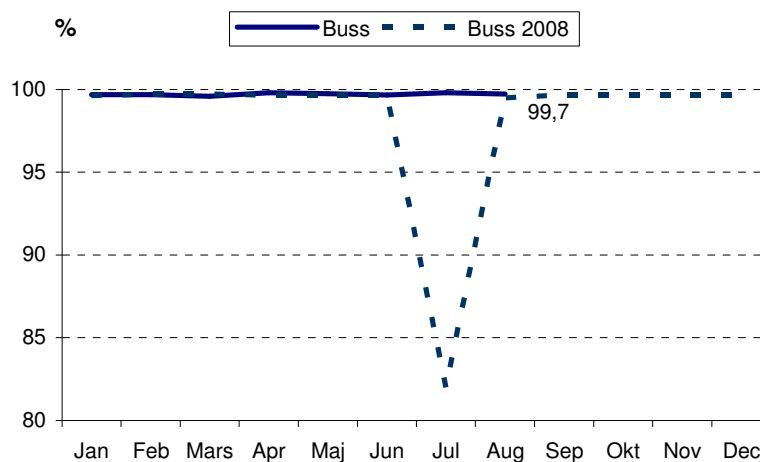
Augusti visar en kraftig nedgång i andelen utförd trafik i Solna/ Sundbyberg och Sollentuna. Bristerna analyseras och åtgärder genomförs enligt framtagna handlingsplan. Även Innerstaden och Söderort har mycket inställd trafik under augusti. Nynäshamn hade lägre andel utförd trafik än föregående månader, beroende dels på sjukdomar bland personal, dels på problem med fordon. Handen har haft problem i samband med avstängningar av Centralbron/ Söderledstunneln. Norrtälje har ställt in avgångar på grund av motorbyten och problem med växellådor. För Norrort och Lidingö rapporteras inga specifika orsaker för augusti.

#### *Arriva*

Ekerö uppvisade bra produktionsresultat under augusti. Noterbart är att inget produktionsbortfall förekom på grund av personal. Sigtuna/Upplands Väsby uppvisar en förbättring gentemot de första månaderna efter trafikstart.

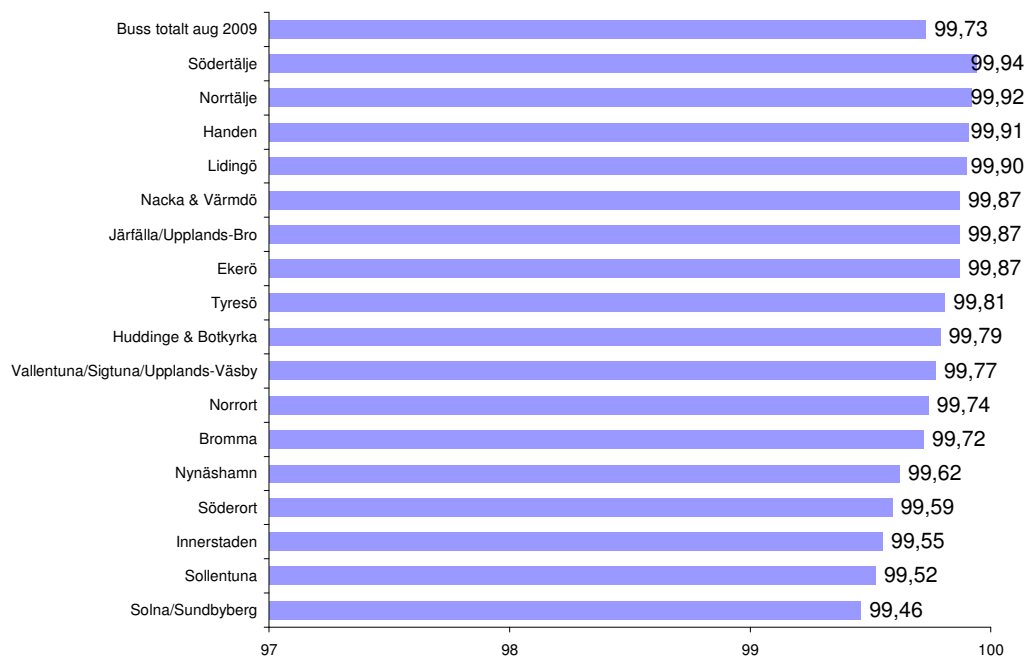
## Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

