



# Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för februari 2010





## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Tunnelbanan.....	5
	Orsaker till avvikelser .....	5
	Utförd trafik.....	6
	Orsaker till stopp i tunnelbanetrafiken .....	7
	Punktligheten .....	8
	Kundsynpunkter .....	9
3	Pendeltåg.....	10
	Orsaker till avvikelser .....	10
	Utförd trafik.....	11
	Orsaker till inställda avgångar .....	11
	Punktligheten .....	12
	Kundsynpunkter .....	12
4	Buss.....	13
	Orsaker till avvikelser .....	13
	Utförd trafik.....	13
	Utförd trafik per avtalsområde .....	14
	Orsaker till inställda avgångar .....	15
	Punktligheten .....	16
	Kundsynpunkter .....	17
5	Lokalbanor .....	18
	Orsaker till avvikelser .....	18
	Utförd trafik.....	19
	Orsaker till inställda avgångar .....	20
	Punktligheten .....	21
	Kundsynpunkter .....	22
6	Andel kunder i tid .....	23
7	Upplevd kvalitet; punktlighet .....	25
8	Färdtjänstverksamheten .....	26
	Orsaker till avvikelser .....	26
	Punktligheten .....	26
	Punktligheten per leverantör .....	26
	Kundsynpunkter .....	27
9	Varifrån kommer alla siffror? .....	28

## 0 Värden för februari

Generellt för alla trafikslag påverkas kvaliteten i redovisade värden avseende måttet punktlighet i olika grad då det stundtals inte har funnits en tydlig tidtabell att mäta punktligheten mot.

Tunnelbanans punktlighet redovisas exklusive vecka 8.

Redovisade värden från MTR har uppdateras för tunnelbanan och avser nu utförd trafik under hela februari.

Även andelen kunder i tid samt orsaksfördelning för pendeltågen har uppdaterats.

De åtgärder som kommer att vidtas för att förebygga och förhindra framtida trafikstörningar i denna omfattning kommer att redovisas i en separat utredning av snökaoset.

## 1 Sammanfattning

Tunnelbana, bussar, lokalbanor och pendeltåg drogs under en period i februari in eller fick kraftigt reducerad trafik på grund av den rådande väderleken.

Problem i denna omfattning har aldrig drabbat SL-trafiken. SL gör nu en genomlysning av alla de händelser som lett fram till periodens stora störningar. De åtgärder som kommer att vidtas för att förebygga och förhindra framtida störningar i denna omfattning kommer att framgå av utredningen.

Främst spårtrafiken drabbades. En kombination av fuktighet, extrem kyla, ihållande snöfall och finfördelad snö ställde till de största problemen för både tåg och bananläggningar.

SLs entreprenörer tillsatte maximalt med resurser som jobbade i treskift med snöröjning. Alla snöröjningsfordon som fanns användes. SLs entreprenörer hade också full beredskap för att ta hand om tåg som behövde repareras. SL och entreprenörerna tog bort snö från depåer, plattformar och trappor och sandade där det behövdes, samt gjorde en särskild inspektion av tak.

Det som skapade problem för **tunnelbanan** var i första hand snö och is i spåranläggningen, vilket ledde till halka och försämrade strömförsörjning. Trafiken på utomhussträckorna på Gröna och Röda linjen var avstängd under ett par dagar. Extrabussar sattes in men för att ersätta en fullsatt tunnelbaneavgång krävs ca 10 bussar. SL flyttade därför en del bussar från ordinarie busstrafik till ersättningstrafik för tunnelbanan, framförallt genom att omfördela innerstadsbussar då det i Stockholms centrala delar gick att ta tunnelbanan.

För **pendeltågen** var det framför allt problem med snö och is i växlarna som måste hackas bort manuellt. Banverket ansvarar för de spår som pendeltågen använder. För att hålla punktligheten beslutade Banverket att glesa ut trafiken, vilket bl.a. medförde kvartstrafik istället för 7,5-minuterstrafik för pendeltågen i rusningstid och halvtimmestrafik övrig tid.

**Busstrafiken** gick förhållandevis bra, särskilt i ytterområdena. Väglaget medförde dock framkomlighetsproblem, om inte plogbilarna hunnit ploga har bussarna lika svårt att komma fram som övrig trafik. SL omfördelade en del bussar framförallt från Innerstaden för att ersätta spårtrafik, vilket gjorde att det blev glesare med bussavgångar i de centrala delarna av staden.

**Lokalbanorna** hade stora mängder snö och is i bananläggningen. I kombination med köld ledde detta till fel på växlar, signaler och fordon. På Roslagsbanan kördes tågtrafiken med en reducerad tidtabell för att möjliggöra röjning av banan och åtgärda trasiga fordon.

Även **färdtjänsttrafiken** påverkades av bristande framkomlighet på många håll i länet.

---

## 2 Tunnelbanan

### Orsaker till avvikelser

Februari dominerades av de stora störningar i trafiken som kulminerade helgen 20-21 feb, då kraftig kyla, vind och snöfall ledde till att en stor del av tunnelbanetrafiken ställdes in under flera dagar.

MTR redovisar 4514 ej utförda avgångar i februari, varav 2387 på Röd linje, 1696 på Grön linje och 431 på Blå linje samt 13 stopp i trafiken, varav 8 fel i infrastrukturen.

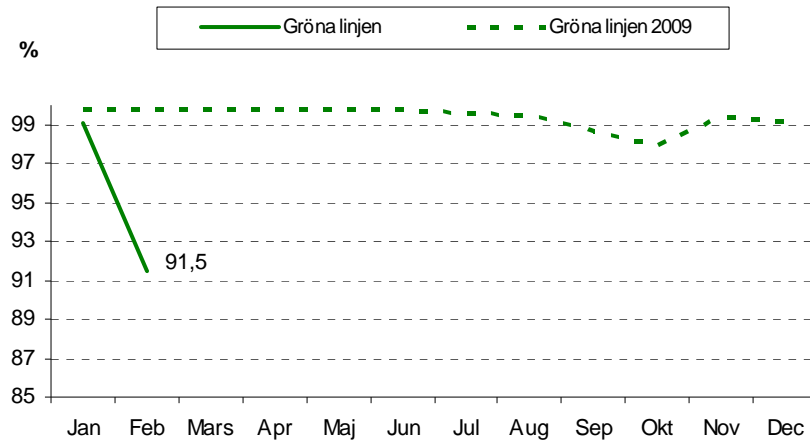
De enskilt största orsakerna till ej utförda avgångar är vintervädret (2063 avgångar) samt kvalitetsbrister i entreprenörens underhållsproduktion (378 avgångar)

Punktligheten är beräknad exklusive vecka 8, då den rådande trafiksituationen gjorde att inga jämförbara mätningar gick att genomföra.

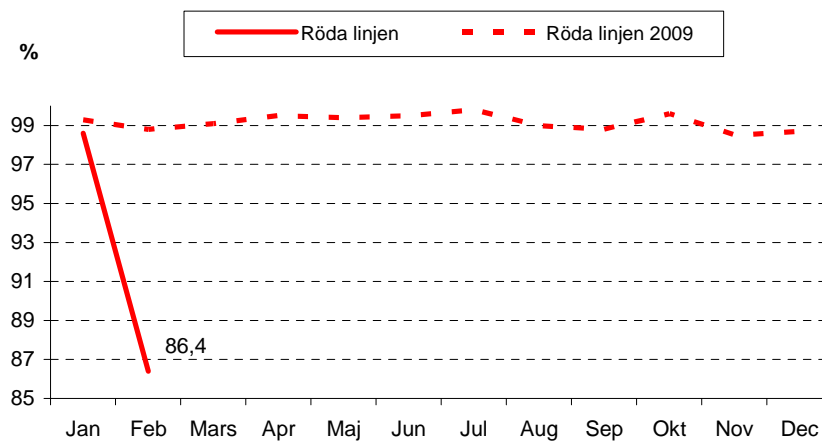
Obemannade timmar i spärrarna uppgick i februari till 154, varav en stor del inträffade 21 februari, då personalen p.g.a. trafikläget hade stora svårigheter att ta sig till arbetet.

