

# TiM-pendlare

Brev till Mälardalstrafik och dess ägare 27 april 2022

Vi, föreningen TiM-pendlare, vill med detta brev understryka frågor och problem som är viktiga ur ett resenärsperspektiv.

Först vill vi framföra att vi är mycket nöjda med några viktiga saker:

- Att Mälardalstrafik sett till att öka antalet avgångar i tågtrafiken de senaste åren
- Att Mälardalstrafik anskaffat nya moderna tåg till trafiken
- Att Mälardalstrafik strävat efter att ha god kontakt med tågpendlarorganisationerna bland annat genom regelbundna möten.

Vi riktar dock kritik på ett antal punkter, där vi anser att konkreta saker måste göras i närtid från Mälardalstrafik och dess ägares sida; se nedan.

## **Oacceptabelt många förseningar och inställda tåg**

En mycket akut fråga rör givetvis det stora antalet inställda och försenade tåg på de fyra Mälartågs-linjerna. Jämfört med tiden kring årsskiftet märks generellt en klar förbättring, men fortfarande är antalet försenade och inställda tåg alltför stort. Och vissa dagar går det riktigt illa. Fredagen den 1 april var 62 tåg försenade och 31 inställda av sammanlagt 208 avgångar med Mälartåg. Detta motsvarar en punktlighet på 55%. Tisdagen 5 april var punktligheten 67%. Som en jämförelse kan nämnas att Västtrafik den 5 april hade en punktlighet på 83%, trots ett antal inställda tåg även där, och Krösatågen låg på hela 92%. Till viss del kan de låga siffrorna för Mälartåg i början av april hänföras till banarbetena mellan Flen och Gnesta, men det har i princip bara drabbat Sörmlandspilen och förklarar därmed bara en liten del av den låga punktligheten för Mälartåg. (Källa: "https://statistik.tågexperterna.nu/")

## **Kundservice som är stängd när resenärerna reser**

Mälartågs kundservice har en ambitionsnivå för öppethållande som är otillräcklig. Faktum är att längre resor i regionaltrafiken gör att en större andel av resenärerna har längre tid mellan resa och hemresa så att de reser när kundservice är stängd. Många arbetar och reser dessutom på oregelbundna tider. Öppettiderna, med bemanning, är kl 7-18 på vardagar och 8-17 på lördag och söndag, bör jämföras med Sörmlandstrafiken som har 06:00-22:00 på vardagar samt 07:00-19:00 på helger. En snävare bemanning för regionaltrafiken än länstrafiken är mycket svår att begripa.

## **Biljettförsäljning och biljettutbud**

När det gäller biljettförsäljning och biljettutbud så är det många resenärer som upplever att det blivit en kraftig försämring sedan Mälardalstrafik övertog ansvaret för biljetterna. Att se över biljettutbudet måste, som vi tidigare framhållit, vara en prioriterad fråga. Mälartåg riskerar tappa kunder och inte minst potentiella kunder om inte biljettutbudet görs mer kundanpassat.

För mer detaljer om hur arbetspendlarna uppfattar regionaltågstrafiken efter det ändrade resmönstret kan ni läsa den undersökning föreningen gjorde hösten 2021

[http://timpendlare.se/pdf/download/TimPendlare\\_enkat\\_2021.pdf](http://timpendlare.se/pdf/download/TimPendlare_enkat_2021.pdf)

Vi har full förståelse att det är en komplicerad beslutsprocess att införa förändringar och att förändringar inte kan genomföras omedelbart, men just av den anledningen är det av största vikt att processerna sätts i gång så snart som möjligt så att nödvändiga förändringar inte hamnar i onödig långbänk. Inte inom ett enda område har vi fått svar på våra frågor om tidsplan när Mälardalstrafik kan lösa problemen som uppkommit när man tog över biljettförsäljningen i egen regi.

Föreningen TiM-pendlare vill därför att ni beaktar följande:

## 1. Tar tag i frågan om biljettutbudet

Vi har från föreningens sida i flera års tid påpekat på våra möten med Mälardalstrafik att biljettutbudet brister. Det finns som bekant bara Movingo periodbiljett och enkelbiljetter. Nu när resandet har börjat återhämta sig efter pandemin så framstår behovet än tydligare av någon form av "mellanbiljett", till exempel en 10- eller 20-resorsbiljett som ger rätt till visst antal resor en given sträcka inom en viss tid (till exempel 2 eller 3 månader). Behovet av en sådan biljett är stort och ökande då ett stort antal anställda nu endast har behov av att resa kanske 2–3 dagar per vecka. Ett 30-dagars Movingo blir då ofta överflödigt, samtidigt som enkelbiljetterna är så pass dyra att ett Movingo ändå i vissa fall kan vara det billigaste alternativet. För de sträckor där trafiken utförs av flera operatörer (t ex Stockholm–Uppsala, Örebro–Stockholm) bör en sådan biljett, liksom Movingo, naturligtvis vara operatörsberoende. Även ett system med reskassa – som ger rabatterade resor - bör kunna vara en möjlighet, även om det sannolikt blir mer komplicerat om reskassan ska kunna användas för annat än en viss förutbestämd sträcka. Pendlarna behöver en ungefärlig tidsplan om när biljettutbudet kan vara kompletterat, något vi utan framgång har efterlyst.

