

Är direktiven från Connex ett avtalsbrott?

Intäktssäkringsproblemet

Vad säger avtalet mellan SL och Connex om visering av färdbevis? Vad har SLs VD Lennart Jangälv för inställning till de som "rider på paragrafer"? Är spärrexpeditörerna duperade?

Avtalet mellan SL och Connex

Bland de många avtal och mötesprotokoll som jag fått tillgång till från SL, fann jag ett intressant avtal från 040304. Detta avtal tecknades alltså dagen före Citys direktiv var daterade. Avtalet finns att ladda ned på min klubbwebbsida och heter:

"AVTAL OM FÖRSÄLJNING AV FÄRDBEVIS"

I rubriken "Försäljningsvillkor" står följande:

4.2 Connex är skyldigt, att iaktta de särskilda föreskrifter, exempelvis taxehandbok och taxemeddelande, som SL utfärdar från tid till annan vad avser biljettförsäljning.

...och i rubriken för "Visering m m" står detta:

5.1 Försäljningspersonalen skall vara väl insatt i gällande priser och regelverket i övrigt vad gäller SLs biljettsortiment. Connex skall vid behov i nödvändig omfattning utbilda och instruera försäljningspersonalen. Visering skall ske i enlighet med SLs gällande taxeföreskrifter. Försäljningspersonalen skall vara allmänt uppmärksam och i erforderlig omfattning ägna sig åt försäljning, information, samt kontroll av att trafikant har giltigt Färdbevis, eller erlägger föreskriven taxa, samt i möjligaste mån förhindra överträdelse.

Som ni kan se, står det att visering skall ske i enlighet med SLs gällande taxeföreskrifter (5.1) och att taxeföreskrifterna (4.2) består av exempelvis taxemeddelanden och taxehandboken.

Varken färdbevisen, informationstavlor eller taxehandboken säger något om att spärrexpeditörerna skall kräva resenärerna på deras färdbevis. Däremot kräver Connex detta trots att det tydligt framgår i avtalet att det inte får gå till på detta sätt.

Enligt den senaste utgåvan av taxehandboken från 1 augusti 2004 hittar man följande under inledningen på sid 3:

SLs taxesystem för ordinarie linjetrafik är utformat så, att taxa och färdbevis (om inte annat anges) gäller i SLs hela trafikeringsområde.

SL ägs av Stockholms läns landsting (SLL) som beslutar om prisnivån på färdbevis och den övergripande taxestrukturen. Bestämmelser om tillämpning av taxan fastställs av SL.

Märk väl att SLs "övergripande taxestruktur" "gäller i SLs hela trafikeringsområde". Trots detta har Connex skrivit egna viseringsrutiner för att enbart gälla i Tunnelbanan...



Fram och baksida av 30-dagarskortet - det populäraste kortet i SLs kortsortiment. Den information som trafikanterna har på periodkortet är: "Skall uppvisas för och på begäran överlämnas till biljettförsäljare och kontrollpersonal."



På kontantkupongerna står det endast: "för resa enligt SLs taxebestämmelser"



De stora informationstavlorna som ingen trafikant kan ha missat, säger inget om vad det innebär att inte följa uppmaningen om att använda automatspärren. Att gå till en spärrexpeditör som arbetar enligt Connex arbetsinstruktioner får sannerligen inte någon "smidigare inpassering". Framgår detta tydligt? Arbetar alla enligt arbetsinstruktionerna? Svar: Nej!

Ger Connex det stöd som behövs?

Det tog över ett år för Connex att komma ut med en trycksak, som spärrexpeditörerna nu kan dela ut till (oftast de betalande) trafikanterna som inte accepterar Connex kränkande servicenivå. Under den tid som foldern inte existerat, har trafikanterna förgäves försökt att bevisa sina rättigheter, medan spärrexpeditörerna förtvivlat försökt att förklara sina skyldigheter. Detta har inneburit att spärrexpeditörerna tvingats ge en undermålig service till (oftast de betalande) trafikanterna, som bestått av att hårdnackat och cyniskt neka resa till de som visat upp giltiga kort och remsor, istället för lämnat in dem för djupare granskning. Detta har uppfattats personligt och diskriminerande av trafikanterna, vilket har lett till otaliga konflikter. Många av dessa trafikanter har spottat på oss, skrikit på oss, slagit på biljettkuren, och hotat oss. Detta har följaktligen lett till fler trafikhändelserapporter, och större behov av ordningsvakter. Ironiskt nog har man istället minskat antalet ordningsvaktspatruller.