## Utförd trafik

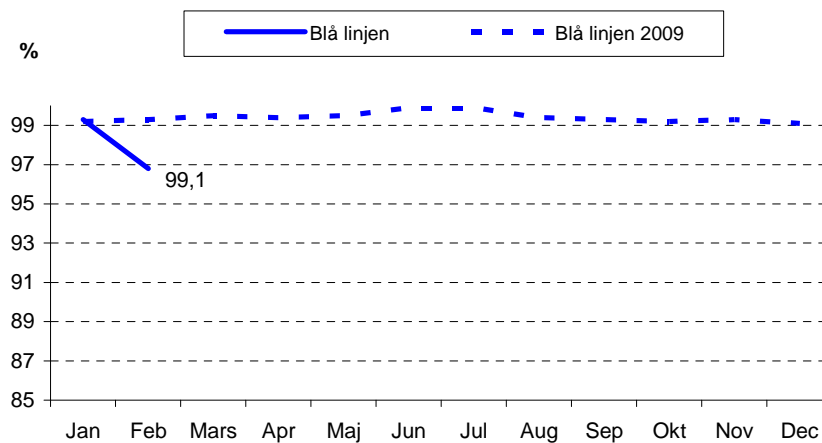
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen, ackumulerat: 99,0%

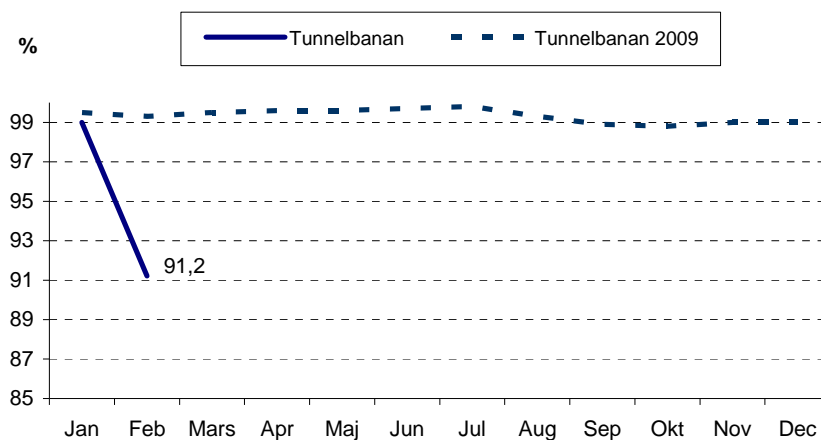


Utförd trafik för röda linjen, ackumulerat: 98,4%



Utförd trafik för blå linjen, ackumulerat: 99,2%

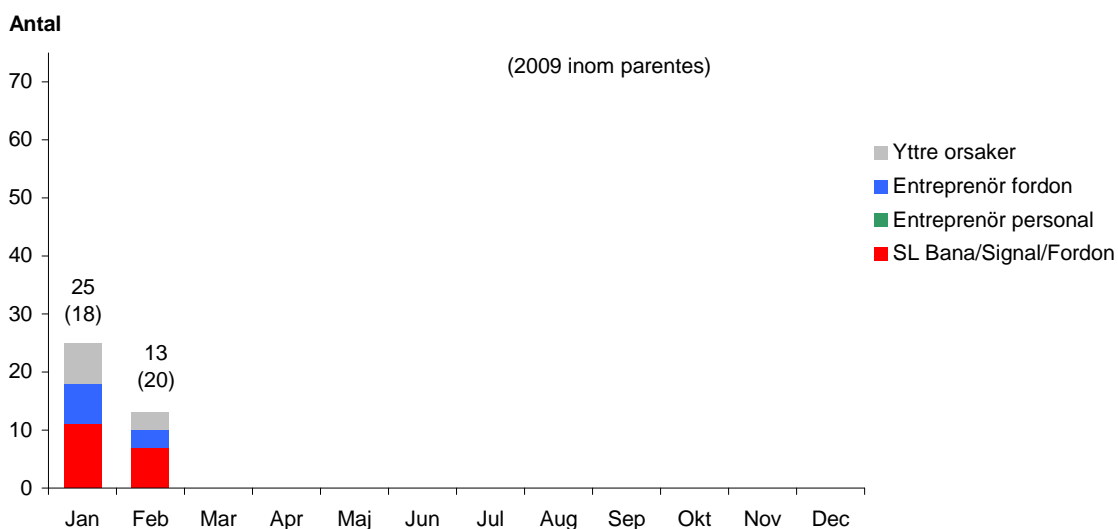
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 95,2%  
 Mål 2010 för tunnelbanan totalt: 99,6%

### Orsaker till stopp i tunnelbanetraffiken

Definition på stopp: Mer än 10 minuters försening.



Förklaring till orsaksfördelning:

Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande på spårområde, vandalism mm

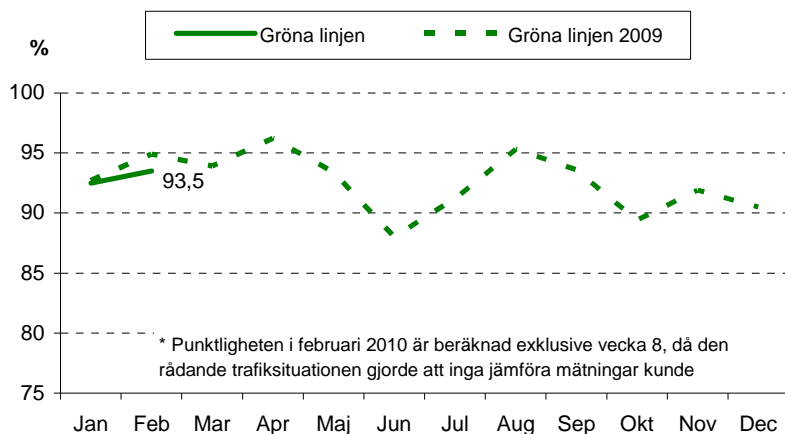
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

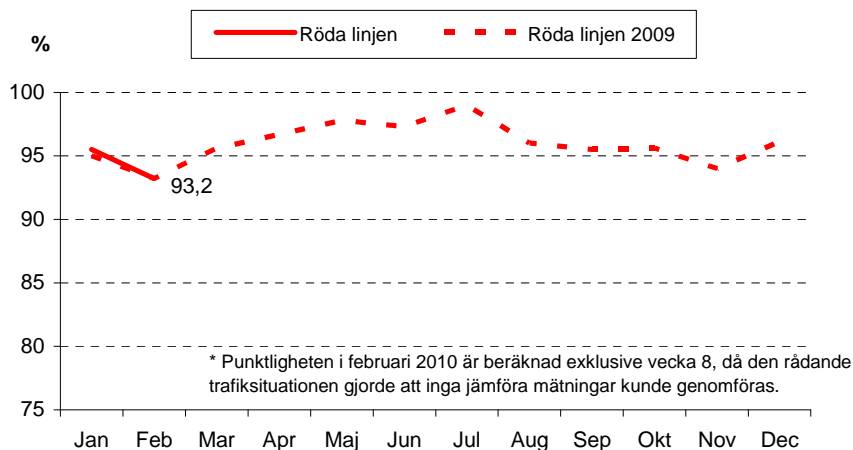
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

## Punktligheten

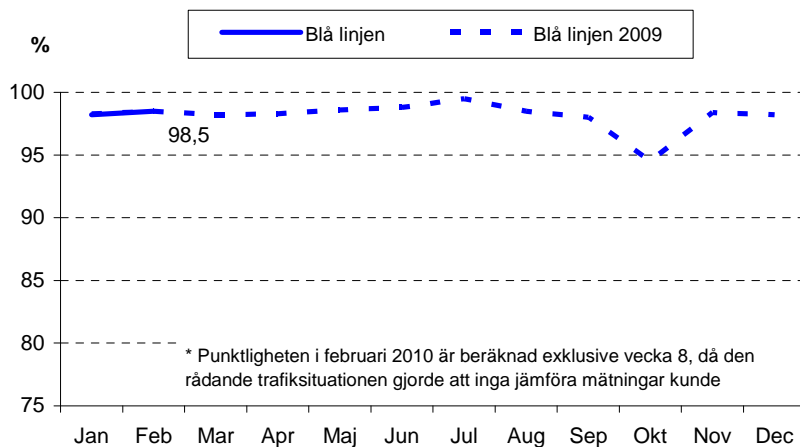
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för gröna linjen, ackumulerat: 93,0%



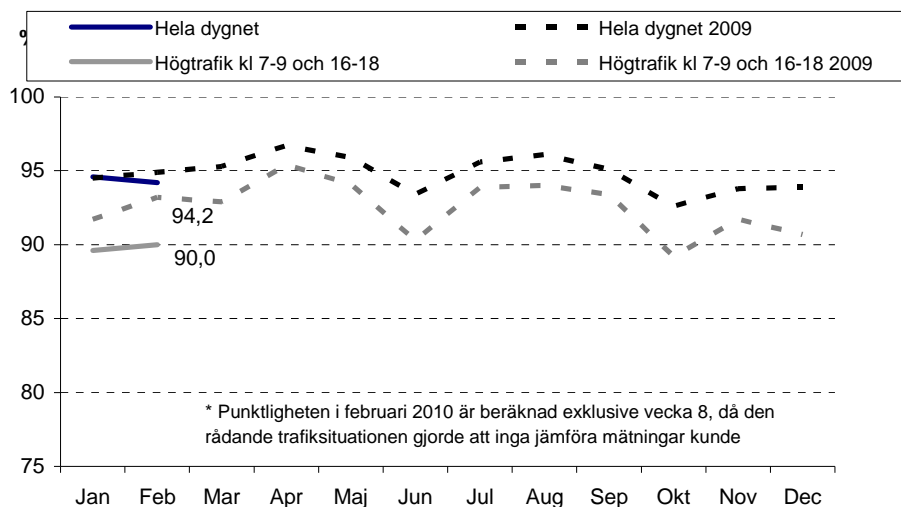
Punktligheten för röda linjen, ackumulerat: 94,3%



Punktligheten för blå linjen, ackumulerat: 98,3%



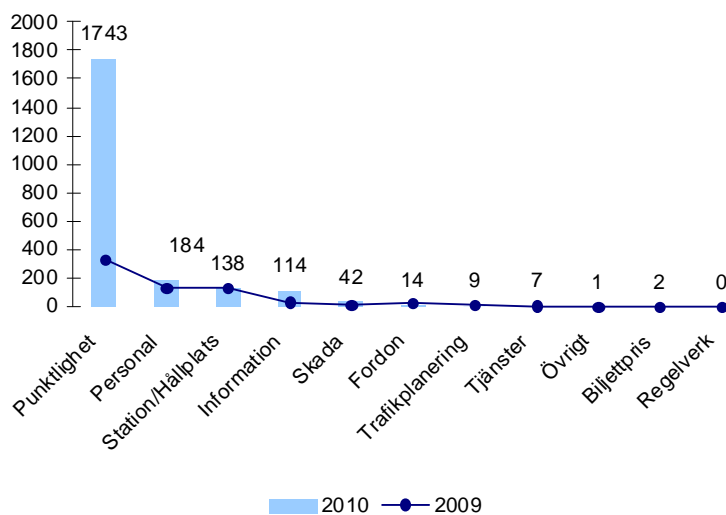
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



Punktligheten för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 94,4%  
Mål 2010 för tunnelbanan totalt: 95,5%

### Kundsynpunkter

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



### 3 Pendeltåg

#### Orsaker till avvikelser

Punktligheten för februari var 72,2% vilket är tio procentenheter sämre än föregående månad och avsevärt sämre än februari 2009 då punktligheten var 89,6 %.

