

# Trafikinformation

## 1. Trafikinformation till järnvägsföretag och trafikorganisatörer

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. planerade ankomst- och avgångstider på platser med trafikutbyte
- b. uppgifter om var tågen i realtid geografiskt befinner sig
- c. punktlighet (presenteras i minuter i förhållande till fastställd tidtabell)
- d. aktuellt ankomst- eller avgångsspår på platser med trafikutbyte
- e. prognoser 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.

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 tågfärd inte kan uppfyllas.

När nya eller förändrade informationssätt ska införas krävs god framförhållning för att göra det möjligt för järnvägsföretaget eller trafikorganisatören att vid behov förändra eller vidareutveckla egna rutiner och processer.

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

## 2. Trafikinformation till resenärer

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

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 tåget. 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

Beroende på de tekniska möjligheterna i våra trafikinformationskanaler kan presentationen av annonseringsuppgifterna variera. 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 levereras skyndsamt och på ett sådant sätt att resenären enkelt och snabbt kan tillgodogöra sig innehållet.

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

Trafikverket strävar efter att skyndsamt lämna och uppdatera information och prognos till resenären när en trafikpåverkande händelse blir känd. En osäker prognos anges som ”preliminär” och kan justeras framåt och bakåt.

Trafikinformation på en station upplyser om det aktuella trafikläget och i förekommande fall om prognoser för kommande trafikläge. Informationen förmedlas direkt till resenären via en eller flera dynamiska trafikinformationskanaler. Vid spårändringar beaktas resenärernas gångväg i avstånd och tid.

#### **Så långt det är möjligt kan informationen omfatta**

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

- g. samlad information med orsak och prognos för händelser som ger trafikpåverkan på ett flertal tåg
- h. järnvägsföretagets/trafikorganisatörens 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 järnvägsföretaget eller trafikorganisatören för att uppdatera Trafikverkets it-stöd med denna information. Även kompletterande detaljinformation enligt punkterna h–j ska uppdateras av järnvägsföretaget eller trafikorganisatören.

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. När en trafikförändring berör flera tåg kan informationen sammanfattas i övergripande skyltmeddelanden.

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

### **Högtalare**

Högtalarutrop görs normalt klockan 6.00–22.00. Vid behov kan högtalarutrop göras dygnet runt. De görs endast för tåg med trafikförändring samt händelser som kräver extra uppmärksamhet.

När en trafikförändring berör flera tåg kan informationen sammanfattas i övergripande högtalarmeddelanden. Vid större trafikförändringar kan sådana utrop som är avgörande för resans fullföljande prioriteras framför övriga utrop. Även vid oförändrat läge ges regelbundet information samt upplysning om att mer information kommer.

Trafikverket arbetar succesivt med införande av utrop på engelska för avgående tåg vid försening, spårändring, inställelse 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 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.

## 2.4 Övrigt

Trafikinformation som utbyts mellan Trafikverket och järnvägsföretaget eller 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 Trafikverkets riktlinjer. Trafikverket och järnvägsföretaget/trafikorganisatören ska föra en dialog för att få samsyn och öka kvaliteten på trafikinformationen till resenärer.

Den trafikinformation som Trafikverket tillhandahåller får användas för järnvägsföretagets/trafikorganisatörens 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 via ”Läget i trafiken”, är även tillgänglig som data för de marknadsaktörer som utvecklar trafikinformationstjänster till resenärer och allmänhet.

## 2.5 Annonseringsuppgifter för skyltning och utrop för persontåg

Trafikverket sammanställer, utifrån tågens körplaner, en grundannonsering avseende trafikinformationen till resenärer. Förslaget till annonsering presenteras för järnvägsföretag/trafikorganisatörer via ett it-stöd (Planno).

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

Samtliga ändringar och kompletteringar ska innehålla uppgift per tåg och station och ska lämnas av järnvägsföretaget/trafikorganisatören via Trafikverkets it-stöd enligt följande:

Tåg i fastställd tågplan	Senast 2 veckor innan tågplanen börjar gälla
Förändring av annonsering för tåg i fastställd tågplan	Senast kl. 15.00 vardagen före kommande driftperiod <sup>1</sup>
Tåg i ad hoc-processen	Senast kl. 15.00 vardagen före kommande driftperiod <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Efter denna tidpunkt är uppgifterna låsta och kan endast ändras av Trafikverket.

Vid avvikelser efter kl. 15 vardagen före kommande driftsperiod samt under innevarande driftsperiod förutsätts att järnvägsföretaget eller trafikorganisatören förser Trafikverket med de ändringar och kompletteringar som krävs för en fullständig trafikinformation till resenärer. I bilaga 1.1 finns kontaktuppgifter för inlämnandet av dessa annonseringsuppgifter.

Järnvägsföretaget/trafikorganisatören *ska*, utifrån it-stödets 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 järnvägsföretaget tidigare har angett annonseringsuppgifter om tågsammansättning).

Järnvägsföretaget/trafikorganisatören kan dessutom ändra/komplettera annonseringsinformationen med:

- annonserat tågnummer
- andra till- och från-stationer än körplanen anger
- via-stationer
- annonseringstexter ut 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).

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.

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 generell trafikinformation om en planerad händelse behöver Trafikverket underlag från järnvägsföretaget/trafikorganisatören. Detta ska tydligt beskriva förändringar och/eller kompletteringar i såväl trafikupplägg som eventuell ersättningstrafik. Underlaget måste vara Trafikverket tillhanda senast 7 dagar innan aktuell händelse.