Tänk att Connex inte verkar förstå vilket intryck deras överdrivna intäktssäkringsmetoder ger. Spärrexpeditörerna känner sig urlöjliga och barn-

sliga när de måste följa dessa instruktioner som i praktiken bara är en soppa av trams.

Underminera din trygghet...?

Tänk att Connex till och med förväntar sig att spärrexpeditörerna skall tillämpa metoderna på egen personal, patrullerande ordningsvakter på stationerna, poliser, och våra nära och kära? Dessa som är viktiga för vår trygghet i samhället.

Träd fram fegis/fegisar!

Om Connex menar att direktiven är bra, varför vågar då inte den/de som konstruerat dem träda fram och övertyga spärrexpeditörerna om detta?

Ger Connex det stöd vi behöver?

Spärrexpeditörerna har länge försökt att tala om bristerna med direktiven till Connex. Många av dessa synpunkter har spärrexpeditörerna även fått höra tusentals gånger av de betalande trafikanterna. Connex har dock enbart agerat som kategoriskt förstockade i de viktigaste frågorna. Ingen från Connex har förtydligat innehållet i hur man skall visa respektive färdbevis, trots de brister jag beskrev i artikeln "Vad vi vet och

inte vet om direktiven" i föregående Selma. Detta trots att spärrexpeditörerna blivit lovade stöd.

Är direktiven ett avtalsbrott mot SL?

050314 vände jag mig således med följande mail till flera tjänstemän på SL för att se om någon kunde kommentera situationen:

Hej tjänstemän på SL!

Det börjar brinna i knutarna för intäktssäkringsproblemet i och med att vi nu utsätts för spioneri av vårt eget företag, trots att vi inte fått de rätta verktygen för att kunna fullgöra våra arbetsuppgifter.

Jag har nu fått tillgång till alla avtal kring intäktssäkringen. Det har varit väldigt intressant att läsa. Det avtal jag nu fördjupat mig i extra är "AVTAL OM FÖRSÄLJNING AV FÄRDBEVIS" från 040304. (De bifogade direktiven från Connex kom samma månad.) I rubriken för visering står det "Visering skall ske i enlighet med SLs gällande taxeföreskrifter.". Connex har gett oss följande direktiv:

- *Kontrollera varje remsa och kort genom att **kräva att resenären lämnar in den till dig för visering.** Om remsan stämplades för 61 minuter sedan har tiden gått ut och du skall stämpla ny tid.*
- *Vändkorset vid spärren och barnvagnsgrinden skall alltid vara stängd för inpassering och endast **öppnas när resenären visar ett giltigt färdbevis.***

Dessa direktiv strider mot SLs taxebestämmelser i och med att inga färdbevis eller informationstexter från SL säger annat än att kunden skall visa sitt färdbevis och på begäran lämna över det till personal. Är inte detta ett tydligt avtalsbrott?



Lennart Jangälv – VD för SL

Dagen därpå nappade VDn för SL, Lennart Jangälv, på detta och svarade enligt följande:

Hej,

Det finns sådana som vill göra ett bra jobb och sådana som rider på paragrafer. Det är viktigt att alla som reser i SL-trafiken betalar för sin resa. SL förlorar varje år stora belopp på allt fuskåkande.

Jag tycker att Connex initiativ till att säkra intäkterna som ett bidrag till att fortsatt kunna hålla hög kvalitet i trafiken är suveränt.

Jag hoppas att Du förstår allvaret i att SL uppskattat förlorar 200 Miljoner kronor årligen pga att människor inte gör rätt för sig och att Du därmed aktivt stöttar detta viktiga arbete och sprider förståelse för det.

Bästa Hälsningar, Lennart Jangälv

Ja, det är ganska lustigt att spärrexpeditörerna är ålagda att arbeta nitiskt – att rida på paragrafer – och att Lennart samtidigt verkar mena att de som arbetar enligt direktiven inte gör ett bra jobb. Jag håller med Lennart i att man inte gör ett bra jobb om man arbetar enligt Connex metoder, men man kan ändå fråga sig vilken verklighetsförankring Lennart har kring spärrexpeditörernas vardag. Därav skickade jag ett nytt mail till honom samma dag som hans svar kom till mig:

Lennart!

Det här handlar inte om paragrafridning utan vår arbetsmiljö som vi försöker lösa. Utifrån de direktiven vi fått så är de oftast personer med giltiga färdbevis som vi hindrar att komma förbi och som vi hamnar i konflikt med - inte fuskåkarna. Det är följaktligen mycket enklare för en fuskare att smita in genom SLs spärrlinje på andra sätt än att bråka med oss.

