

RESOLUCIÓ

3.4.A Transport públic



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 21 de març de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la resposta i el tracte rebuts per part del servei d'atenció de reclamacions de Bicing.

En concret, exposava el següent:

- El dia 26 d'octubre de 2024 va agafar una bicicleta elèctrica a l'estació de Marina-Travessera de Gràcia. Va començar a circular amb normalitat, tot i el vehicle feia sorolls estranys. Al cap d'una estona, alguna cosa de la bicicleta es va trencar, va fer un gran soroll, la roda de davant es va quedar totalment bloquejada i va caure.
- Es va fer força mal, amb abrasions amb sang al genoll i a la mà, i es va fer malbé els pantalons. Unes persones que estaven en una terrassa, van sentir el soroll i es van apropar per ajudar-lo.
- Va portar la bici amb moltes dificultats a l'estació més propera, tot i que la roda continuava bloquejada.
- Immediatament, va trucar al telèfon d'incidències per avisar del mal funcionament de la bicicleta, i li van donar instruccions per fer una reclamació.

- El 31 d'octubre de 2024 va presentar una reclamació en paper, a les oficines del carrer Calàbria, 66. També li van donar les dades de contacte d'una entitat anomenada Pedalem, que va entendre que era l'assegurança del Bicing.
- El 12 de novembre de 2024, va rebre una comunicació de Pedalem en què l'informaven que el seu cas s'havia desestimat, ja que dels registres existents no es deduïa que la bicicleta tingués cap problema. Per tant, atribuïen les causes de la caiguda al conductor.
- L'interessat va enviar diversos correus insistint que el problema no havia estat la seva conducció sinó l'estat deficient de la bicicleta. Va demanar un informe tècnic sobre l'estat de la bicicleta.
- El dia 29 de novembre de 2024 va rebre un correu electrònic en què es denegava l'accés a l'informe tècnic, ja que es considerava que era un document intern.
- Va anar dues vegades presencialment a les oficines del carrer Calàbria, 66 per intentar parlar amb alguna persona responsable del servei, però li van denegar. El personal que el va atendre només li va prendre les dades i va reiterar les explicacions desestimatòries dels correus.
- Considera que el tracte dispensat no és correcte, que té dret a consultar els informes tècnics sobre la bicicleta, així com a demanar informació addicional. També considera que és una manca de respecte a la ciutadania fer deduccions i opinions sense acreditar, com atribuir falta de perícia en la conducció, ús inadequat, i, a sobre, sense entrar a revisar l'element més rellevant, que és l'estat de funcionament de la bicicleta.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a **Barcelona de Serveis Municipals SA (BSM)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Els dies 24 de març i 16 de juny de 2025, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 16 de juny i 30 de juliol de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a l'expedient.

CONSIDERACIONS

1. Responsabilitat per danys del servei Bicing

BSM és l'empresa municipal responsable de gestionar el transport públic d'ús compartit de bicicletes, tant mecàniques com elèctriques, per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona.

D'acord amb la darrera memòria¹ d'activitat, el servei Bicing té quasi 164.000 persones usuàries, i es fan uns 19 milions de desplaçaments anuals. Durant els darrers mesos, el servei de Bicing ha ampliat la cobertura territorial, el nombre de bicicletes i d'estacions mixtes (per a bicicletes mecàniques i elèctriques) i ha implementat millores en la tipologia d'estacions (seguretat, ancoratge, comoditat), entre d'altres.

L'informe de BSM exposa que, de conformitat amb les condicions generals del servei Bicing, així com amb les FAQ i la informació disponible a la pàgina web corporativa, l'abonament anual incorpora una **assegurança de responsabilitat civil** pels danys que puguin causar els elements del servei o les persones usuàries a tercers, així com una cobertura per als danys soferts per l'abonat/ada en determinades condicions i supòsits.

¹ <https://transparencia.bsmsa.cat/sites/transparencia/files/Media/Files/2025-07/MS2024.pdf>

Tanmateix, les condicions de la pòlissa preveuen expressament l'exclusió de cobertura en cas que concorrin dol, negligència greu o incompliment de les normes d'ús establertes.

Així mateix, BSM detalla que resten excloses de l'àmbit de responsabilitat de BSM les reclamacions derivades de defectes imputables a les bicicletes, ja que la **titularitat i manteniment de les bicicletes és un servei contractat a un tercer (UTE Pedalem), i és aquesta empresa adjudicatària del contracte públic la que ha de respondre.**

BSM ha aportat un certificat de la seva assegurança vigent, en què la corredoria indica expressament:

"Exclusions

No queden cobertes aquelles reclamacions en les que hagi dolo o mala fe, o hi hagi un incompliment o infracció de les normes establertes.