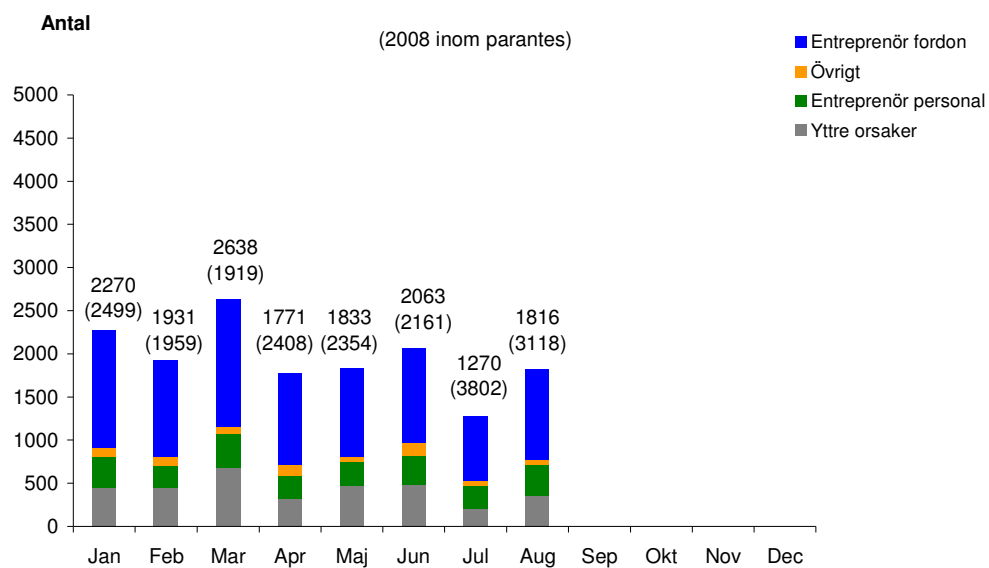


Utförd trafik för buss, ackumulerat: 99,7%  
 Mål 2009 för buss: 99,8%

## Utförd trafik per avtalsområde



## Orsaker till inställda avgångar



### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

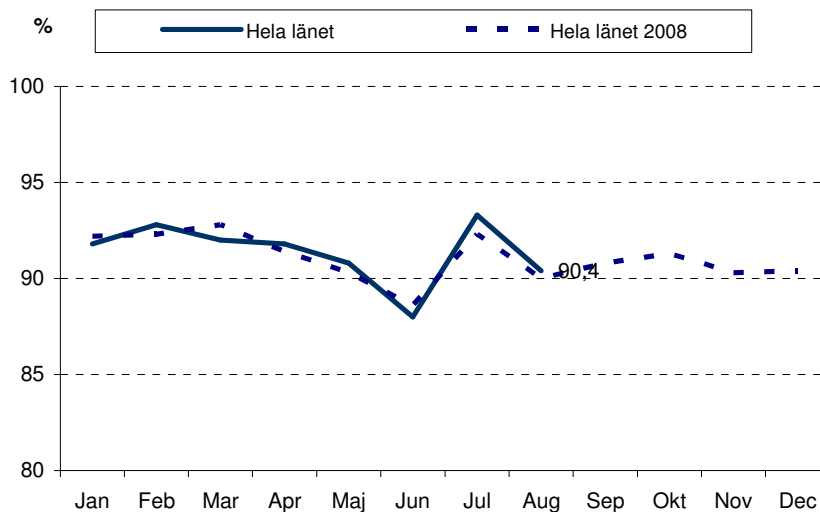
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

