

Bilaga 5.1 – Trafikinformation

1. Trafikinformation GRUND

Levereras till järnvägsföretag eller trafikorganisatör genom olika kanaler såsom e-post, internet, direkt åtkomst till Trafikverkets IT-system eller muntligt via telefon.

Informationen omfattar:

- a. villkor för trafikens framförande
- b. eventuella avvikelser från fastställd tågplan
- c. planerade ankomst- och avgångstider på platser med trafikutbyte
- d. uppgifter om var tågen i realtid geografiskt befinner sig
- e. punktlighet (presenteras i minuter i förhållande till fastlagd tidtabell)
- f. aktuellt ankomst- eller avgångsspar på platser med trafikutbyte
- g. prognoser på ankomst- eller avgångstider vid eventuella trafikstörningar som medför en försening på 5 minuter eller mer
- h. bedömd förseningsorsak vid försening på 3 minuter eller mer
- i. månadsrapport över antalet förseningsminuter fördelade på orsakskoder
- j. trafikhändelser, information om eventuella åtgärder för återställande av bana och trafik samt prognoser för detta
- k. mätvärden från Trafikverkets detektorer (se avsnitt 3.8.6.1).

Då trafikverksamheten sker i form av spärrfärd (JvSFS 2008:7) ingår endast tjänsterna i punkterna a–c, f och j. Spärrfärd förekommer endast i de fall de tekniska förutsättningarna för tågärd inte kan uppfyllas.

När fordon passerar en detektoranläggning (se avsnitt 3.8.6.1) registreras mätvärden i realtid. Hanteringen vid ett eventuellt larm beskrivs i BVF 592.11.

Trafikverket erbjuder även tillgång till utökad information ur Trafikverkets system för detektorinformation, se avsnitt 5.5.3.

För upplysningar om tillgång till Trafikverkets IT-system, se Trafikverkets webbplats: [System, verktyg och e-tjänster för järnväg](#).

2. Trafikinformation till resenärer

Trafikinformation till resenär säkerställer att resenär och tredje man får den information som är nödvändig för att kunna genomföra en resa, oberoende av järnvägsföretag och trafikorganisatör.

2.1 Fast skyltning

Fast skyltning informerar om hur man inom stationsområdet hittar till och från tåget. På och i en stationsbyggnad som ägs av någon annan än Trafikverket, ansvarar fastighetsägaren för den fasta skyltningen.

2.2 Dynamisk trafikinformation till resenär

Dynamisk trafikinformation på en station upplyser om det aktuella trafikläget och i förekommande fall om prognoser för kommande trafikläge. Den förmedlas direkt till resenären via en eller flera av följande kanaler: högtalare, monitorer, flertågsdisplayer, stortavlor, plattformsskyltar och informationstavlor.

På Trafikverkets webbplats presenteras dynamisk trafikinformation som i första hand riktar sig till resenärer, men som även kan vara av värde för järnvägsföretag och trafikorganisatör. Informationen där publiceras 12 timmar före tågets ordinarie avgångs- eller ankomsttid och motsvarar den som visas på stationernas flertågsdisplayer. I anslutning till informationen finns en länk till järnvägsföretagets eller trafikorganisatörens hemsida, förutsatt att denne valt att förse Trafikverket med aktuell webbadress.

Länk till trafikinformationen: mobila tjänster (wap) <http://m.trafikverket.se/trafik> och Trafikverkets webbplats <http://www.trafikverket.se/Privat/Resan-och-trafiken/Din-resa/Laget-i-trafiken/>.

Informationen kan omfatta

- a. annonserad startstation
- b. via-station, som är avgörande för körplanen
- c. viktigare mellanstationer
- d. annonserad slutstation
- e. tågnummer (i de informationskanaler där det är möjligt)
- f. planerade ankomst- och avgångstider på platser med trafikutbyte
- g. prognoser på ankomst- och avgångstider vid eventuella trafikstörningar (vid förseningar på 5 minuter eller mer)
- h. aktuellt ankomst-/avgångsspår på platser med trafikutbyte
- i. information om trafikhändelser inklusive förseningsorsak samt prognoser för detta (vid förseningar på 5 minuter eller mer)
- j. järnvägsföretagets/trafikorganisatörens namn
- k. produktnamn
- l. information om väsentligt ändrad vagnsammansättning, fordonstyp eller saknad ombordsservering (i de informationskanaler där det är möjligt)

m. anvisningar vid eventuell trafikstörning (till exempel ersättningstrafik).

Följande punkter förutsätter att järnvägsföretaget eller trafikorganisationen förser Trafikverket med denna information:

- a och d (om dessa är andra än körplanens) samt c och j-m.

På platser som saknar dynamisk trafikinformationsutrustning tillhandahåller Trafikverket, om möjligt, trafikinformation genom tågupplysningstelefon eller röstbrevlåda, dit resenärer kan ringa om trafikinformation för en viss bana.

