


2020-12-16

REVISIONSSKRIVELSE

 Region Östergötland
Ank 2020 -12- 21
Dnr <i>SVN 2020-63</i>

Regionfullmäktige

För beaktande till  
Regionstyrelsen  
Trafik- och samhällsplaneringsnämnden

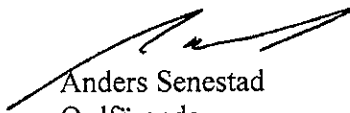
För kännedom till  
Hälso- och sjukvårdsnämnden  
Patientnämnden  
Regionutvecklingsnämnden  
Samverkansnämnden för sydöstra  
sjukvårdsregionen  
samt i övrigt enligt bifogad sändlista

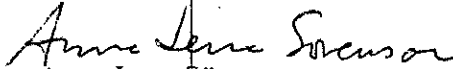
## GRANSKNING AV KOLLEKTIVTRAFIKEN

Regionens revisorer har gett PwC i uppdrag att granska kollektivtrafiken. Granskningsuppdraget har omfattat målstrukturens realism, följsamheten mot beslutad taxa, den ekonomiska redovisningen samt resenärsinformationen. Revisorerna har beslutat att ställa sig bakom PwC:s revisionsrapport och vill särskilt lyfta fram följande:

- Den samlade målbilden är utmanande med nuvarande mål om självfinansieringsgrad, resenärsantal och marknadsandel. Indikatorerna för bedömning av måluppfyllelse är till stor del tillförlitliga men mätproblem har funnits avseende resenärsantal.
- Prissättning av resor sker i enlighet med den beslutade taxan.
- Kollektivtrafikens samlade intäkter och kostnader redovisas i ekonomiska rapporter utifrån interna anvisningar. Utifrån kollektivtrafikuppdragets volym och ekonomiska nuläge bör rapporteringen utökas.
- I den information som ges till resenärerna har vissa brister konstaterats. Informationen är inte fullt ut heltäckande och rättvisande. Byte av biljettsystem har skett under året. Vi bedömer att informationen successivt blivit mer heltäckande och rättvisande efter problematik i uppstartsfasen av det nya biljettsystemet.

De förtroendevalda revisorerna rekommenderar att regionstyrelsen ser över de interna anvisningarna avseende nämndernas ekonomiska rapportering.

  
Anders Senestad  
Ordförande

  
Anna-Lena Sörenson  
Vice ordförande

# Granskning av kollektivtrafik

Region Östergötland

2020-12-16

*Matti Leskelä, certifierad kommunal revisor*

*Ulrik Hellmark, revisionskonsult*



# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande bedömning</b>	<b>2</b>
<b>Inledning</b>	<b>3</b>
<b>Finns tillförlitliga indikatorer som understödjer bedömningen av måluppfyllelse utifrån en samlad målbild?</b>	<b>5</b>
<b>Sker prissättning av resor i enlighet med beslutad taxa?</b>	<b>7</b>
<b>Sker en överskådlig och transparent redovisning av kollektivtrafikens samlade intäkter och kostnader?</b>	<b>8</b>
<b>Ges en heltäckande och rättvisande information till kollektivtrafikresenärerna?</b>	<b>10</b>

# Sammanfattande bedömning

PwC har på uppdrag av Region Östergötlands revisorer genomfört en granskning av kollektivtrafik. Revisionsobjekt är trafik- samhällsplaneringsnämnden samt regionstyrelsen. Granskningen ingår i revisionsplanen för år 2020.

Utifrån genomförd granskning är vår revisionella bedömning följande:

Målstrukturen är utmanande. Målens indikatorer är till största del tillförlitliga. Prissättning av biljetter sker i enlighet med beslutad taxa. Den ekonomiska redovisningen är i huvudsak transparent och heltäckande. Mot bakgrund av uppdragets storlek kan utveckling ske. Informationen till resenärerna är inte helt heltäckande och rättvisande.