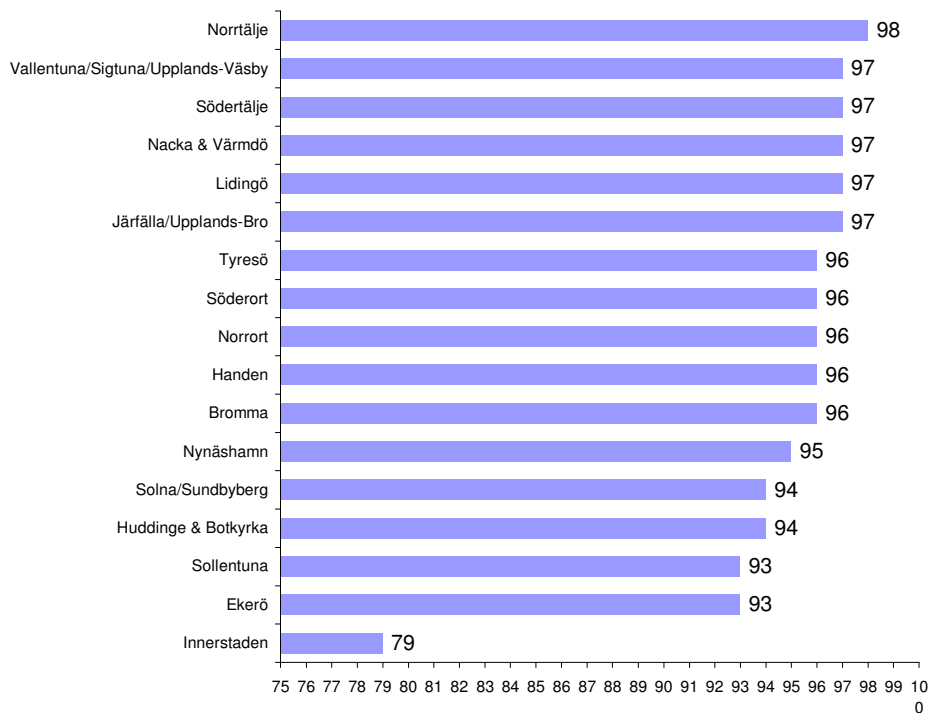
## Punktligheten

Diagrammet nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller mer än 1 minut tidigt.



Punktligheten för buss, ackumulerat: 91,4%  
 Mål 2009 för buss: 93%

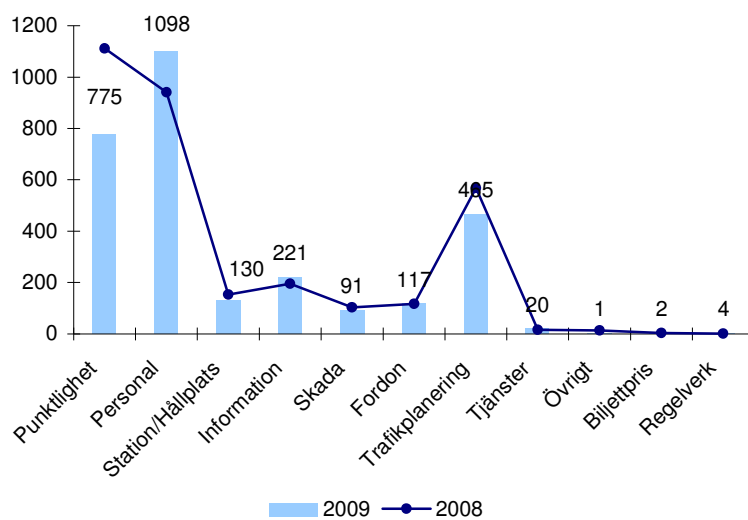
## Punktligheten per avtalsområde



Mätningar avseende punktighet per avtalsområde görs på hela procenttal i dagsläget.

## Kundsynpunkter

Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på busstrafiken som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.





---

## 5 Lokalbanor

### Orsaker till avvikelser

#### *Veolia*

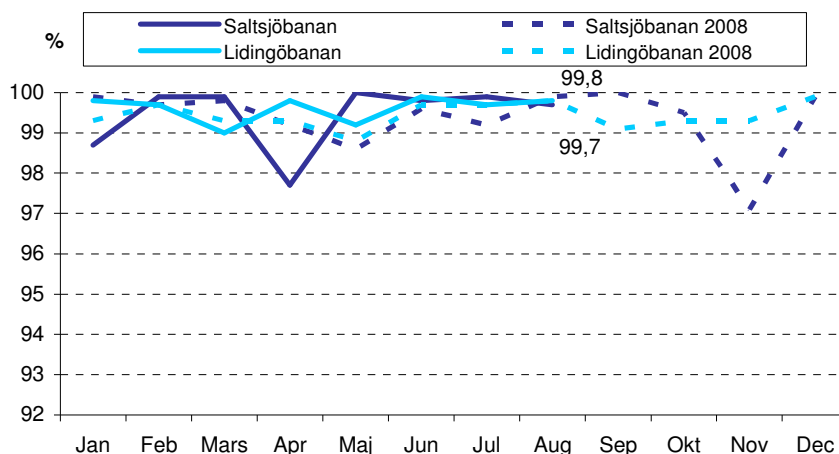
Nockebybanan och Tvärbanan drabbades av inställda avgångar då en arbetstraktor rev ned en kontaktledning i Brommadepån. Totalt ställdes 113 avgångar in på grund av denna händelse. I övrigt har trafiken under augusti fungerat tillfredsställande på samtliga banor.

#### *Roslagståg*

Banarbete pågår fram till 3 oktober. Sträckan Östra Station - Mörby samt Näsby Parkgrenen är avstängda och ersättningsbussar trafikerar sträckan. Under augusti har tågtrafiken inte drabbats av några stora störningar. Punktlighet och levererad trafik överträffar målen. Resenärerna har dock varit mindre nöjda med ersättningstrafiken under banarbetet.