## 2. Ser över vilka försäljningskanaler som ska finnas

Föreningen anser att Mälardalstrafik även bör se över försäljningskanalerna. Det måste finnas möjlighet att köpa biljett även för dem som inte har en smartphone. Detta anser vi vara närmast självklart. På flera orter finns SJ:s biljettautomater ännu kvar. Önskvärt vore om Mälardalstrafik kunde överta dessa från SJ eller upprätta avtal med SJ som säkerställer att de kommer att finnas kvar. Automaterna är ett bra alternativ för många. Och här är det värt att notera att flera länstrafikbolag i Mälardalen säljer biljetter via automater. Ett stort antal stationer, särskilt mindre stationer, saknar dock automater. Det är klart otillfredsställande att resenärer (flertalet är också skattebetalare) utestängs från (skattefinansierad) kollektivtrafik enbart för att man inte har en tillräckligt modern telefon eller kunskap och/eller förmåga att köpa biljetter i telefonen. Dessutom, en del resande har arbetstelefoner där privata biljettköp inte medges. Vi anser därför – om inte automater kan sättas upp - att Mälardalstrafik bör överväga att införa biljettköp ombord, liksom på Tåg i Bergslagen. Kontrasten är skarp mot SL som är en av ägarna till Mälardalstrafik som har infört möjlighet att betala direkt med bankkort samtidigt som Mälartåg från många orter i praktiken kräver att man har en smart mobiltelefon som medger privata biljettköp, för att kunna åka med tåget.

## 3. Ordnar upp förseningsersättningen

Reklamation och ersättning vid förseningar är ett område där det länge funnits många klagomål från resenärer om slumpvisa utfall och att ersättning till resenären med orimliga skillnader för likvärdiga resor där det enda som skiljer är varifrån tåget åkte innan man satte sig på tåget. Ett positivt undantag med enhetliga regler har varit Movingo där resenären får förstärkt reseersättning med samma regler baserad på resan man själv ska göra. Enligt information till föreningen ska Mälardalstrafik dock sluta tillämpa de enhetliga Movingo-reglerna och i stället följa EU:s miniregler på området. Att Mälardalstrafik skulle göra en sådan kraftig försämring i villkoren på grund att man tar över i egen regi är helt oväntat. Vi anser att reglerna som står på Movingos hemsida ska fortsätta gälla. Föreningen har begärt svar från Mälardalstrafik huruvida detta är ett medvetet beslut eller om det har skett på grund av undermåliga underlag. Föreningen har nu väntat mer än en månad utan att få svar

# TIM-pendlare

från Mälardalstrafik och vi ställer oss extremt kritiska till att vår fråga lämnas utan svar. Det är svårt att bevara förtroendet för Mälardalstrafik när vi som resenärsorganisation behandlas på detta sätt. Är budskapet att vi behöver slå på stort i media för att vår röst ska få genomslag? Om det behövs formellt beslut från ägarna för att kunna tillämpa de löften som ni anger i era egna villkor så borde det vara ett beslut som kan tas omedelbart utan speciell utredning. Om det finns politisk vilja om att försämra resevillkoren för Movingo-resenärerna så borde skälen till försämringen redovisas för föreningen och till pendlarna före valet i höst.

#### 4. **Förbättrar kundservice tillgänglighet**

Kundservicen bör vara bemannad större delen av trafikdygnet; dvs åtminstone ca 6-22 på vardagar och till 20 eller 21 på helgerna. Kapaciteten hos kundtjänst måste dessutom vara tillräcklig i situationer när det kärvar till sig. Detta blir särskilt angeläget som vi de senaste månaderna tyvärr har sett alldeles för många försenade och inställda tåg. Boten Mälar-Märta är ett trevligt initiativ, men det är inte tillräckligt när man är lämnad ensam på en mörk station. En större tillgänglighet för kundservicen är absolut angeläget.

#### 5. **Överväga rabatter**

Pensionärer är inte föreningens huvudsakliga målgrupp, men föreningen vill ändå åter framföra att det vore önskvärt om någon form av rabatter för pensionärer införs. Att Mälardalsregionen inte kan enas om att pensionärsresenärer, som dessutom till stor del reser i lågtrafik, bör kunna få rabatt väcker inte direkt förtroende för den politiska beslutsprocessen.