Kontrollmål	Bedömning	
Finns tillförlitliga indikatorer som understödjer bedömningen av måluppfyllelse utifrån en samlad målbild?	Vi bedömer att det till stor del finns tillförlitliga indikatorer som understödjer måluppfyllelsebedömningen. Mätproblem har konstaterats gällande resenärsantal. Den samlade målbilden är utmanande mot bakgrund av nuvarande mål om självfinansieringsgrad, resenärsantal och marknadsandel.	
Sker prissättning av resor i enlighet med beslutad taxa?	Vi bedömer att prissättning av resor sker i enlighet med beslutad taxa.	
Sker en överskådlig och transparent redovisning av kollektivtrafikens samlade intäkter och kostnader?	Vi bedömer att det sker en överskådlig redovisning av kollektivtrafikens samlade intäkter och kostnader utifrån regionens regelverk avseende nämndernas ekonomiska rapportering. Utifrån kollektivtrafikuppdragets storlek och nuläge kan rapporteringen utökas till att omfatta exempelvis redovisning per trafikslag och område.	
Ges en heltäckande och rättvisande information till kollektivtrafikresenärerna?	Gällande den information som getts till resenärerna under 2020 har vissa brister konstaterats i vår granskning. Vi bedömer därför att informationen inte fullt ut är heltäckande och rättvisande. Byte av biljettsystem har skett under året och vi bedömer att informationen successivt blivit mer heltäckande och rättvisande efter en viss problematik i uppstartsfasen av nya biljettsystemet.	

# Inledning

## Bakgrund

Region Östergötlands revisorer har, utifrån genomförd riskanalys, valt att granska kollektivtrafiken. Eftersom helägda AB Östgötatrafiken är trafik huvudman för den lokala och regionala linjetrafiken kommer bolaget berörts av denna granskning. Trafik- och samhällsplaneringsnämndens och regionens verktyg för styrning och uppföljning har varit av särskilt intresse.

Regionens åtaganden och uppföljning gentemot delägda Mälardalstrafik MÅLAB AB samt AB Transitio är också granskats utifrån bolagens uppdrag rörande regional tågtrafik med finansiering samt garantier från Region Östergötland.

Revisorerna genomförde under revisionsåret 2017 en granskning av kollektivtrafiken. Denna visade att trafik- och samhällsplaneringsnämnden (TSN) i allt väsentligt bedrev ett ändamålsenligt arbete i enlighet med fullmäktiges målbild. Vid denna granskning konstaterades dock målbilden om ett ökat resande i kombination med minskning av subventionsgrad vara utmanande.

I den strategiska planen för 2020-2022 finns målet att det ska vara enkelt att resa hållbart och kollektivtrafikens marknadsandel gentemot resandet med bil ska öka. Antal påstigande ska öka med 3% årligen enligt sammanställda nyckelindikatorer. Samtidigt kvarstår målet om en långsiktigt hållbar ekonomi. Målet för subventionsgraden är satt till 57,1%. Andelen direkta kostnader som täcks av biljettintäkter ska öka. Noteras bör att det finns ett särskilt mått för kostnadstäckningsgrad där Kustpilen, MÅLAB, Närtrafiken samt skärgångstrafiken exkluderas. Enligt planen har TSN:s ram för 2020-2022 utökats "med 29 mnkr för att täcka prisförändringar men även en satsning på MÅLAB-samarbetet".

Det finns en tydlig konflikt mellan målen om önskat ökat resande samt ökad självfinansiering från biljettintäkter.

Regionen beslutade under 2018 om ny prismodell samt nya priser och sortiment för kollektivtrafiken. Under 2019 fanns enligt vår genomförda granskning skillnader i utbud av biljettyper vid köp i applikation respektive vid köp i biljettautomat. Ett nytt biljettsystem har nyligen tagits i bruk med lansering av ny applikation och nytt kort kopplat till det nya biljettsystemet. Övergången till ett nytt system ställer krav på informationsinsatser och att omställningen upplevs smidig för resenären. Omställningen kan också påverka möjligheten till att få ut rättvisande statistik exempelvis beträffande antal påstigande.

## Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma målstrukturens realism och följsamheten mot beslutad taxa. Vidare granskas transparensen i den ekonomiska redovisningen och i informationen till resenärer rörande uppdraget.

Följande revisionsfrågor besvaras i granskningen:

- Finns tillförlitliga indikatorer som understödjer bedömningen av måluppfyllelse utifrån en samlad målbild?
- Sker prissättning av resor i enlighet med beslutad taxa?
- Sker en överskådlig och transparent redovisning av kollektivtrafikens samlade intäkter och kostnader?
- Ges en heltäckande och rättvisande information till kollektivtrafikresenärerna?