No queden cobertes aquelles reclamacions derivades d'un defecte de la bicicleta, ja que el propietari és un altre i és a qui es deriven i corresponen aquestes reclamacions".

BSM justifica que només actua com a entitat gestora del servei, limitant-se a funcions de supervisió i control sobre el compliment del contracte de gestió. Per tant, BSM no té responsabilitat directa pels danys derivats de l'execució material del servei, llevat que es pogués acreditar una intervenció directa o omissió negligent de BSM.

No obstant això, **BSM sí que disposa d'un protocol específic per a la tramitació de declaracions d'accidents i reclamacions per danys**, en què es detallen les tipologies d'incidències i el procediment que cal seguir en cada cas, incloent-hi la comunicació immediata a l'empresa adjudicatària i a la companyia asseguradora.

Aquesta informació és ajustada a dret per aplicació de la normativa de la responsabilitat derivada de l'execució de contractes públics, en què l'administració contractant (en aquest cas, BSM) no té responsabilitat directa pels danys derivats de l'execució material del servei, llevat que se'n pugui acreditar una intervenció directa o omissió negligent (article 32.9 Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic).

En el mateix sentit ho estableix l'article 196 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic:

“Article 196. Indemnització de danys i perjudicis causats a tercers.

1. **És obligació del contractista indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers** com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

2. Quan els danys i perjudicis hagin estat ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de l'Administració, aquesta n'és responsable dins dels límits que assenyalen les lleis. També l'Administració és responsable dels danys que es causin a tercers com a conseqüència dels vicis del projecte en el contracte d'obres, sense perjudici de la possibilitat de repetir contra el redactor del projecte d'acord amb el que estableixen l'article 315 o el contracte de subministrament de fabricació”.

Ara bé, això no significa que l'Administració es pugui desentendre de la reclamació. És un criteri consolidat per la jurisprudència i els dictàmens de la Comissió Jurídica Assessora que, quan l'Administració rep la reclamació, ha de pronunciar-se sobre l'existència efectiva d'una situació de responsabilitat i sobre si aquesta recau sobre l'Administració mateixa o sobre el contractista. En cas que no ho faci, esdevindrà responsable subsidiari, sense perjudici de repetir després contra el contractista.

2. Mal funcionament de bicicletes

En primer lloc, cal fer referència a la clàusula setena de les condicions generals reguladores de l'accés i utilització del servei de transport individualitzat mitjançant bicicletes (Bicing), que obliguen la persona usuària a avaluar l'estat de la bicicleta:

“[...] En el moment de retirar una bicicleta de l'estació on està ancorada, l'usuari queda obligat a **comprovar que l'estat de tots els seus elements estigui perfecte i, en concret, l'estat dels frens, dels llums, el canvi de marxa, la subjecció correcta de tots els elements mòbils de la bicicleta** i podrà ajustar el seient per adequar-lo a la seva alçada. Si després de fer les comprovacions pertinents, **la bicicleta no funciona correctament, l'usuari ha de tornar a ancorar-la en aquella estació** i queda obligat a fer totes les comprovacions que calguin per tal de poder acreditar que la bicicleta ha estat retornada degudament al servei. En tot cas, l'usuari s'obliga a comprovar que al *display* de l'estació corresponent apareix un missatge que indica que la bicicleta ha estat

ancorada de manera correcta quan fa la comprovació mitjançant el passi de la targeta en el tòtem de l'estació o verificar la devolució per l'app que l'ancoratge sigui el correcte. En cas que no aparegui aquest missatge, l'usuari queda obligat a avisar al telèfon gratuït d'avaries.

L'usuari és el responsable, en tot cas, que la bicicleta quedi retornada de manera adequada al servei, d'acord amb el procediment especificat.

- Si en retirar una bicicleta l'usuari comprova que hi ha algun element de la mateixa que no funciona correctament, l'ha de retornar a l'estació i agafar-ne una altra”.

Per tant, si la persona usuària considera, després de fer les comprovacions que estimi oportunes, que la bicicleta no està en perfecte estat, ha de deixar-la ancorada i comunicar aquest fet al servei d'atenció de Bicing.

L'informe de BSM exposa el procediment que cal seguir per **notificar quan es detecta un mal funcionament d'una bicicleta del Bicing**.

- Els avisos de mal funcionament poden comunicar-se a través de diversos canals:
 - Notificació directa per part de la persona usuària al servei d'atenció al client.
 - Activació del botó d'incidència situat en el punt d'ancoratge.
 - Retorn reiterat de la mateixa bicicleta per diferents usuaris en un interval inferior a 3 minuts.
 - Detecció automàtica per part del sistema centralitzat de control.
- Un cop rebut l'avís, aquest es trasllada immediatament a l'operador del servei, que activa els equips tècnics responsables per inspeccionar la bicicleta i determinar les accions de manteniment pertinents.