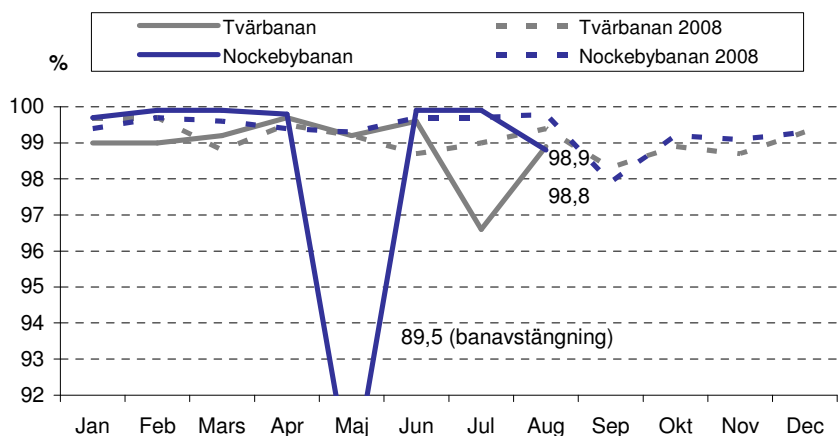
### Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



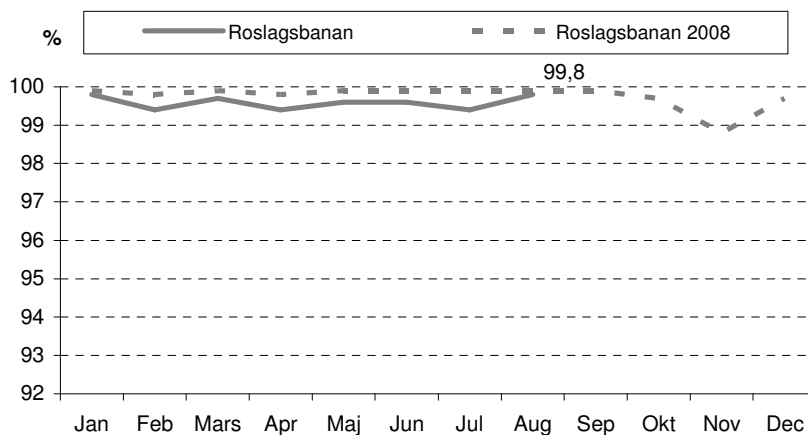
Utförd trafik för Saltsjöbanan, ackumulerat: 99,4% Mål 2009: 99,5%

Utförd trafik för Lidingöbanan, ackumulerat: 99,6% Mål 2009: 99,5%



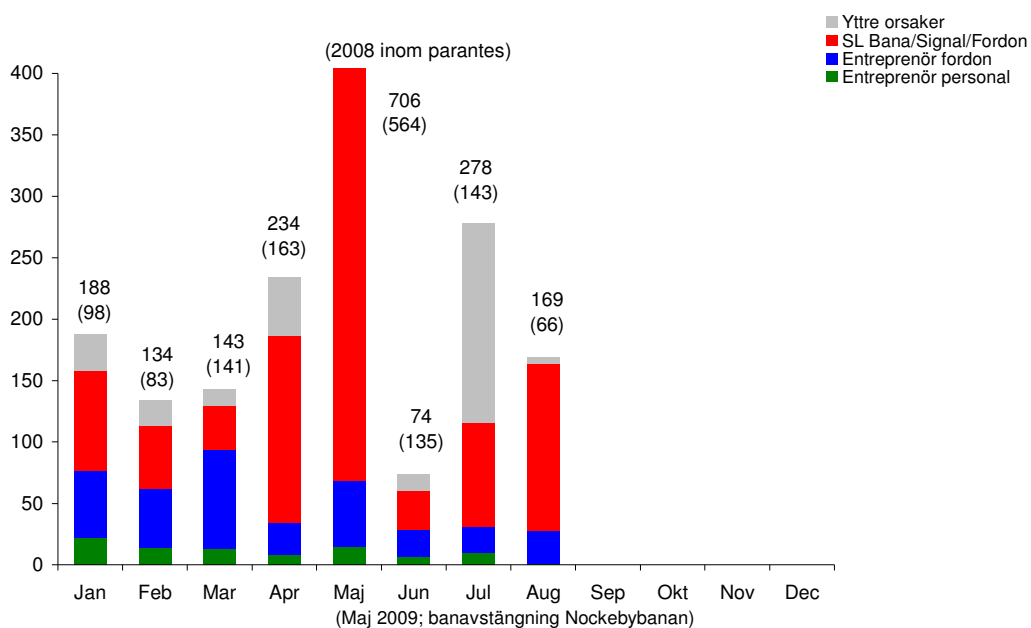
Utförd trafik för Tvärbanan, ackumulerat: 98,9% Mål 2009: 99,4%