## Revisionskriterier

Revisionskriterier är den styrning i form av fullmäktigebeslut, lagar och föreskrifter som utgör bedömningsgrunder för revisionsfrågorna. I denna granskning är detta främst:

- Strategiska planer för regionen
- Verksamhetsplaner för trafik- och samhällsplaneringsnämnden
- Regionens direktiv till AB Östgötatrafiken
- Styrande dokument inom regionen och AB Östgötatrafiken

## Avgränsning

Granskningsobjekt är trafik- och samhällsplaneringsnämnden och regionstyrelsen.

## Metod

Granskning sker av dokument som är relevanta utifrån granskningens revisionsfrågor. Jämförelse sker av pris för resor i försäljningskanaler mot beslutad taxa. Genomgång görs av det informationsmaterial som tillhandahålls kollektivtrafikresenärer. Kollektivtrafikresor har genomförts för att jämföra faktisk reseupplevelse med den information om resan vi tagit del av före och under själva resan.

I granskningen har vi varit i kontakt med personal inom regionledningskontoret samt AB Östgötatrafiken för att erhålla ekonomidata samt upplysningar om denna. Intervjuer har skett med VD samt verksamhetscontroller inom AB Östgötatrafiken. Intervjuer har också skett med controller samt ekonomistrateg inom regionledningskontorets ekonomienhet. Genomgång har skett av styrande dokument såsom budgetar och taxebeslut. Granskning har gjorts av budget- och uppföljningsdokument från AB Östgötatrafiken samt Region Östergötland.

Två förtroendevalda revisorer, Monica Ericsson och Lars Olof Johansson, har följt granskningen.

# Granskningsresultat

## Finns tillförlitliga indikatorer som understödjer bedömningen av måluppfyllelse utifrån en samlad målbild?

### *lakttagelser*

Region Östergötlands regionala trafikförsörjningsprogram uttrycker det strategiska målet för Östergötlands kollektivtrafik utifrån tre hållbarhetsperspektiv: "Kollektivtrafiken - ett positivt sätt att resa. För medborgaren, samhället och miljön". Utifrån detta har tre målområden identifierats för Östergötlands kollektivtrafik fram till år 2030:

- Kollektivtrafiken - ett attraktivt och enkelt sätt att resa
- Kollektivtrafiken - ett verktyg för hållbar regional utveckling
- Kollektivtrafiken - ett klimatpositivt sätt att resa

Varje målområde har i sin tur ett antal indikatorer. Det anges i programmet att dessa mäts och följs upp för att nå de angivna målvärdena för år 2030. Dessa åskådliggörs nedan:

Kollektivtrafikens marknadsandel ska uppgå till minst 32 procent.	Nöjd Kund Index (NKI) ska uppgå till minst 78.	NKI särskild kollektivtrafik ska uppgå till minst 93 procent.	Kollektivtrafikens fordon ska tillgänglighetsanpassas till 100 procent.
Samtliga (100 procent) av kollektivtrafikens hållplatser och bytespunkter i stomtrafiken och hållplatser med fler än 20 påstigande per dygn ska tillgänglighetsanpassas för personer med funktionsnedsättning.	Andelen regionalt viktiga orter med en restidskvot på högst 1,5 för resor till Linköping eller Norrköping ska uppgå till minst 75 procent.	Stadstrafikens medelhastighet i städernas centrala delar ska vara minst 20 km/h.	Andelen boende med högst 35 minuters restid med kollektivtrafik till Linköping eller Norrköping, ska uppgå till minst 65 procent.
Stadstrafikens medelhastighet i städernas yttre områden ska vara minst 28 km/h.	Klimatnyttan i kollektivtrafiken ska öka så att utsläppen är högst 175 g/km.	Andelen fordon i den allmänna kollektivtrafiken som drivs med fossilfritt drivmedel ska fortsätta vara 100 procent.	Andelen farkoster i skärgårdstrafiken och andelen fordon i den särskilda kollektivtrafiken som drivs med fossilfritt drivmedel ska uppgå till 100 procent.