Antalet inställda tåg var 3256 vilket är ca 10 gånger fler än året innan. Utförd trafik under februari låg på 84,3 %. Mellan den 21-26 februari kördes endast ca 40 % av den planerade trafiken.

På grund av problem med kopplingen till Banverkets nya uppföljningssystem är orsaksfördelningen preliminär för februari.

Snö och minusgrader under hela februari påverkade resultatet. Banverket fattade vid flera tillfällen beslut om kraftig reducering av trafiken. Kulmen nåddes 21-26 februari. Utöver själva vädret så beror det försämrade resultatet på att det saknades tillräckligt med resurser för att hålla växlar, spår och plattformar snöfria samt även brister i styrningen av resurserna. X60-fordonen fick problem med bromsar som fastnade, ansamling av snö vid dörrarna samt koppel- och boggiproblem.

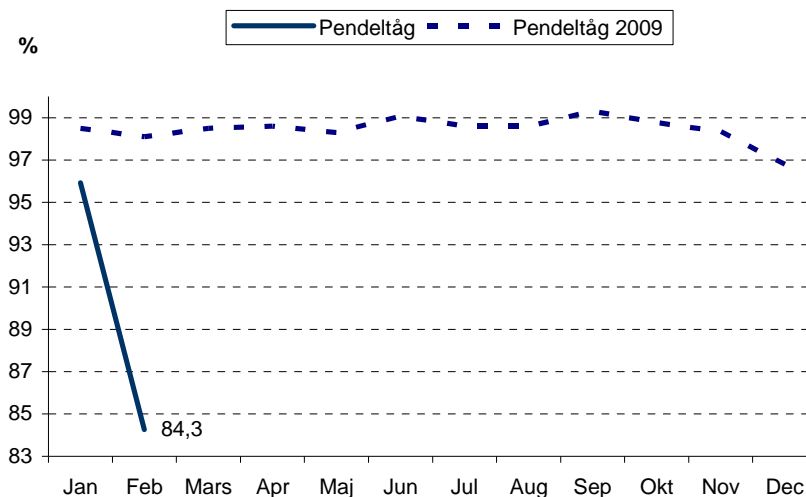
Det förekom också flera urspårningar, bl.a. medförde ett urspårat Arlandatåg vid Ulriksdal den 4 februari att 43 pendeltåg ställdes in. Ca 160 tåg ställdes in den 1 februari. Detta berodde på ett spårfel vid Rotebro, ett hindrande godståg vid Centralen i högtrafik, kontaktledningsfel vid Sundbyberg och en olycka vid Stockholm södra.

X60 har haft en fortsatt låg utsättning i februari jämfört med planerat värde. Inte någon dag har det planerade antalet fordon gått i trafik. Möte mellan SL och Stockholmståg har genomförts på VD-nivå och SL följer upp handlingsplanen och redovisningen av förbättringsarbetet inför höjningen av utsättningen som planeras till månadsskiftet april/maj.

SL, Stockholmståg och Banverket jobbar med aktiviteter som bidrar till att uppnå de gemensamma målen för 2010. De gemensamma kvalitetsgrupperna arbetar med handlingsplaner och aktiviteter med anledning av de problem som orsakats av snöovädret och den efterföljande kylan, både vad gäller infrastruktur och fordon. Stockholmståg och SL kommer att ta fram checklistor och instruktioner för hur trafiken ska bedrivas vid stora störningar, exempelvis vilka insatståg som är viktigast och vid vilka stationer förstärkningsbussar ska sättas in.

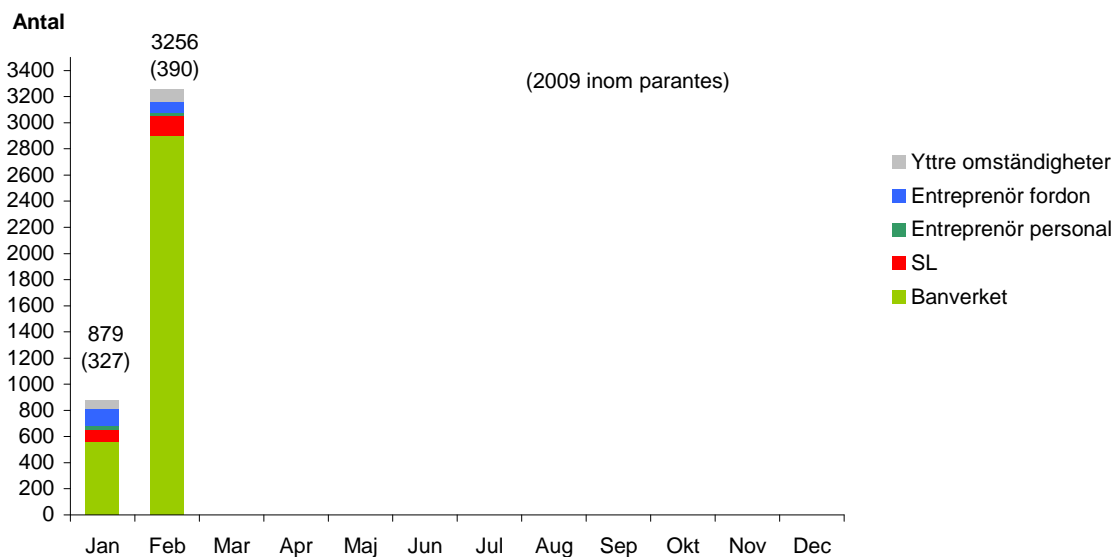
## Utförd trafik

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: 90,2%  
 Mål 2010 för pendeltågen: 99,0%

## Orsaker till inställda avgångar

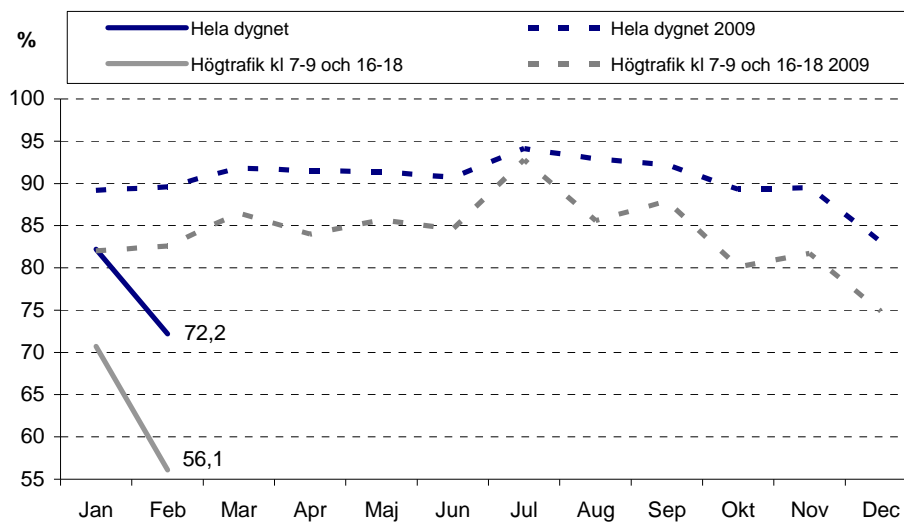


### Förklaring till orsaksfördelning

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

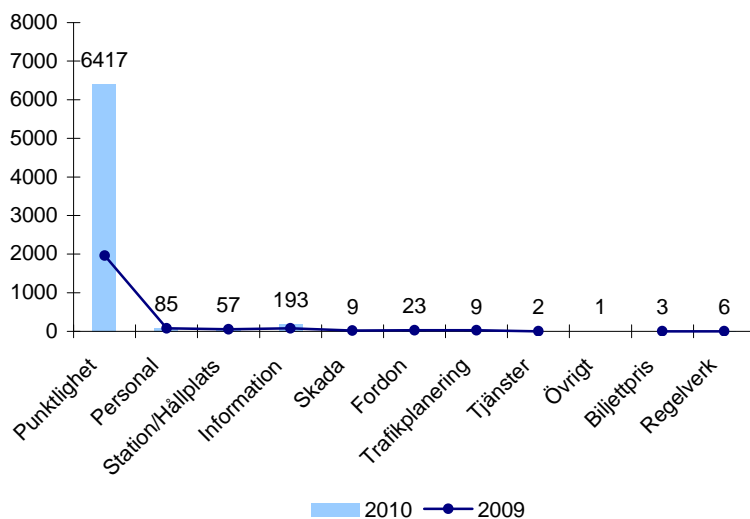
Diagrammet visar punktlighet mätt som genomsnittlig punktlighet mellan ankomst- och avgångstider vid 35 mätpunkter. En avgång räknas som punktlig om den är < 3 minuter försenad.



