

RESOLUCIÓ

Transport públic



DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 10 de setembre de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat referent al retard en tramitar la targeta rosa, que l'havia demanat el passat mes de juny i encara no l'havia rebut. En concret, exposava el següent:

- Tenia un grau sever de discapacitat, del 71%, i al mes de juny de 2025 va presentar la sol·licitud de la targeta rosa. Atès que no havia rebut cap resposta, a principis d'agost de 2025 es va dirigir a l'Àrea Metropolitana de Barcelona mitjançant el formulari de consultes. El 12 d'agost de 2025 li van respondre que “actualment no disposem de la vostra sol·licitud. Tenim un volum elevat de documentació pendent de tramitar i que encara no hem tramitat la vostra”.
- En data de presentació de la queixa, encara continuava sense informació sobre l'estat de tramitació.
- Insisteix que té pocs recursos i que necessita com més aviat millor poder disposar de la targeta rosa.



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 l'Àrea Metropolitana de Barcelona per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 15 de setembre de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 19 de novembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació de l'expedient del promotor de la queixa.

CONSIDERACIONS

1. Què és la T-metropolitana targeta rosa

La targeta rosa és un títol social que depèn de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB). Els títols socials faciliten l'accés al transport públic de l'àrea metropolitana de Barcelona a les persones amb recursos econòmics limitats i que siguin persones grans o amb algun tipus de discapacitat.

Durant el segon semestre de l'any 2024, l'AMB va posar en marxa un nou suport de targeta de plàstic sense contacte per als títols socials, entre els quals hi ha la targeta rosa. Es tractava de la T-metropolitana, que reemplaça els models amb banda magnètica i té un cost d'emissió de 4,5 euros. Així la targeta rosa va passar a denominar-se **T-metropolitana targeta rosa**, sense que canviés res quant als requisits per accedir a aquest títol ni a les condicions d'ús.



La T-metropolitana targeta rosa s'adreça a **persones grans o amb discapacitat que, a més a més, tinguin uns recursos econòmics limitats**; per això s'han establert uns llindars màxims (que es tractaran a l'apartat 2). Així, en funció dels ingressos anuals, l'edat i el municipi d'empadronament¹ pot correspondre la modalitat gratuïta, la reduïda, o cap d'elles.

- Targeta rosa gratuïta: permet viatjar gratuïtament. És per a les persones amb els recursos econòmics més baixos. Només comporta un pagament anual únic per despeses de gestió i l'assegurança obligatòria de persones viatgeres.
- Targeta rosa reduïda: permet adquirir la T-4, que és una targeta de deu viatges a preu reduït (2,15 euros). La T-metropolitana es pot recarregar amb la T-4 als estancs, a les màquines del metro, amb les aplicacions mòbils TMB App i AMB Mobilitat, i al web de TMB.
- Per sobre del llindar de la modalitat reduïda no es té dret a la targeta rosa. Es podran utilitzar els títols generals de transport de TMB², alguns d'ells bonificats.

La xarxa de transport públic on es pot usar la T-metropolitana targeta rosa és la següent: línies urbanes d'autobús de TMB, línies d'autobús de l'AMB (excepte l'Aerobús), metro (inclou les estacions de metro Aeroport T1 i T2), Ferrocarrils de la Generalitat (primera corona metropolitana), Trambaix i Trambesòs, i Funicular de Montjuïc.

Per a un ús correcte, cal validar-la cada cop que es faci servir el transport públic i portar el DNI o la documentació equivalent que permeti comprovar que la persona usuària n'és la titular, ja que és un títol personal i intransferible.

El 29 d'octubre de 2025 es va produir un nou canvi en relació amb la gestió de la T-metropolitana targeta rosa, ja que des d'aquesta data les targetes T-4 amb banda magnètica ja no estan disponibles a les màquines expenedores del metro, sinó que es carreguen directament al suport de plàstic de la T-metropolitana targeta rosa.

¹ <https://www.amb.cat/ca/web/mobilitat/titols-i-tarifes/t-metropolitana>

² <https://www.tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona>



2. Requisits i llindars d'ingressos màxims de la T-metropolitana targeta rosa

Per ser titular de la T-metropolitana targeta rosa s'han de complir tres requisits³ de manera simultània:

- a) Empadronament: la persona ha d'estar empadronada en un dels municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.
- b) Edat o grau de discapacitat: cal tenir més de **65 anys** amb caràcter general, tret de les persones dels municipis inclosos dins de l'àmbit territorial de l'AMB que hagin signat un conveni amb l'AMB per tal de rebaixar aquesta edat (com Barcelona, que l'ha reduït a 60 anys).

