

Gabinet de Premsa

Nota informativa

30 de desembre del 2021

TMB completa la investigació de l'incident a la línia H16 d'autobús

Els registres del vehicle on viatjaven les dues joves indiquen que el bus va obrir portes a la primera parada un cop realitzada la sol·licitud per baixar

En relació amb l'incident reportat per la mare de dues usuàries de la **línia H16 d'autobús** dijous passat, 23 de desembre, Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) ha realitzat una **investigació exhaustiva i rigorosa** mitjançant l'anàlisi tècnica dels registres dels sistemes embarcats del bus 8612, així com del sistema SAE, que permeten reproduir el que va succeir en el vehicle.

Les dades extretes de les eines de posicionament, els registres de l'obertura de portes del vehicle i l'accionament dels pulsadors de sol·licitud de parada permeten confirmar els següents fets:

- A les 19.35 del dia 23 l'autobús s'atura i obre portes a la parada Pg. Taulat - Provençals. A continuació passa de llarg de les parades Pg. Taulat - Diagonal Mar i Pg. Taulat - Pl. Llevant, perquè no hi havia registrada cap sol·licitud de parada.
- Quan l'autobús ja es dirigia a la següent parada es va produir la petició per baixar. El registre marca aquesta acció a les 19.38 h. Un minut després l'autobús s'aturava a la següent parada, Sant Ramon de Penyafort - Ronda Litoral, on va obrir les portes. A continuació el vehicle, ja sense passatge, va avançar fins a l'última parada del trajecte, al carrer d'Eduard Maristany.

És una **norma general de seguretat** que els autobusos no poden aturar-se i obrir les portes fora de les parades establertes.

Els serveis tècnics de Bus també han fet proves per verificar que el sistema de sol·licitud de parada d'aquest bus funciona correctament, han comprovat l'avís acústic i visual, tant a la pantalla de client, com la il·luminació del panell de parada i l'avís en el lloc del conductor.

Les dades obtingudes del sistema de posicionament i els registres del vehicle concorden amb l'explicació donada pel conductor en les diverses entrevistes mantingudes amb els responsables de la línia i de la cotxera.

El resultat de la investigació s'ha comunicat a la mare de les dues usuàries, que va presentar una reclamació a través de l'Ajuntament de Barcelona.

Gabinet de Premsa

Nota informativa

Professionalitat de la plantilla

Aquest dilluns, des de la Direcció de TMB, tan aviat es va tenir coneixement del tema, es va contactar amb la mare per demanar excuses per la resposta inadequada enviada inicialment i comunicar-li que s'iniciaria una investigació exhaustiva per clarificar l'assumpte. La concreció de les dades aportades per la pròpia reclamant ha facilitat la ràpida investigació de l'incident.

La Direcció de TMB vol posar de manifest la **professionalitat de la seva plantilla**, que presta un servei de transport públic de la **màxima qualitat**, atenent a protocols i normatives que sempre tenen com a objectiu garantir la seguretat de la ciutadania. Els transports de Barcelona són referents a nivell mundial i un dels serveis públics més ben valorats en totes les enquestes de satisfacció.

TMB revisarà els seus **protocols de resposta de les queixes i reclamacions** i reforçarà la formació del personal que presta aquest servei per millorar l'atenció i informació a la ciutadania.

Davant la magnitud de l'impacte mediàtic del tema, i fins i tot l'alarma social generada, TMB posarà a disposició de les autoritats les anàlisis tècniques realitzades i les dades en què es basen.