

Trafikavdelning
Försäljning och trafikkompetens
Försäljnings och kundservice

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2013-04-17
Version 1.0

Diarienummer
TN2-2013-487
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Ragna Forslund
08-686 1959
ragna.forslund@sll.se

Trafiknämnden
2013-05-21, p 15

Svar på skrivelse - Registrering av kundprofil för sms-biljetter

Bakgrund

Miljöpartiet de Gröna har i skrivelse daterad 2013-02-05 ställt ett antal frågor kring registrering av kundprofil för att kunna köpa sms-biljetter. Svaret bemöter dels de punkter som angivits i ovan nämnda skrivelse samt avslutas med en kortfattad redovisning av förutsättningar för att underlätta köp av sms-biljetter.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande 17 april 2013.
Skrivelsen av (MP) om registrering av kundprofil

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att anse skrivelsen besvarad.

Förvaltningens svar och kommentarer

1. Kravet har gällt sedan den 1 augusti 2010 med möjlighet till dispens fram till den 1 maj 2011. Det är således inget nytt krav eller förändring i den personliga integriteten.
2. Kravet på registrering är en följd av EU-direktiv, Finansinspektionens tolkning och mobiloperatörernas tillämpning av lagen (2010:751) om betaltjänster som trädde i kraft redan den 1 augusti 2010.

Registreringen för att kunna köpa sms-biljetter har fram till den 1 februari 2013 skett genom tecknandet av mobilabonnemang eller i praktiken sedan den 1 december 2011 då mobiloperatörerna införde kravet på registrering av kontantkortet. Finansinspektionen anser detta vara fullt tillräckligt och uppfyller andemeningen i lagen.

Trafikavdelningen
Försäljning och trafikkompetens
Försäljnings och kundservice

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2013-04-17
Version 1.0

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Förändringen den 1 februari 2013 är en konsekvens av att mobiloperatörerna etablerat ett gemensamt bolag, 4T Sverige AB, för hantering av mobila betalningar och att SL/Trafikförvaltningens tidigare avtal med respektive mobiloperatör upphörde den 31 januari 2013. Eftersom de tjänster som 4T Sverige AB erbjuder på marknaden kan levereras av andra företag behöver förvaltningen upphandla dessa tjänster.

För att underlätta för resenärerna inför kommande upphandlingar valde Trafikförvaltningen att ställa krav på att informationen i kundprofilen skulle ägas av Trafikförvaltningen. Detta medför att kunderna inte behöver registrera sig på nytt då Trafikförvaltningen efter upphandling eventuellt har en ny leverantör.

3. Även tidigare krävdes att mobilabonnemang eller registreringen av kontantkortet skedde av en myndig person. Förutsättningarna är således lika även efter den 1 februari 2013 då SL:s nya tjänst för sms-biljetter lanserades.
4. För att kunna betala via faktura krävs en betalningsförmåga som bedöms efter en kreditprövning. Det finns möjligheter för personer som har betalningsanmärkning att köpa sms-biljetter. Enklast sker detta genom att kunden ansluter ett bankkort till sitt mobiltelefonnummer. Det finns inget som tyder på att det finns något direkt samband med att fuskåkandet ökar om kunder med sämre betalningsförmåga inte kan registrera sig för tjänsten sms-biljetter. Biljetter som köps via reskassa är dessutom billigare än att köpa enstaka sms-biljetter.
5. Turister kan från och med den 1 februari 2013 registrera sig och ange sitt bank- eller kreditkort som betalsätt för SL och Waxholmsbolagets tjänst sms-biljetter. Detta var inte möjligt i tidigare lösning där man betalade via mobiloperatörernas fakturor eller kontantkort. Reskassa är också möjligt att köpa för turister.
6. Trafikförvaltningen försöker på olika sätt att förenkla registreringsprocessen som sker via webben. Kunder kan dels göra detta via stationära eller bärbara datorer. Det är även möjligt att använda surfplattor och smartphones för förhandsregistrering.

För de som inte har genomfört en förhandsregistrering innan den första resan är det möjligt att utföra en snabbregistrering via sms. Dessa kunder behöver dock ange sitt personnummer samt kan bara erbjudas faktura som betalning. Efter en snabbregistrering kan kunden själv via sin

Trafikavdelningen
Försäljning och trafikkompetens
Försäljnings och kundservice

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2013-04-17
Version 1.0

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

användarprofil ändra betalsätt till bank- och kreditkort eller lägga till flera telefonnummer till den egna kundprofilen.

7. Kravet på registrering har funnits sedan 1 augusti 2010 och har inte uppfattas som något direkt hinder när den naturligt skedde hos mobiloperatörerna. Trafikförvaltningen har inför den genomförda upphandlingen försökt att få mobiloperatörerna att behålla denna ordning. Finansinspektionen anser att detta varit tillräckligt för att uppfylla andemeningen i lagen om betaltjänster. Trafikförvaltningen för en dialog med Finansinspektionen om att kunna förenkla hanteringen kring betalning av sms-biljetter, men det krävs även att de enskilda mobiloperatörerna ändrar sin grundläggande affärsinriktning.
8. Försäljningen av enkelbiljetter är viktig för att locka vanebilister att resa med SL. Självklart påverkar kortsiktigt förändringen med nya rutiner för registrering hos SL specifikt detta mål. Trafikförvaltningen har flera olika försäljningskanaler för att erbjuda nya resenärer och vanebilister till SL.
9. SL äger kundinformationen och anlidade leverantörer har inte möjlighet att använda informationen för eget syfte eller att göra egna reklamutskick till kunderna.

Utmaningen är att genom tydligare information påverka kundernas beteende och vilja att registrera sig för SL:s nya tjänst sms-biljett. Det handlar om att beskriva varför man behöver genomföra registrering.

Det krävs även tydligare instruktioner om hur man som kund genomför förhandsregistreringen eller den förenklade registreringen via sms. Registreringen behöver endast genomföras vid ett tillfälle.

När registreringen väl är genomförd kan köp av sms-biljetter göras på motsvarande sätt som tidigare.

Anders Lindström
Förvaltningschef

Ragna Forslund
Trafikdirektör