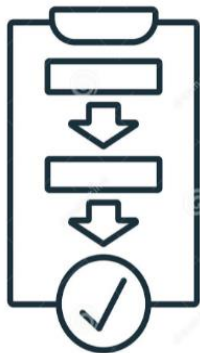




Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2593270 ICGSP-JSF73-2ZRVM AE175680D553D0F5CB80D1E1EC237852AB4F30E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats a l'adreça web: <http://gmbafo.amb.cat:83/index.jsp>

El Prat de Llobregat

Protocol d'actuació davant actes vandàlics/incívics amb afectació sobre el servei de bus



Octubre 2021



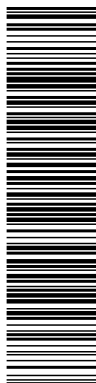
Protocol d'actuació davant actes vandàlics/incívics amb afectació sobre bus

Degut a l'increment del nombre d'incidents registrats a la zona d'Avinguda del Remolar/Ronda Sud/c. Riu Llobregat/av. Onze de Setembre (El Prat de Llobregat), s'ha realitzat un treball conjunt entre l'Ajuntament del Prat de Llobregat, l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), la Policia Local del Prat, el Cos de Mossos d'Esquadra, Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) i les empreses operadores que presten servei de bus a la zona. Fruit d'aquest treball conjunt s'acorda el present protocol que estableix els passos a seguir en cas que es detectin actes vandàlics o incívics contra algun dels serveis de bus de la zona.

- 1.** En el cas d'incidència a la zona d'Avinguda del Remolar/Ronda Sud/c. Riu Llobregat/av. Onze de Setembre (El Prat de Llobregat), el personal de conducció es posarà en contacte amb el Centre de Control de la seva empresa i informará dels fets ocorreguts.
- 2.** El personal del Centre de Control de l'empresa operadora, a partir de la informació rebuda, farà una primera valoració de si existeix risc de persistència/repeticio de l'acte i informará immediatament al telèfon d'emergències 112.

Els / les operadors/es del 112 derivaran els serveis d'emergències que siguin necessaris en funció de la demanda del servei. Des del 112 podran activar a Mossos d'Esquadra o Policia Local, al SEM o a Bombers. Si es produeixen danys al bus, restarà immobilitzat i a l'espera de l'aterrat per part de la policia, sempre que no suposi un risc per la integritat física del personal de conducció i viatgers.

- 3.** Des del Centre de Control de l'empresa, quan la valoració dels fets sigui greu, es podrà decidir la modificació temporal del servei, que es comunicarà adequadament d'acord amb els criteris següents:
 - 3.1.-Comunicació interna als departaments i personal propis de l'empresa d'acord amb els procediments interns corresponents.
 - 3.2.-Informació a l'usuari d'acord amb els procediments corresponents (canals digitals, pantalles, xarxes socials, etc).
 - 3.3.-Caldrà garantir dintre de les possibilitats el màxim servei al barri de Sant Cosme, adequant-se als itineraris alternatius acordats per la Comissió de seguiment del protocol.



Protocol d'actuació davant actes vandàlics/incívics amb afectació sobre bus

- 4.** Si és la Policia Local del Prat la que atén el servei, acudirà a la zona en la que s'ha produït la incidència i avaluarà la situació.

En el moment en que Policia consideri que la situació a la zona està normalitzada, ho comunicarà telefònicament al Centre de Control del operador i aquest procedirà a normalitzar el servei.

- 5.** Des del Centre de Control de l'empresa es gestionarà la comunicació del final del desviament i normalització del servei d'acord amb els criteris següents:

5.1.-Comunicació a l'Ajuntament del Prat i a l'AMB pels canals que es determinin, detallant els motius que han generat el desviament, el tram que ha quedat sense servei i les hores d'inici i final del desviament.

5.2.-Comunicació interna als departaments i personal propis de l'empresa d'acord amb els procediments interns corresponents.

5.3.-Informació a l'usuari d'acord amb els procediments corresponents (canals digitals, pantalles, xarxes socials, etc).

- 6.** Els dies posteriors als fets, la Policia Local farà arribar un correu electrònic a tots els organismes (Ajuntament, AMB, CME, TMB i Operadors de Bus) amb el detall de l'actuació policial realitzada. Aquesta informació permetrà:

- ✓ Disposar de la traçabilitat total de la gestió de la incidència.
- ✓ Que tots els Operadors coneguin les incidències amb afectació sobre el servei que es produeixen a la zona.

Els diferents organismes definiran els destinataris de correu.

- 7.** El grup de treball, format per responsables de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, l'AMB, la Policia Local del Prat, el Cos de Mossos d'Esquadra, TMB i les empreses operadores, podrà ajustar o precisar aquells aspectes que siguin necessaris per dur a terme els processos inclosos en aquest protocol.