I november 2020 beslutades om en uppdatering av regionalt trafikförsörjningsprogram (RTP). I den nya versionen åskådliggörs bland annat att tillgången till kollektivtrafik skapar förutsättningar för fler att aktivt välja att ta helt avstånd från resande med bil och att omställningen är en viktig del i att ställa om till ett hållbart transportsystem. Vidare betonas resmöjligheter för grupper med lägre socioekonomisk status. Det framgår också att målet avseende marknadsandelen är ambitiöst satt och påverkas av åtgärder även utanför kollektivtrafiksystemet. Några justeringar av uppsatta mål har genomförts jämfört med tidigare plan. Följsamheten mot dessa har ej granskats då revideringen av RTP gjorts i november 2020.

## Måluppfyllelse under perioden 2018-2020

TSN framför i årsredovisning 2018 att resenärerna generellt sett är nöjda med kollektivtrafiken vilket också avspeglas i den NKI-mätning som gjorts som påvisar ökad kundnöjdhet jämfört med föregående år. Kollektivtrafiken tappar marknadsandel trots ökat påstigande och införd sommarlovsbiljett med ökat resande under sommarmånaderna. Införande av öppna kollektivtrafikdata har inneburit att resenärerna kan få information avseende hållplatser och stationer, linjer och rutter, realtidsinformation om pågående trafik samt realtidsinformation om störningar.

I årsredovisning 2019 för TSN framförs att målet kring marknadsandel fortsatt är en utmaning och att marknadsandelen *minskar*. En förklaring kan enligt årsredovisningen vara att den statligt finansierade sommarlovsbiljetten slopades. Målet att öka antalet påstigande i kollektivtrafiken anges ej kunna mätas på ett ändamålsenligt sätt då *viseringen avseende mobilbiljett* ej kunnat genomföras på ett ändamålsenligt sätt och medfört att statistik gällande dessa saknas. Kundnöjdheten ökar fortsatt enligt årsredovisningen.

Delårsrapport per augusti 2020 åskådliggör måluppfyllelse för perioden. Insatserna från nämnden och Östgötatrafiken har jämfört med tidigare år varit annorlunda kopplat till rådande pandemi. Bolagsföreträdare lyfter i intervjuer att man hade ett antal aktiviteter inplanerade under 2020 för att öka resandet utifrån den samlade målbilden. I och med pandemin tvingades kollektivtrafiken istället vidta åtgärder för att minska resandet vilket är tvärtemot antagen målsättning. Intervjuade anger att bolaget i början av året hade ett gott utgångsläge och en form av momentum med ökat resande och införande av ny applikation. Östgötarna har rekommenderats att inte resa med kollektivtrafiken för att undvika trängsel och smittspridning. Kollektivtrafikens marknadsandel gentemot bilen har under pandemin minskat och befaras minska kraftigt jämfört med tidigare år.

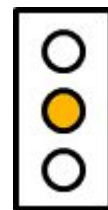
Vid granskning av trafik- och samhällsplaneringsnämndens verksamhetsplaner för år 2018-2020 framgår att ovanstående RTP är ett väsentligt dokument ur kollektivtrafikens perspektiv. Detta med fokus på längre sikt än strategisk plan och treårsbudget som har en kortare planeringshorisont än RTP. Det samlade innehållet i verksamhetsplanen ska ligga i linje med innehållet i RTP. Vi finner följsamhet mellan RTP, verksamhetsplaner och målsättning.

De indikatorer som ligger till grund för den samlade målbilden sammanställs av Östgötatrafiken samt via kollektivtrafikbarometern. Vid stickprov och intervjuer har detta åskådliggjorts och genomgång av underlag till indikatorerna har genomförts. Intervjuade framför bland annat att NKI-mätningen är den största i landet vilket anges ge en god bild över östgötarnas syn på kollektivtrafiken. Vid intervju framgår att målet angående tillgänglighetsanpassade fordon bedöms utifrån genomgång av andelen fordon som har tillgänglighetsanpassad utrustning installerad. Vi har vid stickprov noterat brister i funktionaliteten avseende det audiovisuella utropet.



## Bedömning

Vi bedömer att det till stor del finns tillförlitliga indikatorer som understödjer måluppfyllelsebedömningen. Mätproblem har konstaterats gällande resenärsantal. Den samlade målbilden är utmanande mot bakgrund av nuvarande mål om självfinansieringsgrad, resenärsantal och marknadsandel.