Punktligheten för pendeltågen, ackumulerat: 77,2%  
 Mål 2010 för pendeltågen: 91,5%

## Kundsynpunkter

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



## 4 Buss

### Orsaker till avvikelser

#### *Nobina*

Under februari har kylan och snön hållit i sig vilket har inneburit att Nobina har fortsatt drabbats av fler inställda turer på grund av fordonsfel och yttre omständigheter än normalt. På tekniksidan har man störst problem i Järfälla/Upplands Bro med MAN bussar där dörrbromsar har orsakat problem i kylan. Halt väglag har varit ett problem i alla områden och även väghinder i form av hårda snövallar. Nobina har även haft fler sjukskrivna än normalt under februari.

Nobina har ersatt och förstärkt pendeltågstrafiken i stor utsträckning under februari och förstärkte även tunnelbanan under tiden yttersträckorna var avstängda 21-25 februari. Resurserna användes till bristningsgränsen och även Nobinas områden utanför Stockholms län hjälpte till med förstärkningen. Många av de inställda turerna under februari beror på omdisponering för spårtrafik.

#### Åtgärder

Nobina har extra rampvakter samt verkstad/tvätthallspersonal i depåerna för att möta den ökade belastningen. Man har även extra personal på driftledningen och trafikledningsbilarna har varit ute för att hjälpa förare vid problem med halka, m.m. Under tiden tunnelbanan var avstängd på yttersträckorna bemannade Nobina knutpunkter med trafikvärdar för att hjälpa kunder. MAN bussarna har haft stor fokus och experter från Tyskland har varit hos Nobina för att komma tillrätta med problemen. Nobina har haft löpande kontakt med väghållare vid problem med framkomlighet.

#### *Busslink*

Busslinks tillgänglighet – bortsett från 21-25 februari – var något högre än januari månad. Mycket snö och låga temperaturer har gjort att de har haft en hel del produktionsstörningar även under februari. På vissa mindre gator i Innerstaden har man haft framkomlighetsproblem på grund av snövallar. Det har även varit stora framkomlighetsproblem i området kring arbetet med Spårväg City. Snö och halka har resulterat i ett större antal krockar och ledfel och har även påverkat framkomlighet och tillgänglighet. Kylan leder även till dörrfel på bussarna. Problemen med rampvärmesystem i Norrort och Norrtälje är ännu inte lösta vilket leder till tekniska fel på bussarna när det är kallt.

Då tunnelbanan var avstängd på yttersträckorna ställdes mycket av trafiken i innerstan till fördel för tunnelbaneersättning. Alla stomlinjer i innerstan gick som vanligt medan övrig trafik drabbades av stora störningar. Även andra områden omdisponerade trafik för att klara ersättningstrafiken. Linje 152 har blivit hårt drabbad under perioden på grund av att tunnelbanestörningen bidrog till trafik/köer längs linjen. Linje 180 fick omlagd körväg på grund av att bilar parkerade på körbanan då snöröjningen inte varit acceptabel.

En ökning i sjukskrivningar i vissa avtalsområden kan också ses jämfört med normalvärdet för en februarimånad.

#### Åtgärder

Busslink har extra resurser i verkstäderna för att komma ikapp med det förebyggande underhållet och för att trygga värmen i ramperna. Extrabemannning finns även på driftledningen. Analys kring var och när behovet av fria resurser, t.ex. reservförare, uppstår hanteras centralt för bättre samordning. Busslink jobbar också aktivt med att komma till rätta med kvalitetsbrister när det gäller dörrar och värmesystem.

#### *Arriva*

Ekerö har haft många inställda turer på grund av bristande framkomlighet i februari medan Sigtuna/Upplands Väsby har haft mycket god tillgänglighet. Ett snöoväder i slutet av månaden orsakade dock ett 20-tal avåkningar samma dag i Sigtuna/Upplands Väsby och vållade stora problem för busstrafiken i området.

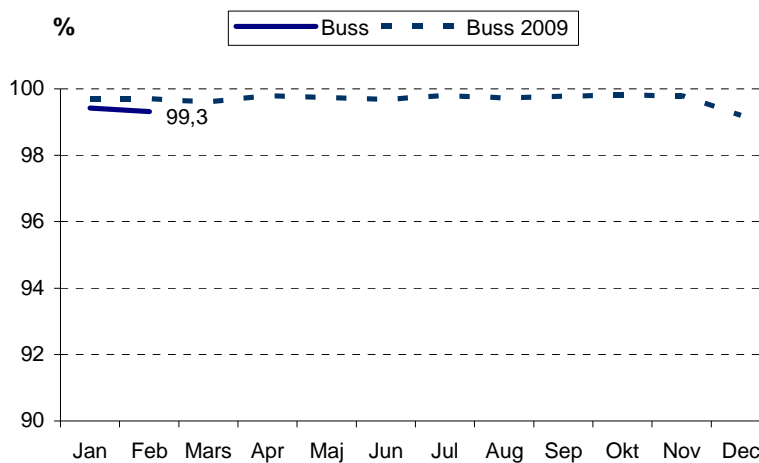
Arriva bidrog till ersättningstrafiken för spårtrafiken 21-25 februari med drygt 20 fordon varje dag. Delar av trafiken löstes genom omdisponering och därmed viss utglesning av trafik. När tunnelbanetrafiken stod still i Västerort uppstod problem med trafikstockningar och bilar i kollektiv körfälten som ledde till begränsad framkomlighet.

#### Åtgärder

Arriva och SL arbetade tillsammans med polisen för att få hjälp med trafiksituationen till och från Ekerö. Arriva har även haft löpande kontakt med väghållarna vid problem vid framkomlighet.

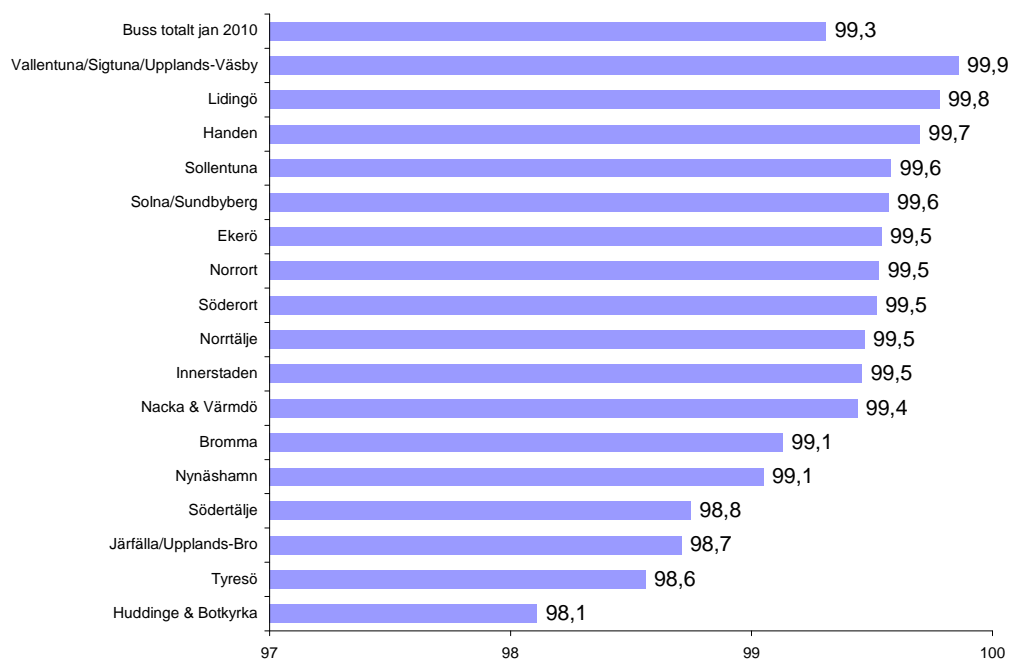
## Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

