

9 maj 2018

Regionala pensionärsrådet
regionstyrelsen@vgregion.se

Svar till "Uppföljning till regionala pensionärsrådet angående autoladdatjänstens upphörande"

Västtrafik har utrett frågan om avveckling eller fortsatt drift av autoladdatjänsten noga och har stor förståelse för att tjänsten är väldigt uppskattad och till god hjälp för en grupp resenärer, däribland äldre personer. En sammanvägd konsekvensanalys av de olika handlingsalternativen visar dock att det inte är försvarbart att fortsätta erbjuda tjänsten i dess nuvarande form.

Faktum kvarstår att Västtrafik inte kan behålla autoladdatjänsten eftersom den bygger på ett gammalt kunddatabassystem som är instabilt och fungerar dåligt. Trots att det finns en del kunder som är mycket nöjda så är autoladdad den tjänst som får allra flest negativa kundsynpunkter. Synpunkterna är dessutom allvarliga och tjänstens bristande stabilitet har drabbat enskilda kunder på ett oacceptabelt sätt.

I maj 2018 träder dessutom ny skärpt EU-lagstiftning i kraft, i form av en ny dataskyddsförordning som innehåller regler om hur man får behandla personuppgifter. Förordningen kommer att gälla direkt i alla EU:s medlemsländer och ersätter nationella regler, som till exempel personuppgiftslagen i Sverige.

Västtrafiks gamla kunddatabassystem, som autoladdatjänsten baseras på, uppfyller inte den nya lagen, och kan alltså inte fortsätta användas. Valet står då mellan att göra en större nyinvestering för att bygga en ny autoladdatjänst eller att avveckla tjänsten. Efter att ha analyserat hur stort användandet av en ny autoladdatjänst skulle bli så kan inte den kostnad, som en nyutveckling skulle innebära, motiveras. Kostnaden blir oproportionerligt hög i förhållande till det begränsade antalet resenärer som har nytta av tjänsten.

Mot bakgrund av detta upphörde autoladdatjänsten den 30 april, vilket kunderna har informerats om vid upprepade tillfällen under lång tid. Kontoladdning och periodbiljett på västtrafikkort finns däremot kvar precis som tidigare. Västtrafikkorten kan laddas på alla Västtrafiks ca 300 försäljningsställen. För den som har möjlighet är det allra enklaste sättet att köpa biljett att använda appen Västtrafik To Go. Med den behöver men aldrig ta sig till ett försäljningsställe utan kan köpa biljett precis när och var man vill. Man behöver heller inte hålla reda på saldo eller checka ut och kan alltid känna sig säker på att kunna resa.

Västtrafik beklagar den olägenhet som nu uppstår för den grupp kunder som önskade fortsätta med autoladda. Även om beslutet fattats efter noggrann utredning av frågan så är det väldigt tråkigt att behöva avveckla en tjänst, som när den fungerar, uppskattas av kunderna.

Med vänlig hälsning



Lars Backström

VD