Utförd trafik för Nockebybanan, ackumulerat: 98,4% Mål 2009: 99,6%



Utförd trafik för Roslagsbanan, ackumulerat: 99,6% Mål 2009: 99,4%

## Orsaker till inställda avgångar



### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårområde mm

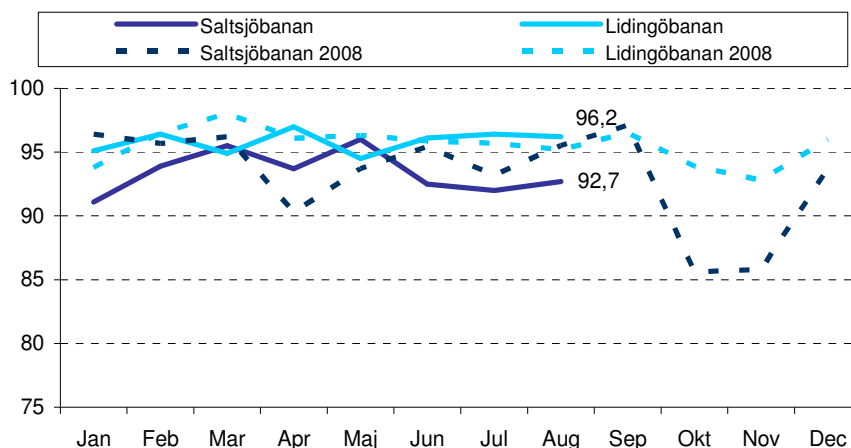
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

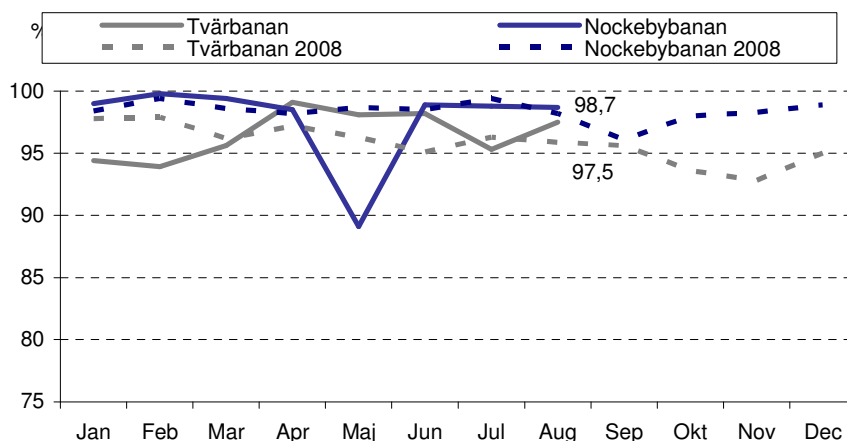
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister

## Punktligheten

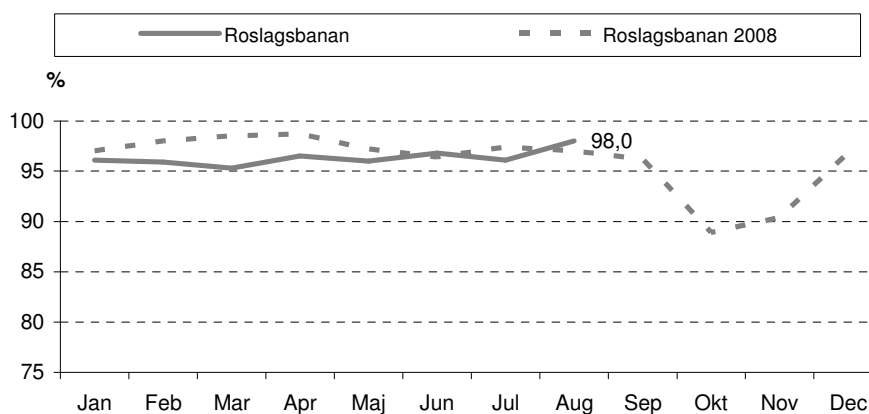
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan, ackumulerat: 93,5% Mål 2009: 95,5%  
 Punktlighet för Lidingöbanan, ackumulerat: 95,8% Mål 2009: 96,5%