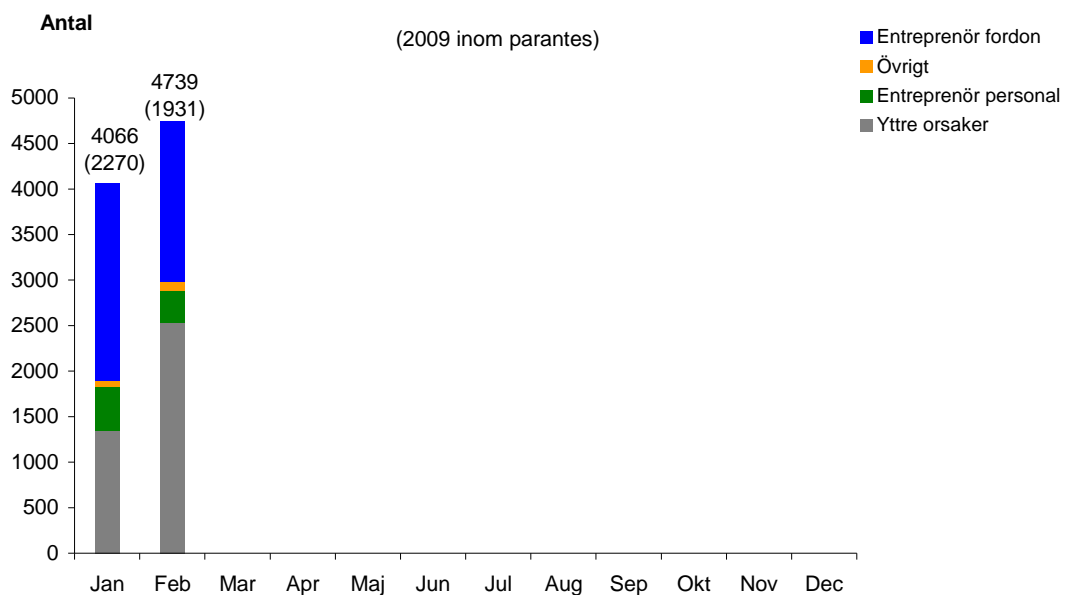


Utförd trafik för buss, ackumulerat: 99,4%  
 Mål 2010 för buss: 99,8%

## Utförd trafik per avtalsområde



## Orsaker till inställda avgångar



### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

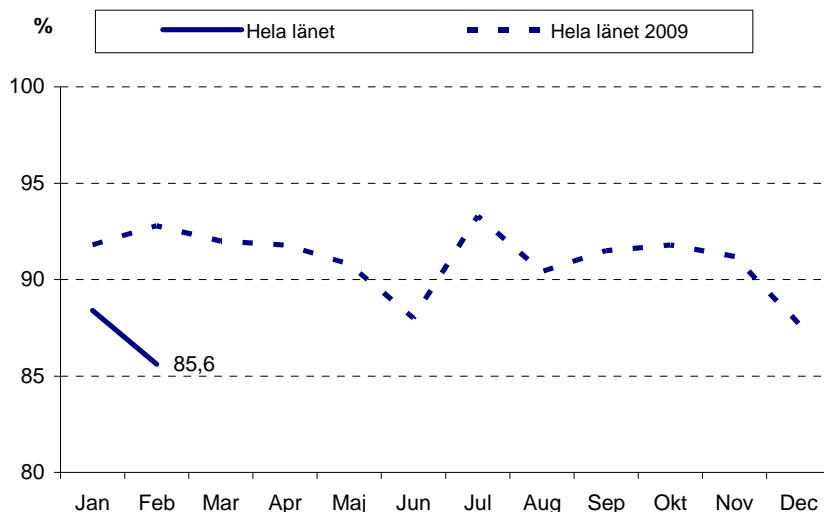
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

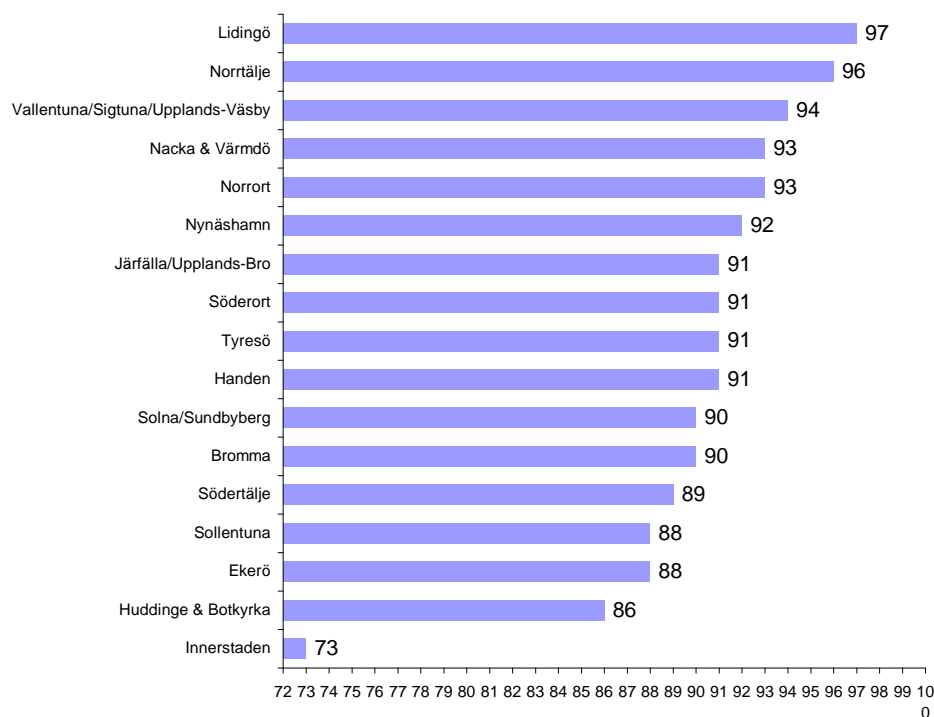
## Punktligheten

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: 87,0%  
Mål 2010 för buss: 93%

## Punktligheten per avtalsområde

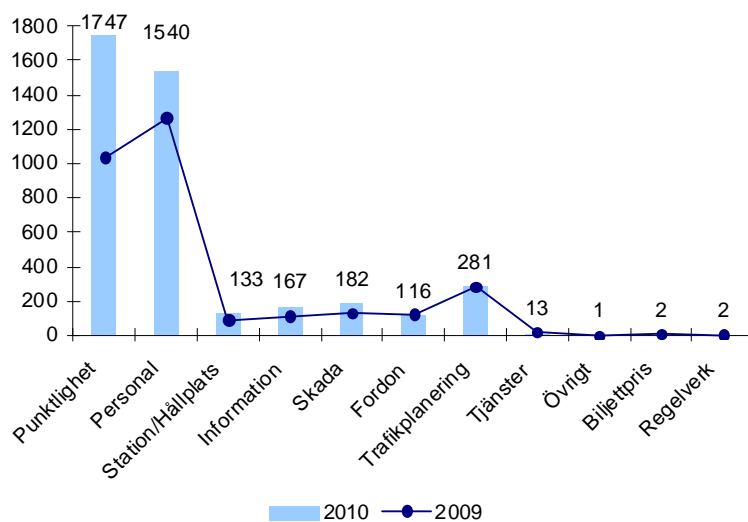


Mätningar avseende punktlighet per avtalsområde görs på hela procenttal .



## Kundsynpunkter

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



## 5 Lokalbanor

### Orsaker till avvikelser

Antalet störningar för trafiken på lokalbanorna under februari har ökat avsevärt till följd av det extrema väderläge som nådde sin kulmen i slutet av månaden. Andelen utförd trafik minskade avsevärt och punktligheten försämrades också kraftigt.

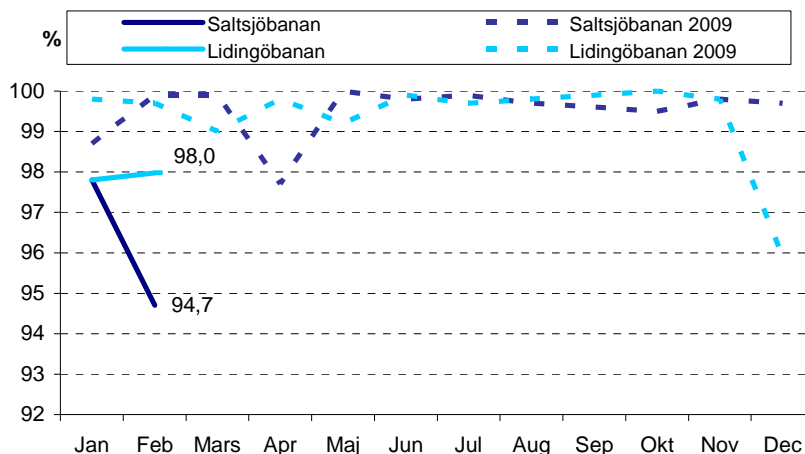
De främsta orsakerna till de inställda avgångarna relaterar till den stora mängden snö och is som funnits i bananläggningen. I kombination med köld har detta lett till störningar för växlar, signaler och fordon. Den 21 februari ställdes all tågtrafik in på Roslagsbanan till följd av situationen. Fram till den 1 mars kördes tågtrafiken med en reducerad tidtabell (30-minuters trafik) för att möjliggöra röjning av banan och åtgärda trasiga vagnar. Under den period tunnelbanans trafik på utomhussträckorna var inställd var det också mycket svårt att få till stånd en tillfredsställande bussersättning för lokalbanorna.

Övriga händelser som påverkade trafiken negativt under månaden var främst en urspårning inom depåområdet i Neglinge (Saltsjöbanan) där de urspårade fordonen hindrade all tågtrafik in och ut från depån. Händelsen ledde till 243 inställda avgångar.

En yttre händelse i form av ett söndergrävt elskåp orsakade 22 inställda avgångar på Lidingöbanan och ett fordonsfel orsakade 15 inställda avgångar. Fordonsfelet är åtgärdat.