Dynamisk skyltning

Samtliga tåg annonseras på skyltar och monitorer, om möjligt, senast 30 minuter före ordinarie ankomst- eller avgångstid. Samtliga tåg annonseras i tidsordning med så många avgående och ankommande tåg som möjliggörs av skyltens format och radlängd. Vid trafikstörning uppdateras skyltningen löpande, då ny information finns att meddela.

Högtalare

Högtalarutrop görs normalt klockan 6.00–22.00. Information om trafikförändringar kan vid behov göras dygnet runt.

Utrop för rättidiga tågs avgång görs vid utgångs- och mellanstation 5–10 minuter före avgångstid, eller strax innan tåget ankommer till plattformen. Högtalarutrop för rättidiga tåg görs endast på stationer med ett större antal resenärer eller på andra stationer efter överenskommelse.

Högtalarutrop för försenade tåg (5 minuter eller mer) och för inställda tåg görs vid samtliga stationer 5–10 minuter före och strax före ordinarie ankomst- eller avgångstid samt strax före verklig ankomst.

Vid trafikstörning görs utrop så snart ny information finns att meddela. Om läget är oförändrat ges regelbundet löpande information.

Vid en mer omfattande störning där flera tåg påverkas görs ett första informationsutrop omgående då Trafikverket får kännedom om händelsen, därefter löpande efter behov tills utrop kan göras för respektive berört tåg.

Väsentlig information i utropen repeteras alltid.

Vid behov kan muntlig information kompletteras med information på informationstavlor.

2.3 Övrigt

Om brister i utrustningen uppmärksammas ska järnvägsföretaget eller trafikorganisationen rapportera dessa till Trafikverkets respektive driftledningscentral. Trafikverket ska åtgärda brister i utrustningen snarast möjligt.

Den trafikinformation som tillhandahålls av Trafikverket kan användas för järnvägsföretagets/trafikorganisationens webbaserad och/eller mobil trafikinformation till resenär eller som muntlig trafikinformation till resenär via callcenter och försäljningskanaler.

Trafikinformation som tillhandahålls av Trafikverket kan vidarebefordras till resenärer via Trafikverkets IT-system eller via parternas övriga informationskanaler.

2.4 Innehåll i annonseringsbeställning gällande skyltning och utrop för persontåg

Uppgifter om den sökandes kontaktpersoner

Kontaktperson för övergripande trafikinformationsfrågor ska anges.

Innehåll i annonseringsbeställningen

Den sökande ansvarar för att underlaget för annonsering på Trafikverkets skyltar, displayer och monitorer på stationer är korrekt. Samma uppgifter används av Trafikverket vid publicering av trafikinformation på internet och i mobila tjänster. De används också som stöd för högtalarutrop.

Annonseringsbeställningen ska innehålla uppgift per tåg och station om den information som ska presenteras. För tidplan gällande inlämnande av underlag, se avsnitt 4.2.

Med hänsyn till tekniska begränsningar i Trafikverkets trafikinformationskanaler kan det bli förändringar i presentationen.

Vid en planerad förändring i trafiken (exempelvis vid banarbete eller ändrad tågsammansättning), ska beställning om förändrad skyltning/utrop lämnas till Trafikverket i god tid innan förändringen börjar gälla.

De uppgifter som kan presenteras är i förekommande fall:

- operativt tågnummer
- eventuellt annonserat tågnummer
- högst tre till-stationer
- högst tre från-stationer
- högst två produktbestämningar (för plattformsskylt)
- ankomstmarkering – exempelvis produktinformation (flertågsskyltar)
- avgångsmarkering – exempelvis produktinformation (flertågsskyltar)
- fritext (gäller 4-radiga plattformsskyltar)
Exempel: ”Trevlig resa önskar...” eller tågets vagnordning
- ägare av trafikinformation till resenär samt länkadress till denne (för webb och wap).

Den sista punkten är viktig för resenärerna, för att de ska veta vart eller till vem de ska vända sig för kompletterande information om resan, exempelvis vid en större störning. I TRAV kopplas ett antal tågnummer till det specifika järnvägsföretaget eller trafikorganisationsföretaget. I vissa fall är avtalstecknaren en annan än den som kör trafiken och som ansvarat för trafikinformationen till resenärerna

Anmärkningsfälten kan innehålla max nio tecken på monitorer och flertågsdisplayer, och max tretton tecken på stortavlor.

För tåg som har en annonserad avgång skyltas endast avgångsinformation på plattformsskyltar/ displayer. Där endast annonserad ankomst finns ska ovanstående uppgifterna avse ankomstinformation.

Trafikverket arbetar med att förbättra processen för trafikannonsering. Det omfattar både strukturen på annonseringsdata och beställningsförfarandet, och det kommer därför att bli vissa förändringar.