

Trafikinformation

1 Trafikinformation till sökande och trafikoperatör

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. avtalade 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 publicerad färdplan)
- 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 förser resenärer med den information som behövs för att kunna genomföra en resa på järnvägen, oberoende av vem som bedriver trafiken.

Trafikinformation avser såväl normalläge som trafikförändringar, vilka påverkar resenärens förväntade restid, service och/eller komfort.

2.1 Fast skyltning

Fast skyltning informerar om hur man inom stationsområdet hittar till och från tågen. På och i en stationsbyggnad som ägs av någon annan än Trafikverket, ansvarar fastighetsägaren för den fasta skyltningen. Ramavtalet för Trafikverkets skyltstandard är öppet för alla ansvariga aktörer att använda. Detta ger möjlighet att skapa en helhetslösning för skyltning och informationsflöde.

2.2 Dynamisk trafikinformation till resenär

Presentationen av annonseringsuppgifterna kan variera, beroende på de tekniska möjligheterna i våra trafikinformationskanaler. Informationen ska vara enhetlig och om möjligt täcka in resenärens hela tågresor.

Trafikinformation till resenär bygger på aktuella och i möjligaste mån verifierade uppgifter. Informationen ska levereras skyndsamt och på ett sådant sätt att resenären enkelt och snabbt kan tillgodogöra sig innehållet.

Trafikinformation på en station upplyser om det aktuella trafikläget och i förekommande fall om prognoser och beräkningar för kommande trafikläge. Informationen förmedlas direkt till resenären via en eller flera dynamiska trafikinformationskanaler. En osäker beräkning anges som ”preliminär” och kan justeras framåt och bakåt. Vid spårändringar beaktas resenärernas gångväg i avstånd och tid.

Visuell information ges omgående när Trafikverket får kännedom om en trafikpåverkande händelse, och den presenteras för de stationer som med säkerhet bedöms bli påverkade av avvikelsen. Information om inställda tåg/avgångar ges omgående på alla platser som berörs.

Så långt det är möjligt kan informationen omfatta

- a. annonserat tågnummer
- b. annonserad start- och slutstation
- c. via-station, som är avgörande för resan
- d. avtalade ankomst- och avgångstider på platser med trafikutbyte
- e. beräkningar på ankomst- och avgångstider för tåg som är 5 minuter försenat eller mer (jämfört publicerad färdplan). Om orsaken till förseningen är känd, lämnas den vid förseningar på 10 minuter eller mer.
- f. aktuellt ankomst- och avgångsspår på platser med trafikutbyte

- 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 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 på Trafikverkets webbplats med denna information. Även kompletterande detaljinformation enligt punkterna h–j ska uppdateras av den sökande eller trafikoperatören.

Dynamisk skyltning

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 skyltmeddelanden.

Skyltanmärkningen ”Spårändrat” används i de fall en spårändring aktualiseras 60 minuter eller mindre före ankomst- eller avgångstid.

Högtalare

Högtalarutrop görs för tåg med trafikförändring samt vid trafikhändelser som kräver extra uppmärksamhet. Utrop görs i första hand för att ge information om avgångar, medan utrop för ankomster endast görs i undantagsfall.

När en trafikförändring berör flera tåg kan informationen sammanfattas i övergripande högtalarmeddelanden. Vid större trafikförändringar prioriteras utrop som är avgörande för resans fullföljande.

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

Information via webb

På Trafikverkets webbplats presenteras dynamisk trafikinformation som i första hand riktar sig till resenärer, men som även kan vara av värde för sökande och trafikoperatörer. Informationen publiceras minst 12 timmar före tågets avtalade avgångs- eller ankomsttid. I anslutning till informationen finns en länk till den sökandes eller trafikoperatörens webbplats, förutsatt att denne valt att förse Trafikverket med webbadress.

2.3 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. Trafikverket och sökande eller trafikoperatörer ska föra en dialog för att öka kvaliteten på trafikinformationen till resenärer.

Den trafikinformation som Trafikverket tillhandahåller får användas för den sökandes/trafikoperatörens webbaserade och mobila trafikinformation till resenärer, eller som muntlig trafikinformation till resenärer via callcenter och försäljningskanaler.

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

2.4 Annonseringsuppgifter för skyltning och utrop för persontåg

Trafikverket sammanställer, utifrån tågens avtalade tåglägen, en grundannonsering av trafikinformationen till resenärer. Förslaget till annonsering presenteras för den sökanden/trafikoperatören via e-tjänsten på Trafikverkets hemsida.

Den sökande/trafikoperatören ansvarar för att komplettera annonseringen med information enligt nedan, både inför ny tågplan och inför ändringar under pågående tågplan.

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

Annonsering:	Inlämnas senast:
Tåg i fastställd tågplan	2 veckor innan tågplanen börjar gälla
Kända avvikelser, till exempel planerade arbeten och helganpassningar	Senast 5 arbetsdagar före trafikstart
Övriga ändringar utanför gällande driftperiod	Senast kl. 15.00 vardagen före kommande driftperiod ¹

¹ Efter denna tidpunkt är uppgifterna låsta och kan endast ändras av Trafikverket.

Vid avvikelser som sker efter kl. 15 vardagen före kommande driftsperiod samt under innevarande driftperiod förutsätts att den sökande eller trafikoperatören förser Trafikverket med de ändringar och kompletteringar som krävs för en fullständig trafikinformation till resenärer. I bilaga 1 A finns kontaktuppgifter för inlämnandet av dessa annonseringsuppgifter.

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 eller 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 vid behov* 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
- ägare av trafikinformation till resenär samt länkadress till denne (för webb och mobila enheter).

Informationen i den sista punkten är till för att resenärerna ska veta vart de ska vända sig för kompletterande information om resan, exempelvis vid en större störning.

Förutom för skyltning och utrop på station, använder Trafikverket annonseringsuppgifterna vid publicering av trafikinformation på internet, i mobila tjänster och via Trafikverkets it-system.

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