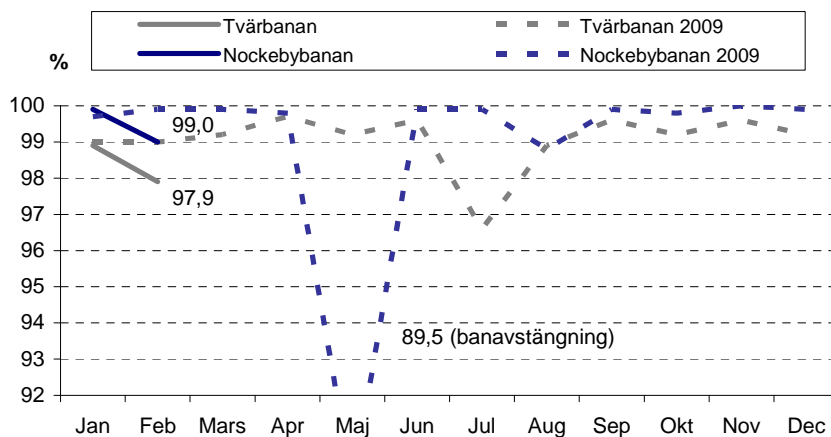
### Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



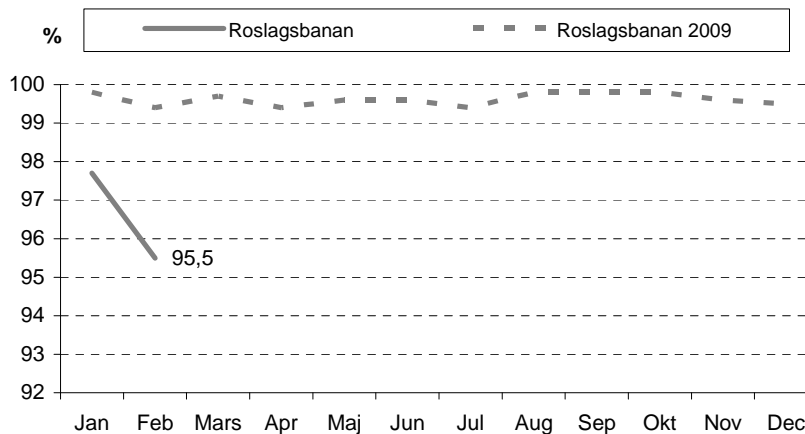
Utförd trafik för Saltsjöbanan, ackumulerat: 96,3% Mål 2010: 99,5%

Utförd trafik för Lidingöbanan, ackumulerat: 97,9% Mål 2010: 99,5%



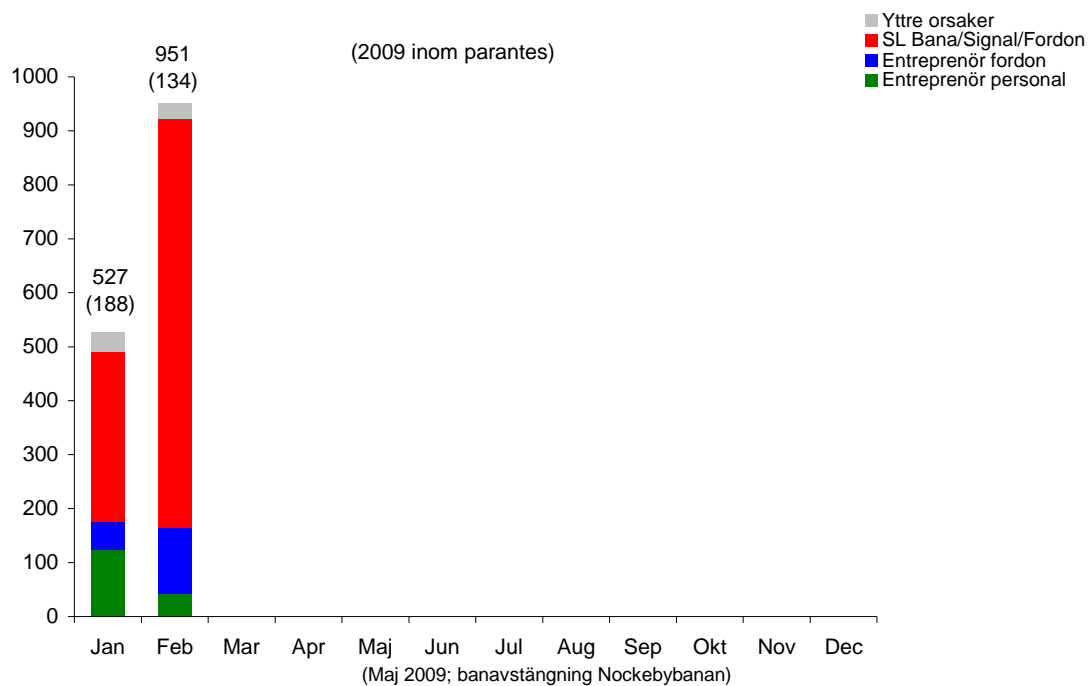
Utförd trafik för Tvärbanan, ackumulerat: 98,4% Mål 2010: 99,4%

Utförd trafik för Nockebybanan, ackumulerat: 99,4% Mål 2010: 99,6%



Utförd trafik för Roslagsbanan, ackumulerat: 96,7% Mål 2010: 99,4%

## Orsaker till inställda avgångar



### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårområde mm

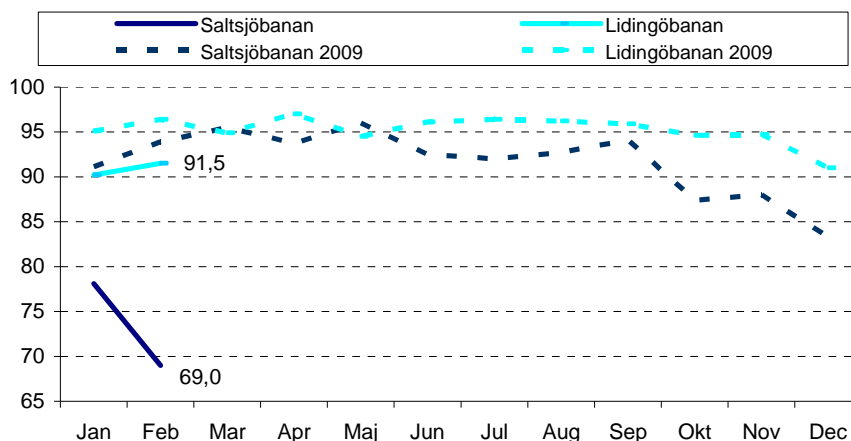
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

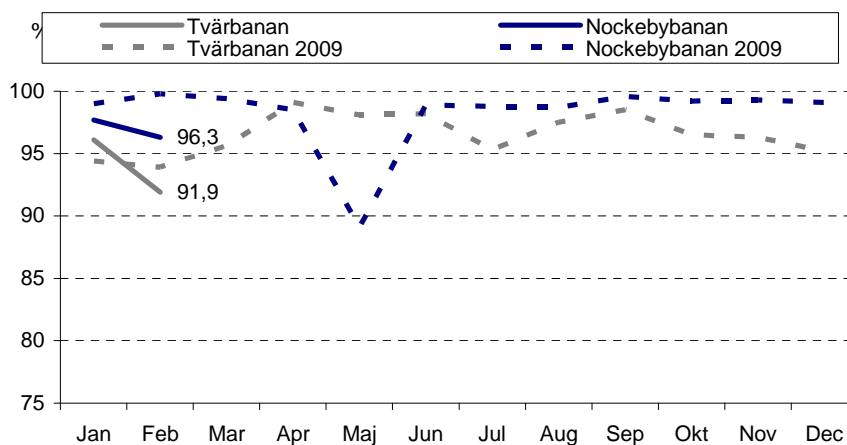
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister

## Punktligheten

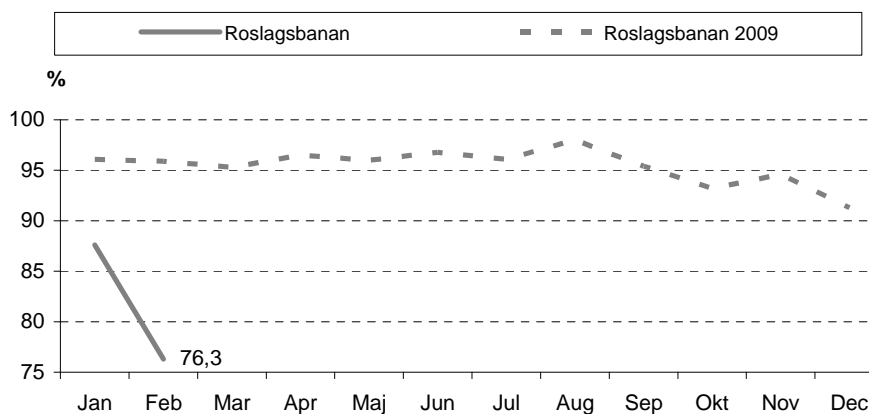
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan, ackumulerat: 73,6% Mål 2010: 95,5%  
 Punktlighet för Lidingöbanan, ackumulerat: 90,9% Mål 2010: 96,5%



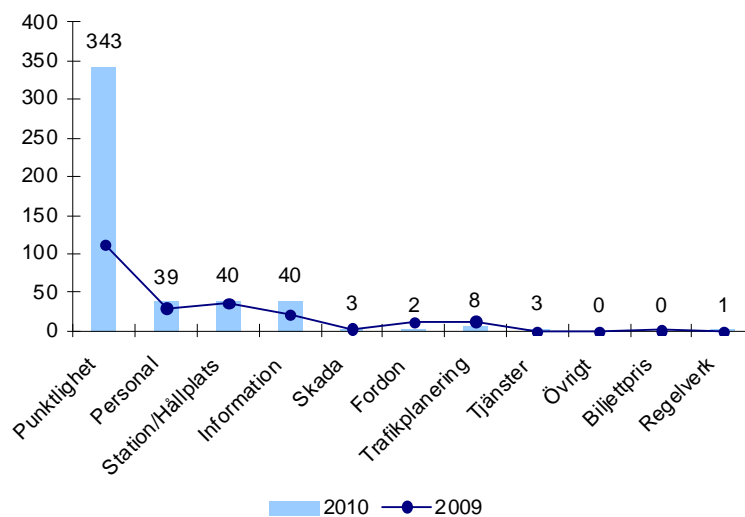
Punktlighet för Tvärbanan, ackumulerat: 94,0% Mål 2010: 97,5%  
 Punktlighet för Nockebybanan, ackumulerat: 97,0% Mål 2010: 99,0%



