

Bilaga 5.1 – Trafikinformation¹

1. Trafikinformation GRUND

Informationen levereras till järnvägsföretag eller trafikorganisatörer 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. 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 fastställd tidtabell)
- f. aktuellt ankomst- eller avgångsspår på platser med trafikutbyte
- g. prognoser på ankomst- eller avgångstider vid trafikstörningar som medför 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. Hantering vid larm beskrivs i BVF 592.11.

Trafikverket erbjuder tillgång till utökad information ur Trafikverkets system för detektorinformation, se avsnitt 5.5.3.1.

Ibruktagnin av nya eller förändrade informationssätt ska göras med god framförhållning för att möjliggöra för järnvägsföretaget eller trafikorganisatören att vid behov förändra eller vidareutveckla egna rutiner och processer.

Om tjänsten Utbyte av trafikinformation (se JNB avsnitt 5.5.2.2) beställs kan ett informationsleveransavtal upprättas mellan användaren och Trafikverket.

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

¹ Revidering 2012-10-04 enligt avvikelsemeldand 3, hela bilagan

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 Trafikstörningsdefinition avseende trafikinformation till resenär

För trafikinformation till resenär anses trafikstörning gälla när ett tåg är 5 minuter försenat eller mer (jämfört med fastställd tidtabell). Detta gäller även då tåg är inställt eller framförs annan väg. I båda fallen påverkas resenärens förväntade restid, service och/eller komfort. Omfattande störningar definieras som att flera tåg på en sträcka eller trafikplats är inställda eller mer än 15 minuter försenade.

2.3 Dynamisk trafikinformation till resenär

All trafikinformation utgår ifrån resenärens behov. Informationen ska vara enhetlig och omfattar om möjligt resenärens hela tågresor.

Trafikinformation till resenär bygger på aktuella och i möjligaste mån verifierade uppgifter. Informationen levereras skyndsamt och på sådant sätt att resenären enkelt och snabbt kan tillgodogöra sig innehållet. Utrop och skrivna texter levereras korrekta, tydliga, relevanta och utan fackuttryck. Vid spårändringar beaktas resenärernas gångväg i avstånd och tid.

Utrop och skyltning görs omgående då en trafikstörande händelse blir känd. Trafikverket strävar efter att skyndsamt lämna en prognos till resenären. Är prognosen osäker anges denna som ”preliminär”. Prognosen uppdateras så snart som möjligt med en säkrare prognos och texten ”preliminär” tas då bort. Kompletterande detaljinformation till resenärer lämnas enligt underlag från järnvägsföretag/trafikorganisatör.

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 trafikorganisatörer. Informationen 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 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/>.

Så långt det är möjligt omfattar informationen

- a. annonserat tågnummer
- b. annonserad startstation
- c. annonserad slutstation
- d. via-station, som är avgörande för resan
- e. övriga via-stationer utifrån prioritet
- f. planerade ankomst- och avgångstider på platser med trafikutbyte
- g. prognoser på ankomst- och avgångstider vid 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/trafikorganisations namn
- k. produktnamn
- l. information om tågsammansättning, fordonstyp, service mm
- m. anvisningar vid trafikstörning (till exempel ersättningstrafik).

Om punkterna a-c avviker från körplanen förutsätts att järnvägsföretaget eller trafikorganisationen förser Trafikverket med denna information. Även information enligt punkterna e samt j-m ska lämnas av järnvägsföretaget eller trafikorganisationen.

Vid utrop repeteras alltid väsentlig information.

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.

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

Högtalare

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

Normalläge

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 vissa stationer med ett större antal resenärer eller på andra stationer där särskilda skäl föreligger, och då efter överenskommelse.

Trafikstörning

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

Vid en mer omfattande störning görs ett första informationsutrop omgående då Trafikverket får kännedom om händelsen, därefter regelbundet tills utrop kan göras för respektive berört tåg. Ny information meddelas så snart underlag finns tillgängligt. När en störning berör flera tåg samordnas och anpassas högtalarinformationen.

Störningsinformation prioriteras före utrop om rättidiga tåg och i särskilda fall kan antalet utrop även reduceras för att prioritera de meddelanden som är avgörande för resans fullföljande.

Även vid oförändrat läge ges regelbundet information samt upplysning om att mer information kommer.

2.4 Övrigt

Trafikinformation som utbyts mellan Trafikverket och järnvägsföretaget/trafikorganisatören tillhandahålls i första hand genom it-system. Information kan även som komplement lämnas via telefon, e-post och till järnvägsföretagets/trafikorganisatörens personal på plats. Såväl innehållet i den information som utbyts, som sättet för utbyte ska vara strukturerat enligt fastlagda riktlinjer. Trafikverket och järnvägsföretaget/trafikorganisatören ska föra en dialog för att få samsyn och öka kvalitén på trafikinformationen till resenär.

Den trafikinformation som Trafikverket tillhandahåller får användas för järnvägsföretagets/trafikorganisatörens webbaserade och mobila trafikinformation till resenärer, eller som muntlig trafikinformation till resenär via callcenter och försäljningskanaler.

Uppmärksammar järnvägsföretaget/trafikorganisatören brister i den dynamiska trafikinformationsutrustningen ska järnvägsföretaget/trafikorganisatören snarast rapportera dessa till Trafikverket enligt fastlagda rutiner.

Den information om tågtrafiken som visas på Trafikverkets webbplats via ”Läget i trafiken”, är även tillgänglig för de marknadsaktörer som utvecklar trafikinformationstjänster till resenärer och allmänhet.

2.5 Innehåll i annonseringsunderlaget avseende skyltning och utrop för persontåg

Uppgifter om den sökandes kontaktpersoner

Kontaktperson för övergripande trafikinformationsfrågor ska anges.

Innehåll i annonseringsunderlaget

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

Annonseringsunderlaget ska innehålla uppgift per tåg och station för den information som ska presenteras.

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, om möjligt 7 dagar innan.

De uppgifter som kan presenteras är i förekommande fall:

- annonserat tågnummer
- högst tre till-stationer
- högst tre från-stationer
- högst två annonseringstexter ut grupperna produkt eller service (plattformsskyltar) – 13 tecken vardera
- ankomstanmärkning (flertågsskyltar) – en annonseringstext ur grupperna produkt, service eller avvikelse – 9 eller 13 tecken
- avgångsanmärkning (flertågsskyltar) – en annonseringstext ur grupperna produkt, service eller avvikelse – 9 eller 13 tecken
- annonseringstexter ur grupperna bokning, övrigt och/eller tågsammansättning (4-radiga plattformsskyltar) – 64 tecken totalt
- ägare av trafikinformation till resenär samt länkadress till denne (för webb och mobiltelefon).

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 trafikeringsavtalet, TRAV, kopplas ett antal tågnummer till det specifika järnvägsföretaget eller trafikorganisationsen. 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.