

Trafikinformation

1 Trafikinformation till sökande och trafikoperatörer

Informationen levereras till sökande och trafikoperatörer genom olika kanaler, såsom e-post, internet, direkt åtkomst till Trafikverkets it-system eller muntligt via telefon.

Informationen omfattar:

- a. planerade ankomst- och avgångstider på platser med trafikutbyte
- b. uppgifter om var tågen i realtid geografiskt befinner sig (där så är tekniskt möjligt)
- c. punktlighet (presenteras i minuter i förhållande till fastställd körplan)
- d. aktuellt ankomst- eller avgångsspår på platser med trafikutbyte
- e. beräkningar på ankomst- eller avgångstider vid trafikstörningar som medför en försening på 5 minuter eller mer
- f. bedömd förseningsorsak vid försening på 3 minuter eller mer
- g. trafikhändelser, information om eventuella åtgärder för återställande av bana och trafik samt prognoser för detta.

När trafikverksamheten sker i form av spärrfärd ingår endast tjänsterna i punkterna a och g. Spärrfärd förekommer endast i de fall de tekniska förutsättningarna för tågärd inte kan uppfyllas.

För upplysningar om tillgång till Trafikverkets it-system, se Trafikverkets webbplats.

2 Trafikinformation till resenärer

Trafikverket förmedlar den information som resenären behöver för att kunna genomföra en resa på järnvägen. Informationen innehåller såväl planerade uppgifter som information om trafikförändringar vilka påverkar resenärens förväntade restid, service och/eller komfort.

Trafikverket sammanställer, utifrån avtalade tåglägen, en grundannonsering av trafikinformationen till resenärer. Förslaget till annonsering presenteras för den sökande/trafikoperatören via e-tjänsten på Trafikverkets webbplats, där den sökande vid behov ska ändra och komplettera viss information. Annonseringsuppgifterna används för annonsering på station och vid publicering av trafikinformation på internet och via Trafikverkets it-system.

Trafikinformation till resenär bygger på aktuella och i möjligaste mån verifierade uppgifter. Informationen ska förmedlas skyndsamt och på ett sådant sätt att resenären enkelt och snabbt kan tillgodogöra sig innehållet. Informationen upplyser om det aktuella trafikläget och i förekommande fall om prognoser och beräkningar för kommande trafikläge.

På järnvägsstationer förmedlas trafikinformation direkt till resenären via en eller flera trafikinformationskanaler. Annonseringsanmärkningen ”Spårändrat” används i de fall en spårändring aktualiseras 60 minuter eller mindre före ankomst- eller avgångstid.

När Trafikverket får kännedom om en trafikpåverkande händelse ges visuell information och den presenteras på de stationer som med säkerhet bedöms bli påverkade av avvikelser. Innehållet kan variera, beroende på de tekniska möjligheterna i de olika trafikinformationskanalerna.

Så långt det är möjligt omfattar trafikinformation till resenär:

- a. annonserat tågnummer
- b. annonserad start- och slutstation
- c. via-station, som är avgörande för resan
- d. planerade ankomst- och avgångstider på platser med resandeutbyte
- e. beräkningar på ankomst- och avgångstider för tåg som är 5 minuter försenat eller mer (jämfört med fastställd körplan). Om orsaken till förseningen är känd lämnas den vid förseningar på 10 minuter eller mer.
- f. aktuellt ankomst- och avgångsspår på platser med resandeutbyte
- g. samlad information med orsak och prognos för händelser som ger trafikpåverkan på ett flertal tåg
- h. den sökandes/trafikoperatörens namn
- i. produktnamn, information om tågsammansättning, service, information om att tåget inte stannar vid vissa stationer (så kallade ”skip-stop”) med mera
- j. anvisningar vid eventuell trafikstörning (till exempel ersättningstrafik).

Om punkterna a och b avviker från körplanen, ansvarar den sökande eller trafikoperatören för att uppdatera e-tjänsten med denna information. Även kompletterande detaljinformation enligt punkterna h–j ska uppdateras av den sökande eller trafikoperatören.

2.1 Annonseringsinformation på station

Samtliga tåg annonseras på skyltar och monitorer, om möjligt senast 30 minuter före avtalad ankomst- eller avgångstid. När en trafikförändring berör flera tåg kan informationen sammanfattas i övergripande informationsmeddelanden.

Högtalarutrop görs i första hand för att ge information om avgående tåg med trafikförändring samt vid trafikhändelser som kräver extra uppmärksamhet. När en trafikförändring berör flera tåg kan informationen sammanfattas i övergripande högtalarmeddelanden.

Trafikverket inför successivt utrop på engelska för avgående tåg vid försening, spårändring, inställda tåg och ersättningstrafik.