Punktlighet för Roslagsbanan, ackumulerat: 82,0% Mål 2010: 97,5%

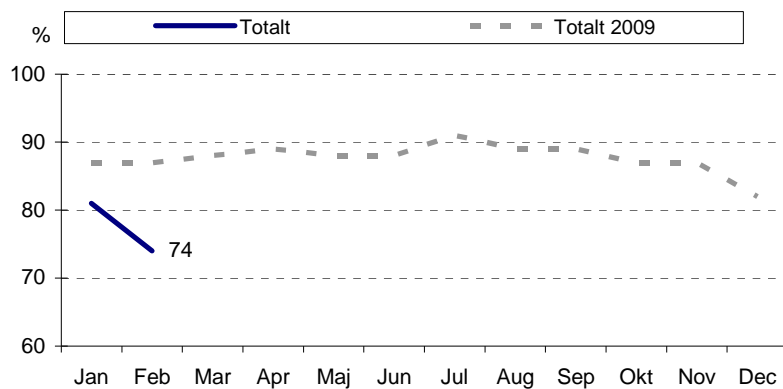
## Kundsynpunkter

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

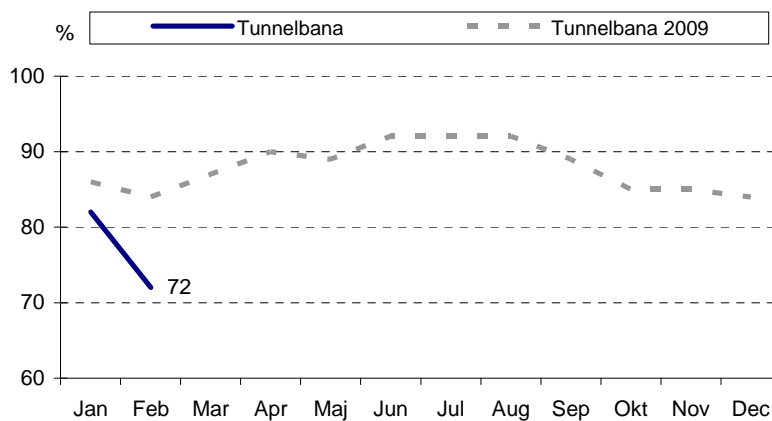


## 6 Andel kunder i tid

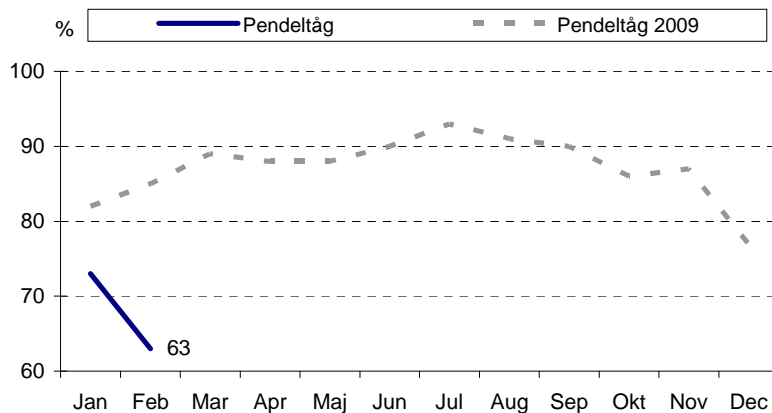
Diagrammen nedan visar andelen kunder i tid (< 1 min tidig, < 3 min sen)



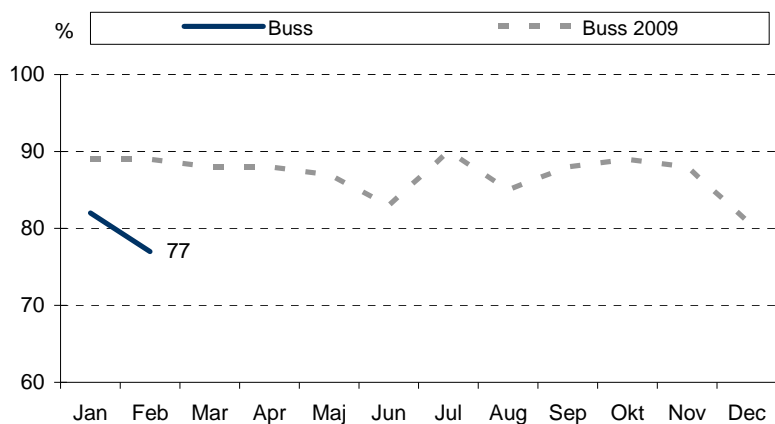
Kunder i tid, hela SL-trafiken, ackumulerat: 78 % Mål 2010: 89 %



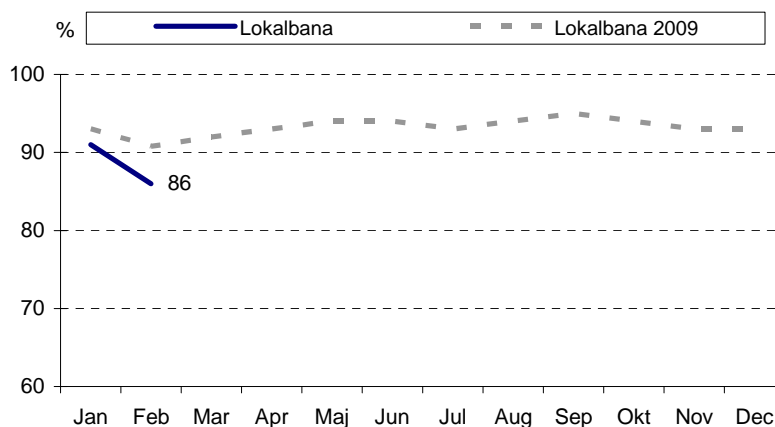
Kunder i tid för tunnelbanan, ackumulerat: 77 %



Kunder i tid för pendeltåg, ackumulerat: 68 %



Kunder i tid för buss, ackumulerat: 79 %



Kunder i tid för lokalbanor, ackumulerat: 89 %

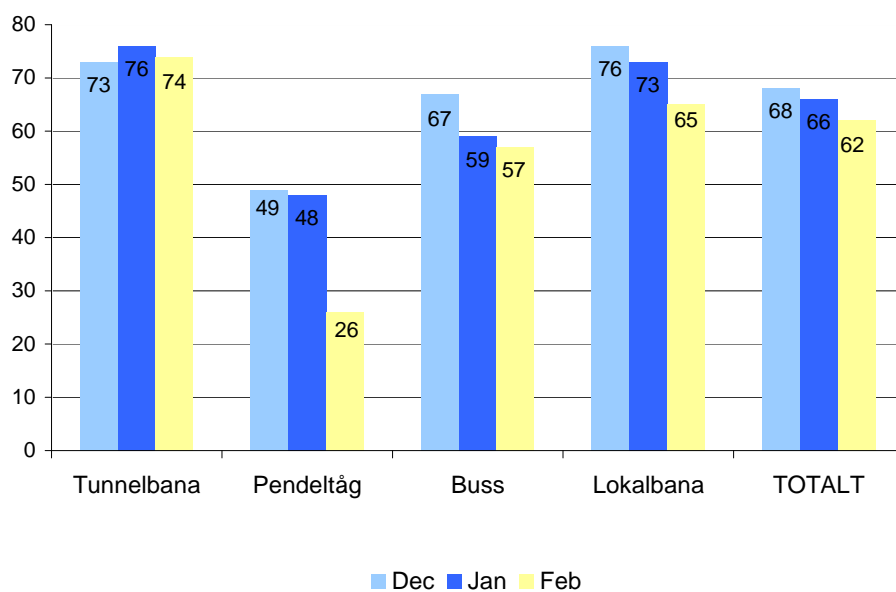
- Kunder tid, ackumulerat Saltsjöbanan 85 %
- Kunder tid, ackumulerat Lidingöbanan 88 %
- Kunder tid, ackumulerat Tvärbanan 90 %
- Kunder tid, ackumulerat Nockebybanan 96 %
- Kunder tid, ackumulerat Roslagsbanan 88 %