## Sker prissättning av resor i enlighet med beslutad taxa?

### lakttagelser

Regionfullmäktige fastställde vid sitt sammanträde den 19 juni 2018 en ny prismodell för kollektivtrafiken i Östergötland. Den nya prismodellen innebär att tidigare zonstruktur tagits bort och ersatts med fyra zonstorlekar samt en stadszon. Zonerna "placeras" av kunden själv utifrån det individuella behovet. Fullmäktige gav, i samband med beslutet om ny prismodell, trafik- och samhällsplaneringsnämnden i uppdrag att utifrån den nya prismodellen för kollektivtrafiken i Östergötland besluta om priser och sortiment. Enligt fullmäktigebeslutet ska priser och sortiment utifrån den nya prismodellen vara intäktsneutrala i förhållande till dagens prismodell. Trafik- och samhällsplaneringsnämnden gavs också mandat att vid behov göra mindre justeringar av storleken på zonerna i prismodellen i samband med fastställande av priser och sortiment. Intervjuade anger att avståndet mellan resenärens destinationer mäts via GPS för att säkerställa rätt zon och taxa per resa.

Utgångspunkten i framtagandet av den nya modellen samt priser och sortiment har varit att den **nya modellen ska vara enkel och rättvis**. Vidare ska kollektivtrafiken erbjuda prisvärda och konkurrenskraftiga resor. Den politiska ambitionen är att resenärerna ska stå för hälften av kostnaden av resan. Den nya prismodellen innefattar en zonindelning i fyra zoner:

- Liten, (upp till 8 km i diameter)
- Mellan, (upp till 20 km i diameter)
- Stor, (upp till 30 km i diameter)
- Län, (allt över stor zon)

Inom ramen för granskningen har stickprov genomförts avseende biljettköp. Vi har genomfört mätningar av resväg och kontrollerat att resenärens föreslagna zon och således pris är korrekt. Vid stickprov avseende resans sträcka och föreslagna zon noteras inga avvikelser. Vi har gjort stickprov av prissättning av olika resor avseende vuxen, senior, samt student/ungdom. I samband med stickprovet har vi också gjort tester avseende köp av gruppbiljett. Vi har inte noterat några avvikelser i samband med stickprovet. Resenärer har möjlighet att köpa biljett i kollektivtrafiken via applikation, hemsida, biljettautomat och kundtjänst samt biljettombud. Vi noterar inga avvikelser i stickprovet avseende prissättning.

Sammantaget visar utförda stickprov visar att prissättning sker i enlighet med den beslutade taxan och är densamma oavsett vilken försäljningskanal som nyttjas.

### *Bedömning*

Vi bedömer att prissättning av resor sker i enlighet med beslutad taxa.



## **Skер en överskådlig och transparent redovisning av kollektivtrafikens samlade intäkter och kostnader?**

### *lakttagelser*

Vi har i granskningen tagit del av ekonomiska redovisningar från regionen i form av årsredovisningar för 2018 samt 2019. Vi har granskat redovisning på övergripande regionnivå samt för Trafik- och samhällsplaneringsnämnden. Vi har också tagit del av AB Östgötatrafikens redovisningar. Vidare har fullmäktiges strategiska planer samt finansplaner och TSN:s verksamhetsplaner granskats.

Av strategisk plan och finansplan för **2018** framgår att budgetramen uppgick till 793 mnkr. Av detta har 784 mnkr avsatts för kollektivtrafik enligt verksamhetsplanen. I nämndens årsredovisning för 2018 blev utfallet för kollektivtrafiken blev 12 mnkr lägre än budgeterat och uppgick till **772 mnkr**. Huvuddelen av avvikelserna förklaras av en lägre kostnad än budgeterat för trafik- och verksamhetsbeställningen.

I strategisk plan och finansplan för **2019** är den totala budgetramen för TSN 826 mnkr. Den totala budgetramen i verksamhetsplanen uppgår till 825 mnkr efter justeringar som kan härledas utifrån verksamhetsplanen. I verksamhetsplanen framgår att budgeten för kollektivtrafiken är 817 mnkr varav 815 mnkr avser ersättning till Östgötatrafiken. Av nämndens årsredovisning framgår i bilaga att överskottet mot budget för trafikdelen är 2 mnkr och att utfallet är **813 mnkr**. Redovisningen av ekonomin i TSN:s årsredovisning innehåller enstaka beloppsfel.