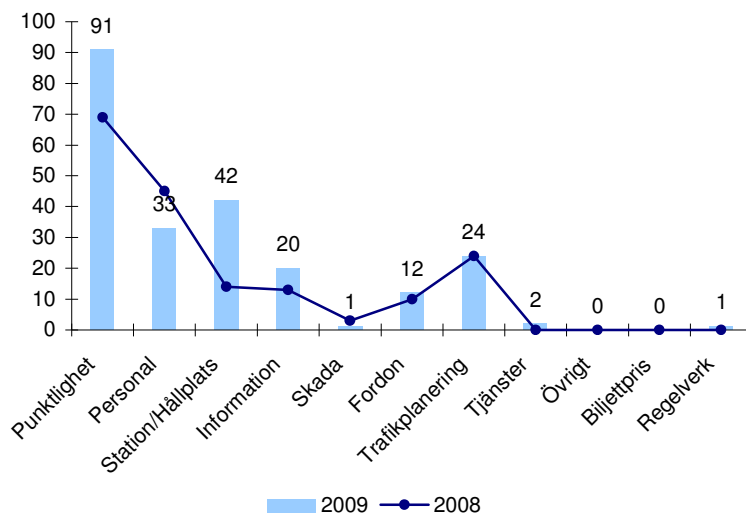
Punktlighet för Tvärbanan, ackumulerat: 96,5% Mål 2009: 97,5%  
 Punktlighet för Nockebybanan, ackumulerat: 97,8% Mål 2009: 99,0%



Punktlighet för Roslagsbanan, ackumulerat: 96,3% Mål 2009: 97,5%

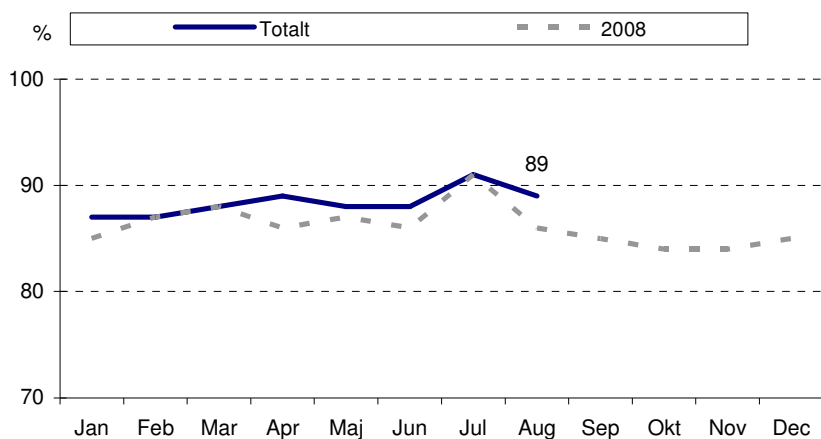
## Kundsynpunkter

Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på lokalbanorna som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.