Vi från facket stödjer intäktssäkringen till 100 %, dock inte på det sätt det bedrivs. Vi vill inte bli kontrollerade av vårt eget företag om vi utför jobbet korrekt när vi inte fått enhetliga direktiv samt att trafikanterna fått reda på de direktiv som vi är ålagda att följa. Det är fegt av SL att inte informera trafikanterna om deras skyldigheter mot oss om SL stödjer Connex direktiv. Det är fel att trafikanterna inte får reda på att de är skyldiga att lämna in sina färdbevis om de inte

drar sina färdbevis i automaterna (enligt Connex direktiv).

Vi har blivit lovade stöd. Att informera trafikanterna om deras skyldigheter gentemot oss är precis det stödet vi behöver och som vi saknar. Mina frågor är således:

1. Tycker du verkligen att Connex gör rätt i att ge oss direktiv som inte stämmer överens med de skyldigheter trafikanterna informerats om gentemot oss?
2. Tycker du inte att det vore rimligt att trafikanterna fick reda på sina skyldigheter gentemot oss i enlighet med de direktiv vi fått från Connex?

Eftersom vi tycks ha olika verklighetsuppfattning om hur läget är, inbjuder jag dig till ett besök på min arbetsplats. Mitt mål med det är att du i lugn och ro kan studera vilka vi hamnar i konflikt med, samt se hur fuskarna beter sig.

Ja, även Lennart har lovat oss stöd. Alla som hittills gett detta löfte (förutom Anna Berger Kettner) har dessvärre bevisat att detta löfte varit nonsens...



Exempel på läcka som nyligen blivit åtgärdat efter flera månaders väntan: Margarita Bentacur tycker att de nybyggda spärrarna vid T-centralen inte hjälper spärrepeditorerna att utföra jobbet korrekt, samtidigt som hon håller upp en remsa med rabattkuponger som mäter 28,7 cm.

En intressant detalj i sammanhanget är att onsdagen den 19 mars 2005 sade Lennart i Dagens nyheter att han själv reser ofta i kollektivtrafiken. Det framgick tydligt att han även åker tunnelbana. Har han då blundat för att de flesta fuskåkare tar sig förbi SLs eget system – att spärrexpeditörerna är maktlösa i den situationen? I så fall så går det inte ihop med att han varit ute med gymnaster som demonstrerat snygga hopp över automatspärrarna...



Exempel på "superläcka". Öppen spärmlinje vid samtliga nedre uppgångar på station Stockholm C där det största trafikantflödet finns för pendeltågsresenärer.

En anonym stationsföreståndare säger att läckan för fusket inte finns att hitta hos personalen. Stationsföreståndaren uppskattar att 95 % av läckan består av det som SL själv kontrollerar – t ex automatspärrarna som man lätt kan hoppa över. Stationsföreståndaren vittnar dessutom om att vissa fuskåkare kommer tillbaka vid trafikstörningar för att begära en blankett om resegarantin, och menar att på så sätt lyckas smitarna snuva till sig även fria taxiresor på SLs bekostnad.

Vem ansvarar för automatspärrarna?

I gällande stationsserviceavtal (som finns att ladda ned på min klubbwebbsida) för tunnelbanan från 1997 står följande:

§ 9 Tillsyn och drift/underhåll av stationer

SL Bestämmer ensamt om stationers utseende och utrustning till den del detta ej påverkar Stationsentreprenörens ansvar för säkerheten i stationsserviceverksamheten.

Detta betyder att Connex är maktlösa att själva göra något åt automatspärrarna. Med tanke på hur Connex behandlar sin personal och därmed trafikanter, så tror jag att de faktiskt hade lyckats

bättre än SL i att ta fram rätt sorts automat-spärrar.

Hur kan fuskåkandet minska?

Vi kan konstatera att fuskåkandet definitivt inte minskar genom att Connex kräver de betalade trafikanterna på deras kort och rabattkuponger. Det ökar däremot spärrexpeditörernas utsatta situation för hot och våld oöverskådligt mycket mer.

Tre av de bästa åtgärderna man kan vidta för att minska fuskåkandet:

- Skicka med ordningsvakter när kontrollanterna är på jakt efter fuskåkare!
- Utöka kontrollanternas arbetstider till att gälla även sena kvällar och nätter!
- Byt ut samtliga modeller av de löjliga automatspärrar som är rena barnleken att manipulera!