I regionens strategiska plan och finansplan för **2020** är TSN:s beslutade ram 854 mnkr. Av detta är 846 mnkr kollektivtrafikens del.

Utöver detta finns en reservering om 13 mnkr för MÄLAB (Mälardalstrafik MÄLAB AB) inom finansförvaltningen. Enligt den strategiska planen görs reserveringen för "ytterligare kostnader för MÄLAB-samarbetet och tåginköp". Denna reservering innebär inte att kostnader bokförts inom finansförvaltningen. Kostnaden för MÄLAB som år 2020 beräknas till 32 mnkr belastar i sin helhet TSN:s redovisning.

Det finns inget ekonomiavsnitt i TSN:s verksamhetsplan för 2020. Dock kan den ekonomiska ramen och utfallen utläsas ur de delårsrapporter som behandlats under 2020.

Den ekonomiska ramen för TSN uppgår i skrivande stund till sammanlagt 980 mnkr efter utökad ersättning om 126 mnkr till följd av pandemins orsakade intäktsbortfall. Av totalbeloppet i ram är **972 mnkr** budgeterat för kollektivtrafiken.

Vi konstaterar att det finns en överensstämmelse mellan de budgeterade beloppen hos nämnden samt AB Östgötatrafiken utifrån de av fullmäktige beslutade ramarna samt tilläggsbeslut till följd av pandemin.

Regionen delägar Transitio AB som anskaffar, finansierar och förvaltar spårfordon åt sina ägare. Av regionens delårsrapport 08 för 2020 framgår att regionen ingått borgensåtaganden om sammanlagt 107 mnkr gentemot bolaget. Nytt borgensavtal som är en del av det totala åtagandet tecknades under sommaren 2020 avseende refinansiering av lån för högvärdeskomponenter till tåg. Det nya åtagandet garanterar enligt beslutsunderlaget tillgång till reservdelar. Av AB Östgötatrafikens årsredovisning 2019 framgår vidare att hyresgaranti ställts för tågverkstad i Boxholm (164 mnkr) samt för bussdepå i Norrköping (1,5 mnkr).

I granskningen har vi kunnat få en bild av kollektivtrafikens samlade intäkter och kostnader. Vi har också fått en bild av de samlade åtagandena i form av exempelvis ansvarsförbindelser som finns kopplat till kollektivtrafiken. Nämndens nettokostnad uppvisar en ökning som accentuerats i och med pandemin.

Det på regionens intranät publicerade dokumentet "Årsredovisning Produktionsenheter 2019-Anvisning" berör formerna för produktionsenheternas årsredovisningar. Det anges att vissa produktionsenheter är helt eller delvis undantagna från anvisningen. Årsredovisningarna för RS, HSN, TSN samt RUN "ska ge en beskrivning av verksamheten under året kopplat till respektive verksamhetsplan och budget".

Redovisning av ekonomin i TSN:s delårsrapporter samt årsredovisningar sker på en övergripande nivå. Redovisningen kan sägas uppfylla de anvisningar som regionen utarbetat gällande nämndernas rapportering.

### *Rekommendation*

Utifrån att kollektivtrafikuppdraget är stort med stigande nettokostnader kan den ekonomiska redovisningen i nämndens årsredovisning samt delårsrapporter enligt vår uppfattning utökas. Vi menar att det finns en otydlighet i anvisningarnas status och hur nämnderna bör tillämpa dessa. De publicerade anvisningarnas form och status kan med fördel ses över av regionstyrelsen.

### *Bedömning*

Vi bedömer att det sker en överskådlig redovisning av kollektivtrafikens samlade intäkter och kostnader utifrån det regelverk som finns i regionen avseende nämndernas ekonomiska rapportering. Utifrån kollektivtrafikuppdragets storlek och nuläge kan rapporteringen utökas till att omfatta exempelvis redovisning per trafikslag och område.