2.2 Trafikinformation via webb

Informationen kan vara beskrivningar av planerade och hastigt uppkomna händelser som påverkar persontrafiken, eller annonseringsuppgifter per tåg och station. Informationen om de specifika tågen publiceras minst 12 timmar före tågets avtalade avgångs- eller ankomsttid.

2.3 Underlag till Trafikverket

För att i förväg kunna ge resenären övergripande trafikinformation om en planerad händelse behöver Trafikverket underlag från den sökande/trafikoperatören. Underlaget ska tydligt beskriva förändringar och/eller kompletteringar i såväl trafikupplägg som eventuell ersättningstrafik. Underlaget måste vara Trafikverket tillhanda senast 7 dagar före händelsen, se kontaktuppgifter i bilaga 1 A.

Om ändringarna kan innebära ett behov av sammanfattande information via utrop eller dynamiska skyltar, ska trafikoperatören omgående informera Trafikverket om detta enligt kontaktuppgifterna i bilaga 1 A.

Sökandes/trafikoperatörens ansvar för annonseringsuppgifter

Den sökande/trafikoperatören ansvarar alltid för att, inom ramen för Trafikverkets riktlinjer, uppdatera och komplettera annonseringsuppgifterna i Trafikverkets e-tjänster. Detta ska göras per tågläge och station enligt nedanstående, både för fastställd tågplan och inför kända avvikelser under pågående tågplan. Informationen ska endast innehålla uppgifter om sådant som påverkar resenärens service och/eller komfort och syftar till att förmedla en fullständig och ajourhållen annonsering till resenärer.

Samtliga i förväg kända ändringar och kompletteringar ska innehålla uppgift per tågläge och station och ska utföras av den sökande/trafikoperatören via Trafikverkets e-tjänst enligt följande:

Annonseringsuppgifter per tåg:	Färdigställt senast:
Tåg i fastställd tågplan	2 veckor innan tågplanen börjar gälla
Kända avvikelser, till exempel planerade arbeten och helganpassningar	5 arbetsdagar före trafikstart
Övriga ändringar för kommande driftperiod	Kl. 16:00 vardagen före kommande driftperiod
Tåg i innevarande driftperiod	Löpande

Den sökande/trafikoperatören ansvarar för att

- annonseringen följer aktuell helganpassning och rätt kalenderdag
- ta bort dubbel annonsering som kan uppstå vid omledning av tåg.

Den sökande/trafikoperatören *ska*, utifrån fördefinierade mallar, komplettera annonseringsinformationen med

- annonseringstexter ur gruppen ”avvikelse” för
 - ersättningstrafik
 - kompletterande trafik
 - inställt – när tåget inte ersätts
 - inställt – vid hänvisning till nästa avgång.
- annonseringstexter ur gruppen ”övrigt” för
 - anvisningar till resenär
 - ändrad tågsammansättning (i de fall den sökande/trafikoperatören tidigare har angett annonseringsuppgifter om tågsammansättning).

Den sökande/trafikoperatören *ska i förekommande fall* dessutom ändra/komplettera annonseringsinformationen med:

- annonserat tågnummer
- andra till- och från-stationer än körplanen anger
- via-stationer
- annonseringstexter ur grupperna produkt eller service
- annonseringstexter ur grupperna bokning, övrigt och/eller tågsammansättning
- vagnsordning för tåg med möjlighet till platsreservation.

2.4 Fast skyltning

Fast skyltning informerar om hur man inom stationsområdet hittar till och från tågen. Ansvar för fast skyltning inom egen fastighet (både byggnader och mark) åvilar normalt fastighetsägaren. Ramavtalet för Trafikverkets skyltstandard är öppet för alla ansvariga aktörer att använda. Detta ger möjlighet att skapa en helhetslösning för skyltning och informationsflöde.

2.5 Övrigt

Trafikinformation som utbyts mellan Trafikverket och sökande/trafikoperatör tillhandahålls i första hand genom it-system. Information kan även som komplement lämnas via telefon och e-post och till den sökandes/trafikoperatörens

personal på plats. Såväl innehållet i den information som utbyts som sättet för utbyte ska vara strukturerat enligt Trafikverkets riktlinjer.

Den information om tågtrafiken som visas på Trafikverkets webbplats är även tillgänglig som data för marknadsaktörer som utvecklar trafikinformationstjänster.

Om avtalsparten själv förmedlar trafikinformationen till sina resenärer, ansvarar avtalsparten för att informationen inte förändras, eller publiceras på ett missvisande sätt. Information som är viktig för resenären ska inte utelämnas vid publicering.

Om informationen vidareförmedlas till tredje part ska avtalsparten se till att tredje part uppfyller samma villkor.