

## Bilaga 5.1 – Trafikinformation

### 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 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).

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 fordon passerar en detektoranläggning (se avsnitt 3.8.6) registreras mätvärden i realtid. Hanteringen vid ett larm beskrivs i BVF 592.11.

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

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.

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 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 när tåget 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 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. 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 resenärerna lämnas enligt underlag från järnvägsföretag eller trafikorganisatör.

Beroende på de tekniska möjligheterna i våra trafikinformationskanaler kan presentationen av annonseringsuppgifterna variera.

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 <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 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 tågsammansättning, fordonstyp, service mm
- m. anvisningar vid eventuell trafikstörning (till exempel ersättningstrafik).

Om punkterna a-c avviker från körplanen ansvarar järnvägsföretaget eller trafikorganisatören för att uppdatera Trafikverkets it-stöd med denna information. Även information enligt punkterna e samt j-m ska på detta sätt uppdateras av järnvägsföretaget eller trafikorganisatören. Vid avvikelser i innevarande driftperiod förutsätts att järnvägsföretaget eller trafikorganisatören förser Trafikverket med denna information.

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

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

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

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

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 Annonseringsuppgifter avseende skyltning och utrop för persontåg

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

Järnvägsföretaget/trafikorganisationen 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/trafikorganisationen via it-stödet enligt följande:

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

<sup>1</sup> Efter denna tidpunkt är uppgifterna låsta och kan endast ändras av Trafikverket. Se bilaga 1.1 för kontaktuppgifter.

Järnvägsföretaget/trafikorganisationen ska komplettera annonseringsinformationen med:

- annonseringstexter ur gruppen *avvikelse* avseende
  - ersättningstrafik
  - kompletterande trafik
  - inställt – när tåget ej ersätts eller vid hänvisning till nästa avgång
  
- annonseringstexter ur gruppen *övrigt* avseende
  - anvisningar till resenär
  - ändrad tågsammansättning (i de fall annonseringsuppgifter om tågsammansättning har angivits av JF tidigare)

Järnvägsföretaget/trafikorganisatören kan dessutom ändra/komplettera annonseringsinformationen med:

- annonserat tågnummer
- andra till- och frånstationer 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 skyltning på station så används annonseringsuppgifterna av Trafikverket vid publicering av trafikinformation på internet, i mobila tjänster och via Trafikverkets it-system. De används också som stöd för högtalarutrop.