En el cas concret que ens ocupa, el ciutadà relata que la bicicleta feia uns sorolls estranys, però inicialment va considerar que podia circular, fins que alguna cosa es va trencar, moment que va poder identificar amb un soroll molt gran. Llavors la roda va quedar totalment bloquejada, sense que fos possible fer-la rodar.



A partir d'aquí, el ciutadà va seguir al peu de la lletra el procediment: va portar com va poder la bicicleta a una estació del Bicing, la va ancorar, va avisar per telèfon immediatament.

L'objecte de la queixa se centra en la resposta i el tracte rebut a partir d'aquest primer avís. Legítimament, el ciutadà va voler reclamar els danys que va patir i obtenir informació tècnica sobre l'estat de la bicicleta, ja que, segons la seva experiència, aquell vehicle no hauria d'estar disponible en una estació.

Pel que fa a l'aspecte purament procedimental, la reclamació va seguir correctament el circuit informat per BSM: la reclamació es va redirigir al contractista (UTE Pedalem), es van avaluar els detalls del cas, i se li va notificar que la reclamació es desestimava. Les raons eren que s'havien revisat els registres d'ús de la bicicleta, i s'havia considerat que estava en perfecte estat, i per això es descartava qualsevol responsabilitat per mal funcionament del vehicle.

Quant al fons de l'assumpte, tal com defensava el ciutadà, aquesta Sindicatura comparteix l'opinió del ciutadà que cal aportar dades objectives per motivar aquest pronunciament. Per això, va demanar de manera insistent informació tècnica sobre aquesta bicicleta: si havia tingut algun problema abans, les reparacions, les revisions, etc.

Però el servei d'atenció de Bicing va traslladar al ciutadà la negativa de l'empresa UTE Pedalem de compartir aquesta informació, atès que eren dades internes.

Per tant, cal analitzar si aquesta negativa és ajustada a dret.

3. Peticions d'accés a documentació d'un expedient de reclamació en tràmit

L'informe de BSM fa les valoracions següents pel que fa al tractament de les peticions d'accés a documentació d'un expedient de reclamació en tràmit:

- BSM actua de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de transparència, accés a la informació pública i protecció de dades de caràcter personal, així com amb la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

- L'accés a determinada informació pot veure's restringit quan concorrin causes legalment establertes, com ara la protecció de dades de tercers, la salvaguarda del correcte desenvolupament del procediment o la preservació de la seguretat pública o operativa.
- Pel que fa a les sol·licituds d'informació tècnica sobre bicicletes concretes, aquesta es troba sota la titularitat de l'empresa adjudicatària UTE Pedalem. En aquest sentit, i atesa la naturalesa de la informació i la possible afectació a drets o interessos de tercers o a la seguretat del servei, podria valorar-se la denegació d'aquest accés en aplicació dels límits previstos a la normativa.
- En cas que la informació pugui facilitar-se sense vulnerar els límits esmentats, BSM trasllada la sol·licitud a l'empresa adjudicatària perquè sigui aquesta qui gestioni directament la petició amb la persona interessada.

En aquest sentit, atès que es tractava d'un expedient de reclamació en tràmit, d'acord amb la normativa aplicable al procediment administratiu, el promotor de la queixa ostenta la condició de persona interessada i, per tant, tenia **dret a accedir a l'expedient i a obtenir una còpia dels documents que en formen part**. En l'improbable supòsit que es considerés que la documentació tècnica no forma part de l'expedient, la persona interessada també en tindria dret mitjançant la **normativa de transparència i accés a la informació pública**. I, si hi hagués alguna informació personal, es podria anonimitzar.

Per estudiar el cas que ens ocupa, aquesta Sindicatura va demanar BSM informació tècnica que pogués ajudar a esbrinar l'estat del vehicle, en concret:

- a. Estat de conservació (incidències, avaries, revisions, reparacions) i dades d'ús dels dies immediatament anteriors al dia de la caiguda.
- b. Si es va revistar arran de l'accident
- c. Incidències, avaries, revisions, reparacions posteriors al dia de la caiguda.

BSM va aportar primerament un informe tècnic de l'empresa UTE Pedalem que s'havia emès després de l'inici d'aquesta queixa. Concloïa que no hi havia relació de causalitat entre la caiguda i un mal funcionament de la bicicleta, ja que els usos anteriors eren normals, que la reparació de la roda posteriorment va ser precisament arran de l'accident, que l'usuari va poder fer 1,7 km abans de caure i que el ciutadà va reconèixer que va relliscar.