Det bästa både Connex och SL kan göra för att öka förståelsen för spärrexpeditörernas arbets-situation, är att själva sätta sig på t ex Mariatorget Södra, och instruera hur man skall utföra det arbete som spärrexpeditörerna förväntas göra med rådande arbetsinstruktioner, och tillhanda-hållande system av SL.

Viktigt med konsekvens?

I de arbetsinstruktionerna från mars 2004 (som finns på min klubbwebbsida) finns förutom direktiven även följande information att tillgå:

Det är viktigt att vi är konsekventa, det vill säga att alla gör likadant.

Vi i arbetsledningen är medvetna om att resenärerna kommer att reagera på att vi kräver en noggrannare visering av biljetter. Det är viktigt att resenären blir bemött på samma sätt överallt. Vi ska vara vänliga och ge god service men ändå bestämda när det gäller visering. Det kommer att göra att resenären får förståelse för vårt sätt att arbeta. Vi är här för att stötta dig! Tveka inte om att höra av er till oss med förslag, synpunkter eller om du behöver hjälp.

Som ni kunde läsa i artikeln "Variationsrika direktiv" i förra numret, så har man gjort allvarliga avsteg från det viktiga i att vi skall vara "konsekventa, det vill säga att alla gör

likadant". Dessutom har man gått ut med direktiven på olika datum. Vi kan också konstatera att varken resenärerna eller spärrexpeditörerna har fått förståelse för vårt sätt att arbeta. Finns det någon som förstår det?

Med de direktiv spärrexpeditörerna fått i rådande läge kan man omöjligt skapa *förståelse* hos trafikanterna. Däremot *ofrivilligt acceptande*.

Som förtroendevald har jag inte heller märkt att man gett oss *stöd*. Snarare motsatsen. Hur har det då inte varit för medarbetarna? Har ni blivit mobbade? Vilka av era givande förslag och synpunkter har man negligerat?

Bedrägligt förda bakom ljuset

Ingen medarbetare eller facklig representant verkar ha förstått att direktiven konstruerats av Connex förrän jag själv kunde presentera det politikern Anna Berger Kettner svarat. Den 15 oktober 2004 skickade jag t ex feedback på ett arbetsplatsmöte till min enhetschef. Jag föreslog då (precis som jag diskuterat på mötet också) att följande skulle finnas med liten text på informationstavlorna i Tunnelbanan för att underlätta och ge stöd till vårt arbete:

Sedan mars 2004 bestämde våra politiker och uppdragsgivare att personalen på Connex Tunnelbana skulle skärpa viseringen av färdbevisen för att säkra intäkterna. Det fastslogs att personalen skulle ta in samtliga färdbevis för att verifiera äktheten av dem i de fall som inte kunderna använde automatspärrarna. För mer information, kontakta SL-Kundtjänst 08-6001000.

Inför mailet till Anna Berger Kettner

Innan jag skickade iväg mailet till Anna Berger Kettner som jag publicerade i artikeln "Intäkts-säkringsproblemet", skickade jag även ett liknande mail till min enhetschef den 14 januari 2005 för en kommentar. Jag vet att detta mail även nådde min platschef Anna Mostert, men ingen av dem sade att jag var på fel spår. Eftersom jag inte fick någon kommentar om innehållet av någon, så mailade jag detta till Kettner den 21 januari 2005.

När Kettner upplyste mig om att direktiven kom från Connex blev jag helt ställd. Många fackliga kollegor fick kopior på dessa mail, men ingen

talade om för mig att jag var på fel spår. En chef på Connex som jag pratade med i mars trodde också att direktiven kom från SL, och blev mycket förvånad över den information jag kunde delge ur min efterforskning. Har man då inte anledning att tro att spärrexpeditörerna och även lägre chefer blivit bedrägligt vilseledda av Connex?

Slussenprojektet

Kommer ni förresten ihåg Slussenprojektet med den öppna spärrlinjen som SL genomförde från den 23 januari 2004? Hur många trodde inte att SL förde en märklig politik med den öppna spärrlinjen när man samtidigt trodde att de konstruerat direktiven? Nu vet vi att det var två aktörer som oberoende av varandra genomförde drastiska och oförenliga förändringar vid ungefär samma tidpunkt.

En rolig detalj till detta är att Lennart Jangälv som gillar intäktssäkringen, även var med och undertecknade Slussenprojektet...

Tim Söderström