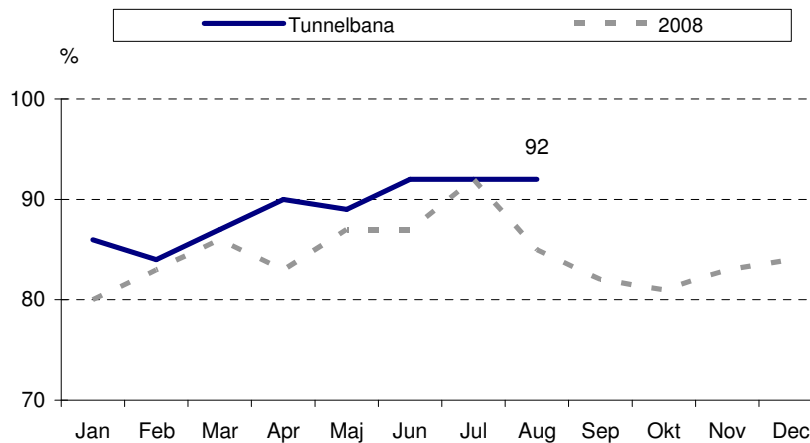
## 6 Andel kunder i tid

**Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)**  
**Totalt för hela SL-trafiken**

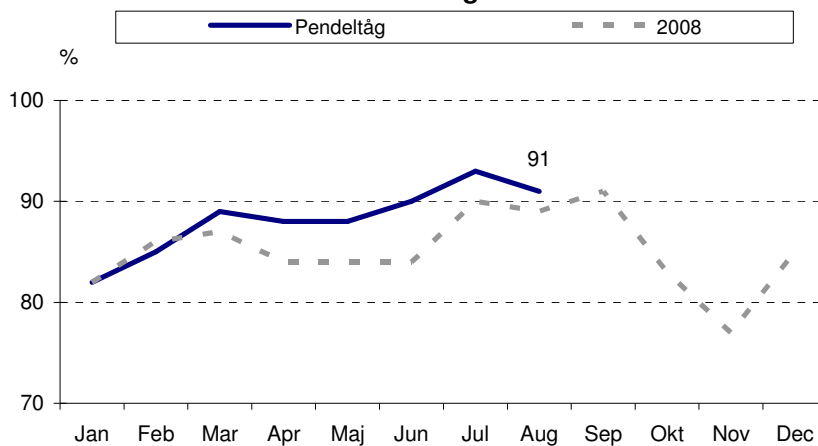


Mål 2009 för andel kunder i tid, totalt: 91%

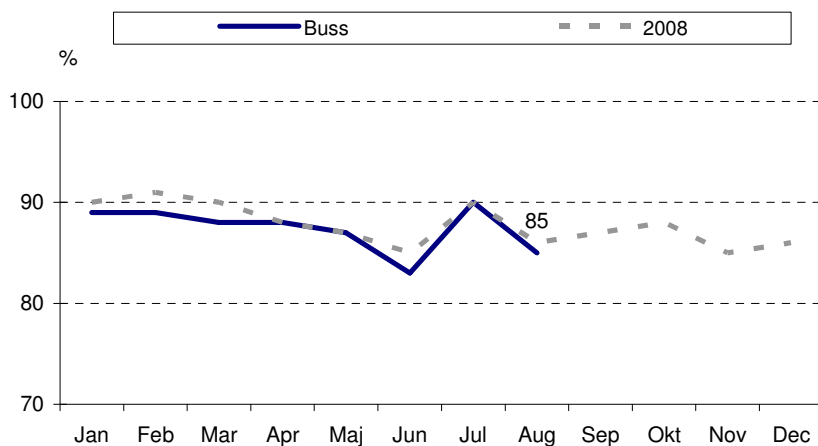
**Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)**  
**Tunnelbana**



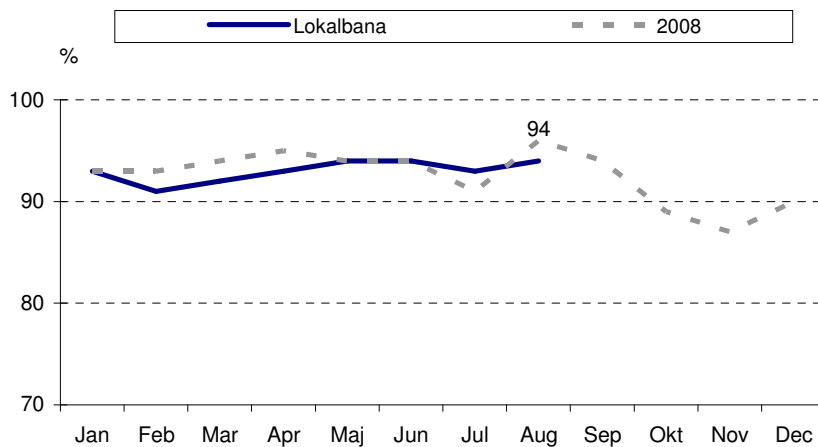
**Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)**  
**Pendeltåg**



**Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)**  
**Buss**

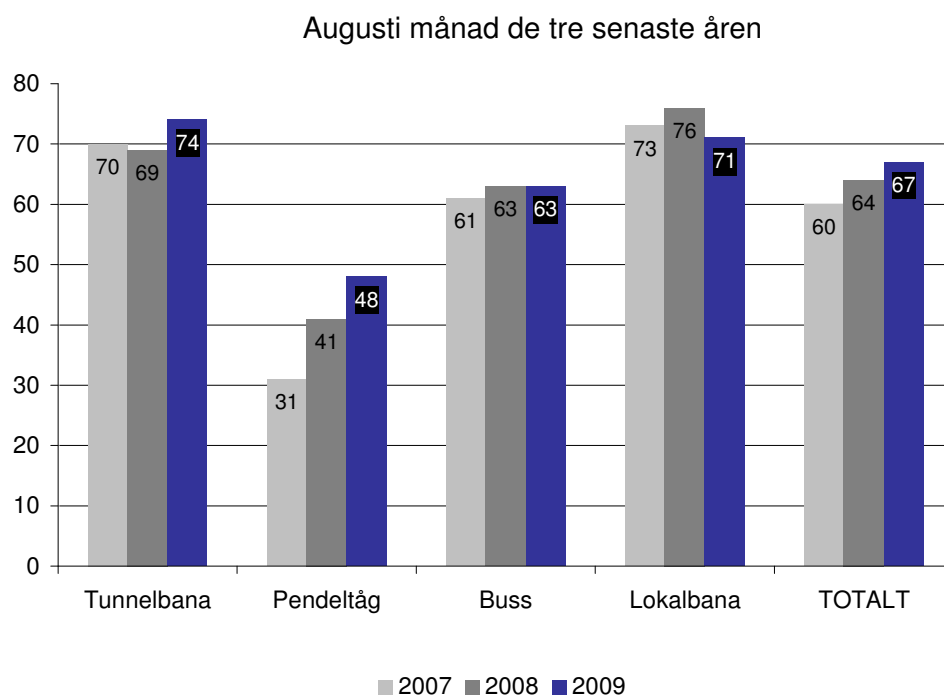
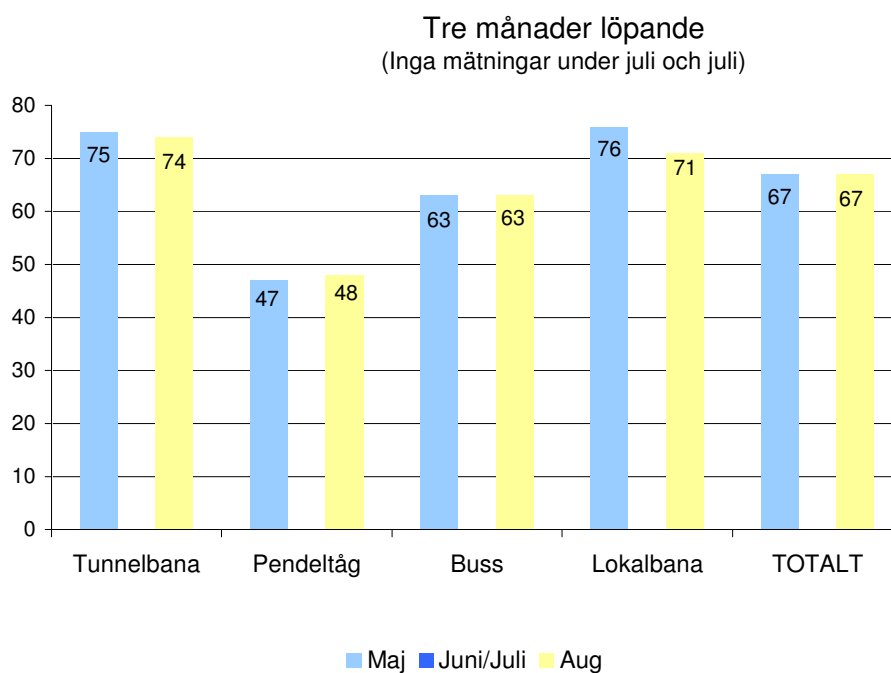


**Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)**  
**Lokalbanor**



## 7 Upplevd kvalitet; punktlighet

Diagrammet nedan visar hur SLs resenärer enligt SLs kundundersökning upplever punktligheten i SL-trafiken, d.v.s. hur många som är nöjda med tidhållningen.





## **8 Varifrån kommer alla siffror?**

Denna rapport sammanställs av SL Kontrakt.

Grunddata för de mätningar som redovisas hämtas in dels från entreprenörernas avvikelserapporter och dels från ATR-systemet. ATR står för "Automatisk Trafik Räkning" och finns installerat i ca 10 % av de fordon i SL-trafiken som mäts via detta system.

Upplevd kvalitet tas från SLs återkommande månadsundersökning och kundsynpunkterna från SL Kundtjänst.

### **Tunnelbanan**

För ej utförd trafik i tunnelbanan räknas varje passage av T-centralen som en avgång. Inställda avgångar mellan perifera stationer räknas inte. Ej utförd trafik redovisas för tunnelbanan delvis som "Stopp i trafiken". Anledningen är att alla tåg på linjen påverkas vid stora trafikstörningar och det är då svårt att härleda vilka tåg det är som faktiskt blir inställda.

Punktligheten på Gröna linjen mäts manuellt, på Blå linjen och Röda linjen via signalsystemet. Mätningen sker vid 14 mätstationer i tunnelbananätet, vilka täcker infart och utfart vid innerstadssnitten.

### **Pendeltåg**

För ej utförd trafik i pendeltågstrafiken räknas start och slut vid Centralstationen som ny avgång. Även sträckan Nynäshamn-Västerhaninge räknas som en avgång. Ej utförd trafik redovisas för pendeltågstrafiken som "inställda avgångar".

Punktligheten hämtas från Banverkets trafikledningssystem.

### **Buss**

Ej utförd trafik i busstrafiken innebär att bussen ej trafikerat hela eller delar av en avgångs linjesträcka och redovisas som "inställda avgångar". Punktligheten mäts med ATR.

### **Lokalbanor**

Ej utförd trafik för lokalbanorna innebär att tåget ej trafikerat hela eller delar av en avgångs linjesträcka och redovisas som "inställda avgångar".

Punktligheten mäts på Nockebybanan, Tvärbanan och Lidingöbanan med ATR. På Roslagsbanan och Saltsjöbanan mäts punktligheten med hjälp av trafikledningssystemet.