## Ges en heltäckande och rättvisande information till kollektivtrafikresenärerna?

### *Iakttagelser*

Inom ramen för granskningen har ett stickprov genomförts där resor med kollektivtrafiken gjordes 2020-06-24. Nedan redogörs för iakttagelser i samband med resan samt planeringen av denna.

Generellt finns mycket information på Östgötatrafikens webbsida kring kollektivtrafiken gällande taxa och resandet. I samband med vår granskning hade byte av biljettsystem nyligen gjorts vilket medförde att behovet av och mängden publicerad information var särskilt stort. Detta gjorde också att det ibland tog lång tid att hitta den information vi sökte på webbsidan.

På Östgötatrafikens hemsida anges att biljettautomaten i Mantorp inte är satt i bruk vilket också stämmer vid kontroll. Dock ges ingen upplysning vid maskinen om att den inte är i bruk.

Vid påstigning på tåg noteras att det finns en dekal på dörren till tåget med texten "Biljettautomat". Väl påstigen på tåget möts dock resenären av en ny dekal även på biljettautomaten med texten "Jag har gått i pension. Köp din biljett i vår app eller i den nya biljettautomaten som finns på tågstationen". Vid avstigningen i Kimstad konstateras att biljettautomaten där var i drift i enlighet med informationen som ges på Östgötatrafikens webbsida.

Bussen mellan Majelden och Trädgårdstorget är försenad 15 minuter vilket meddelas sent. Två förfrågningar att köpa biljett på landsbygdsbuss gjordes vid påstigning i Linköping samt Finspång. Detta var inte möjligt någon av gångerna vilket medförde resa utan betalning. På Östgötatrafikens webbsida angavs vid resetillfället att "I all vår trafik, förutom Östgötapendeln, kan du köpa biljett ombord med betalkort." Enligt webbsidan kan biljett köpas hos föraren på express- och landsbygdsbussar.

Biljettköp på spårvagn med hjälp av det nya biljettsystemet med "blippfunktion" fungerade felfritt, detsamma gällde på stadsbuss i Norrköping. Denna funktion finns ej på pendeltågen, enligt intervjuade på grund av att resans zon inte är given. Det fungerade väl att erhålla kvitto på genomförd resa i enlighet med given information.

Internetuppkopplingen fungerar stundtals inte alls på tågen.

Vid en busstation i Kimstad anger applikationen att bussen endast stannar för avstigande passagerare. Trots detta föreslår applikationen att resenären ska åka den resan. Busschauffören tillåter lyckligtvis också passageraren att gå på så informationen i applikationen var i detta fall tillfälligt felaktig. På buss mellan Linköping och Finspång sker inget audiovisuellt utrop varken med bild eller ljud. På buss mellan Finspång och Norrköping fungerar dock detta.

På spårvagn mellan Eneby centrum och Norrtull fungerar det audiovisuella utropet och betalning ombord är möjlig. Däremot aviseras fel station vid Norrtull vilket medför att en resenär utan lokalkännedom kunde gått av vid fel hållplats. Utrop skedde av föregående hållplats Matteusskolan vid Norrtull.

Vid tågresa mellan Norrköping och Linköping skyltades resan till fel spår. Ansvaret för skyltningen av tågavgångar är Trafikverkets.

Möjlighet till biljettköp ombord saknas vilket är kommunicerat på webbsidan. Biljettköp via applikation konstateras vid granskningstillfället fungera väl. Kvitto på resan erhöles i enlighet med den information som givits på webbsida.

Ovanstående iakttagelser har under granskningens gång kommunicerats med AB Östgötatrafiken. Flera av de konstaterade bristerna var vid kommunikationstillfället åtgärdade sedan vi utförde vårt stickprov.

Östgötatrafikens applikation har vid granskningstillfället fungerat väl. Applikationen ger goda möjligheter att planera resan, få information om kostnad samt erhålla kontinuerligt uppdaterad realtidsinformation.

#### *Bedömning*

Gällande den information som getts till resenärerna under 2020 har vissa brister konstaterats i vår granskning. Vi bedömer därför att informationen inte fullt ut är heltäckande och rättvisande. Byte av biljettsystem har skett under året och vi bedömer att informationen successivt blivit mer heltäckande och rättvisande efter en viss problematik i uppstartsfasen av det nya biljettsystemet.