Per un error involuntari, en un primer moment BSM no va aportar els annexos amb els registres d'aquests usos de la bicicleta, i les avaries, si bé sí que s'han aportat després.

Aquesta Sindicatura ha analitzat els registres i considera determinants els fets següents:

- Del registre d'usos immediatament anteriors i posteriors a la caiguda, queda acreditat que el dia abans (25/10/2024), dels 17 usos, 6 van agafar la bici i la van retornar al mateix ancoratge al minut següent. D'això es desprèn que sis persones van considerar que la bicicleta no funcionava bé, i per això la van deixar. Tres dies abans, el 21/10/2024, ja en constava un cas. D'acord amb el protocol, el retorn reiterat de la mateixa bicicleta per persones diferents en un interval inferior a 3 minuts, ja hauria d'haver provocat alguna acció de bloqueig i revisió.
- El mateix dia de la caiguda (26/10/2024), prèviament a l'ús del promotor de la queixa, hi va haver quatre usos amb desplaçament. Després consten tres intents més amb el mateix resultat: s'agafa la bici i es torna a deixar en un minut o menys, fins que al quart ús sembla que queda bloquejada per l'empresa (*Blocked by Kiosk*).
- Pel que fa a les revisions, s'acredita que el dia 2/10/2024 se li van canviar els discs de fre i les pastilles de fre. I només catorze dies després, se li tornen a canviar les pastilles.

Aquesta Sindicatura considera que el relat del ciutadà és congruent amb les deficiències tècniques que, ni que sigui indiciàriament, sí que demostren aquests registres, perquè cal tenir en compte que la bicicleta va començar a donar senyals que

alguna cosa no anava bé el dia 21/10/2024, més clarament el 25/10/2024, fins que finalment el 26/10/2024 es va espallar del tot.

Si bé la Sindicatura reconeix l'esforç i els recursos que BSM assigna per garantir un bon servei i que les bicicletes estiguin en bon estat (i gairebé sempre és així), també és cert que el risc zero no existeix i no s'han de descartar avaries com la relatada, la qual a cada ús es va fent més evident, fins que l'element que està fallant es trenca.

4. Conclusions

D'acord amb l'exposat, aquesta Sindicatura arriba a les conclusions següents:

- L'entitat responsable dels danys derivats del mal funcionament de les bicicletes no és BSM, sinó UTE Pedalem, però **BSM té l'obligació de supervisar** que aquesta es pronuncia amb dades objectives i motiva adequadament les decisions.
- La negativa de l'empresa UTE Pedalem (mitjançant el correu corporatiu de Bicing) a aportar la informació tècnica del vehicle sol·licitada pel ciutadà, no és ajustada a dret i **va vulnerar el dret d'accés** de l'interessat.
- L'afirmació repetida a diversos documents de l'expedient que els usos de la bicicleta van ser normals no és congruent amb els registres d'usos entre els dies 21 i 26 d'octubre de 2024. En conseqüència, **la decisió desestimatòria no estava prou motivada**.
- La **resposta del servei de Bicing a l'avís d'avaría no va ser adequada**, ja que, després que el ciutadà comunicés el trencament del sistema de la roda de la bicicleta, aquesta va continuar disponible, la qual cosa posava en risc les persones usuàries, i no va ser fins a l'endemà que es va bloquejar l'ús.
- La persona usuària, que té la mala sort de ser el subjecte que identifica l'avaría, no hauria de carregar ni amb la culpa ni amb la responsabilitat dels danys.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, [l'actuació de Barcelona de Serveis Municipals SA no ha estat ajustada a dret ni eficaç](#).

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- [Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals SA](#) que s'implementin millores en el protocol de reclamacions de l'empresa UTE Pedalem en el sentit que es garanteixi que les decisions estan prou motivades, basades en dades objectives i no en meres conjectures.
- [Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals SA](#) que revisi la manera com l'empresa UTE Pedalem tracta les peticions d'accés a la documentació i informació relativa a les bicicletes i al servei prestat, garantint plenament el dret a accedir a la informació. També que s'incloguin els procediments d'anonimització de dades corresponents, perquè aquest injustificat per no compartir la informació amb la ciutadania.
- [Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals SA](#) que garanteixi que l'empresa UTE Pedalem bloqueja immediatament les bicicletes de les quals s'ha avisat que no funcionen bé i poden suposar un risc.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **11.2 El 2030, més ecomobilitat, fonamentada en un sistema de transport públic de màxima qualitat, sostenible i inclusiu**.