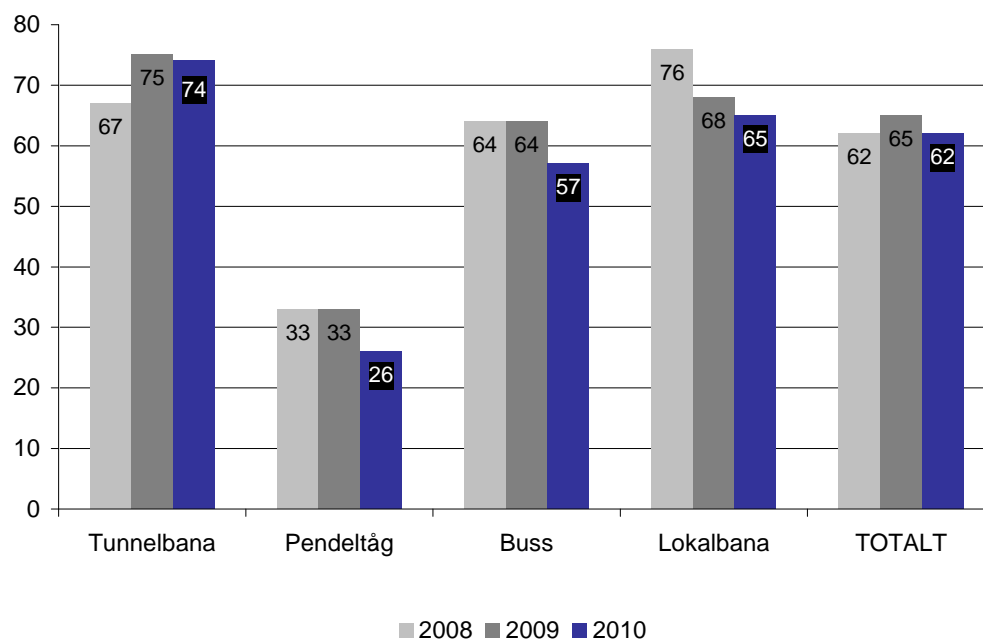
## 7 Upplevd kvalitet; punktlighet

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

Tre månader löpande



Innevarande månad de tre senaste åren



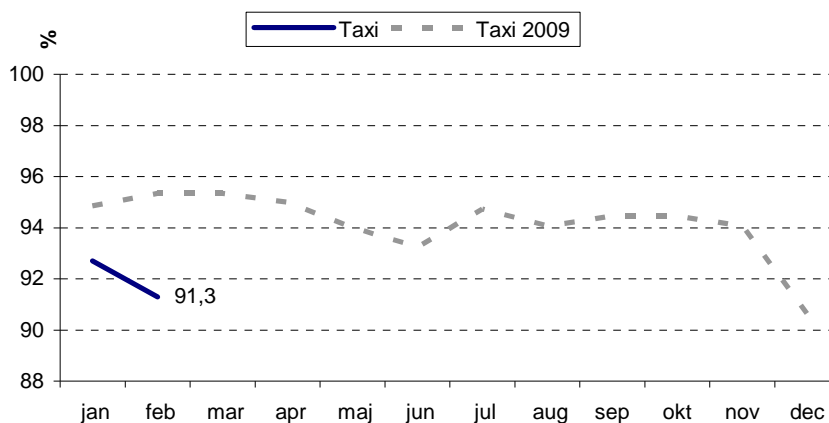
## 8 Färdtjänstverksamheten

### Orsaker till avvikelser

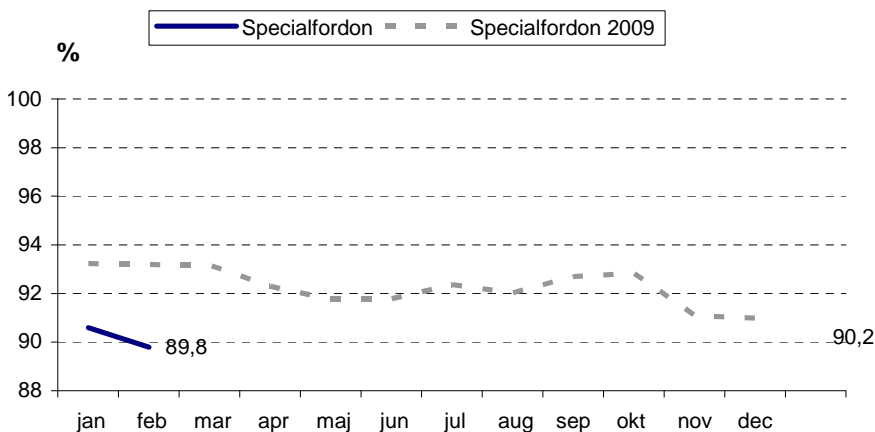
Året som började med sämre utfall i resenärnöjdhet och hämtprecisionen d.v.s. punktligheten har försatt i samma trend. Även i februari var punktligheten sämre i jämförelse med både förra året motsvarande period och januari i år. Klagomålen och synpunkterna visar också en ökning. Hämtprecisionen hos leverantörerna var också sämre jämfört med förra året februari och även jämfört med januari månad i år. Huvudförklaringen är den stränga vinterväderlek som har varit där framkomligheten har varit svår på många håll i länet.

### Punktligheten

Diagrammen nedan visar andelen utförda uppdrag för taxiresor samt resor med specialfordon enligt överenskommen hämttid (inom 10 minuter).



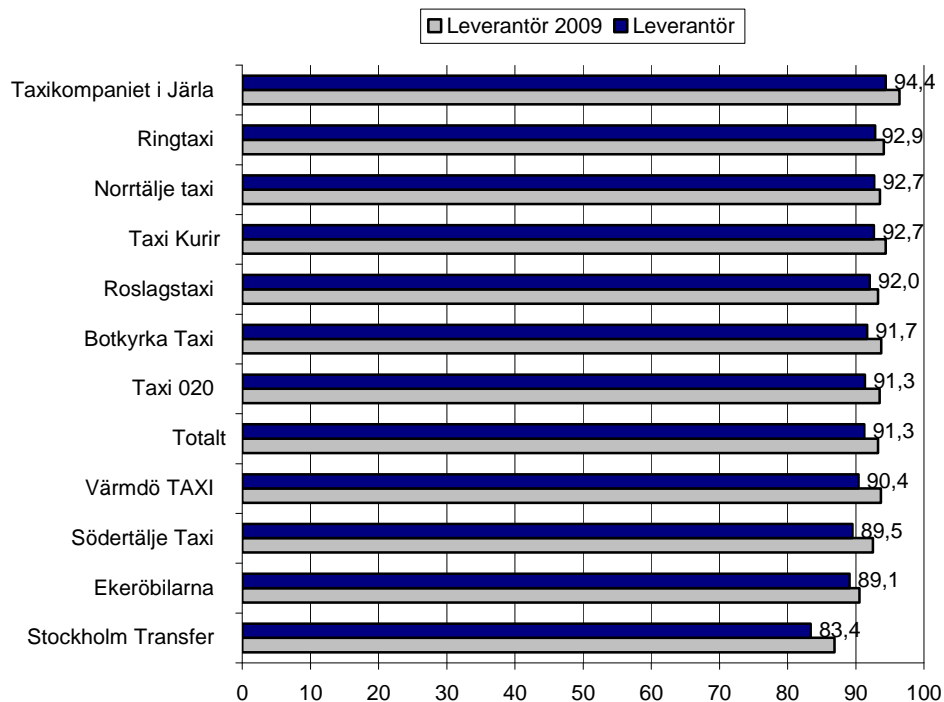
Punktligheten för taxi, ackumulerat 92,0% Mål 2010: 90 %



Punktligheten för specialfordon, ackumulerat 90,2% Mål 2010: 92,5%

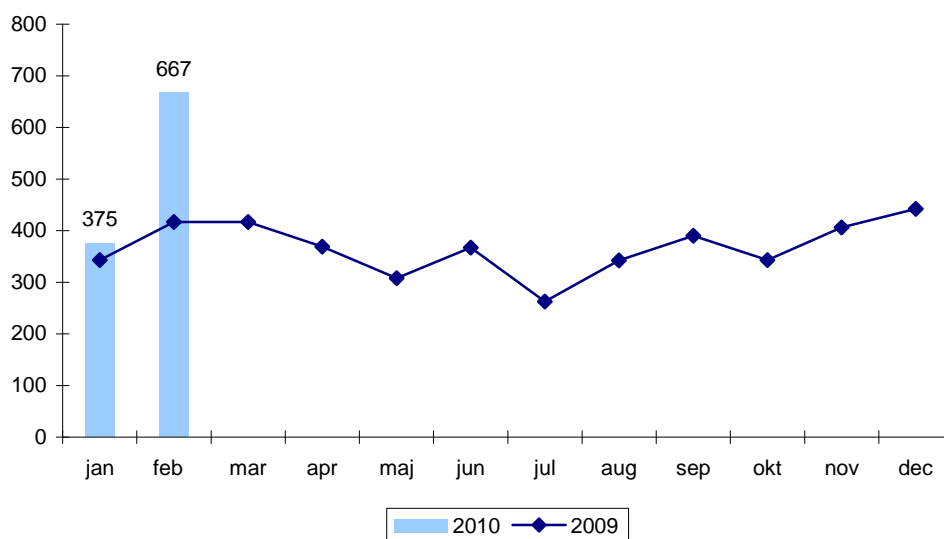
## Punktligheten per leverantör

Diagrammet nedan visar andelen hämtningar inom avtalat tid per leverantör (taxi)



## Kundsynpunkter

Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på leverantörernas utförande.



## 9 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.

### Tunnelbana

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 tunnelbanenätet, 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.

### Färdtjänstverksamheten

De redovisade data för färdtjänsten hämtas från två källor. Huvudkällan är färdtjänstens datalager, där alla verksamhets och beslutskritiska data lagras. Det är en del av det data som hämtas och bearbetas. Den andra källan är statistisk data som redovisas av olika enheter som nyckeltal.