En cas de tenir una discapacitat igual o superior al 33% reconeguda per la Generalitat de Catalunya, no cal complir el requisit d'edat, si bé per poder tramitar el grau de discapacitat cal tenir almenys 4 anys. Cal destacar que el concepte de discapacitat al qual fa referència aquest requisit és la **declaració administrativa de discapacitat, amb valoració de grau**⁴. La finalitat del reconeixement de la discapacitat administrativa és garantir l'accés de la persona als beneficis, drets econòmics i serveis que els organismes públics disposin en igualtat de condicions.

- c) Nivell màxim d'ingressos bruts: inclou tots els ingressos de qualsevol naturalesa rebuts en l'últim any, com per exemple pensions, salaris, subvencions, ajuts, interessos de capital, lloguers o altres rendes. Els llindars màxims són els següents:
 - Gratuïta: fins a 9.240 euros per persona i any. Aquesta xifra és una vegada l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM) incrementat un 10%.
 - Reduïda: fins a 18.480 euros per persona i any. Aquesta xifra és dues vegades l'IPREM incrementat un 10%.

³ <https://www.amb.cat/ca/web/amb/seu-electronica/tramits/detall/-/tramit/sol-licitud-de-la-t-metropolitana-targeta-rosa/17176884/11696>

⁴ D'acord amb el procediment previst al Reial decret 888/2022, de 18 d'octubre, pel qual s'estableix el procediment per al reconeixement, la declaració i la qualificació del grau de discapacitat.



3. El cas concret

El motiu principal de queixa és la demora en la tramitació de la sol·licitud de la T-metropolitana targeta rosa.

El procediment de concessió està regulat a l'**Ordenança metropolitana reguladora del sistema de tarifació social del transport**, aprovada definitivament l'1 d'abril de 2022. En aquesta norma no es regula cap termini màxim per a la tramitació de la sol·licitud, si bé es detallen els diferents tràmits, que inclouen, entre d'altres, les comprovacions de compliment dels requisits, la proposta de resolució que ha d'aprovar la presidència de l'AMB o l'òrgan en qui delegui (com la junta de govern) i, finalment, la notificació a les persones sol·licitants.

Per la seva part, la **Carta de serveis de transport públic urbà de l'AMB** estableix els serveis que es presten a la ciutadania, així com els estàndards mínims de qualitat d'acord amb el que disposa l'article 59.3.d) de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que regula el contingut mínim de les cartes de servei. En el cas concret de la T-metropolitana targeta rosa s'estableix que el període mitjà de tramitació és de **45 a 50 dies**.

L'informe de l'AMB exposa que la petició és de data 11 de juny de 2025 i que es va lliurar a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) del districte de Ciutat Vella, però fins al dia 26 de setembre de 2025 no es va registrar a la base de dades dels sistemes de l'AMB. Posteriorment, es va comprovar que el sol·licitant superava el barem econòmic màxim establert a la normativa. Així, en la sessió de 14 d'octubre de 2025, la Junta de Govern de l'AMB va denegar la sol·licitud. En el moment d'emetre l'informe, la resolució estava pendent de notificació a l'interessat.

D'aquesta cronologia se'n desprèn que efectivament **l'AMB va resoldre la sol·licitud fora de termini**, en concret **quatre mesos** després de la sol·licitud, més el temps indeterminat que es va trigar a notificar la resolució denegatòria.

L'obligació de les administracions públiques de resoldre les sol·licituds dins els terminis establerts legalment és una obligació essencial derivada del principi de bona administració. El compliment dels terminis assegura que les persones rebin resposta a

les seves sol·licituds en un temps raonable i evita situacions d'incertesa jurídica o indefensió.

Aquesta obligació de respectar els terminis està regulada a l'article 29 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

Article 29. Obligatorietat de termes i terminis.

Els termes i terminis establerts en aquesta o en altres lleis obliguen les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques competents per tramitar els afers, així com els interessats en aquests.

L'obligació de resoldre dins del termini legal també té reforç i desenvolupament específic a Catalunya mitjançant la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya:

Article 22. Dret a una bona administració

1. El dret dels ciutadans a una bona administració inclou:

d) El dret a obtenir una resolució expressa i que se'ls notifiqui dins del termini legalment establert.

4. Recursos i mitjans de l'AMB

Per la seva banda, l'AMB exposa que el motiu principal de la demora en la tramitació de l'expedient ha estat l'augment de càrrega de feina amb motiu dels canvis de suport de la targeta.

En concret, l'AMB detalla que els aspectes següents han perjudicat la tramitació de la T-metropolitana targeta rosa:

- Equip: la tramitació i atenció de la T-metropolitana gratuïta i reduïda es fa amb un mateix equip especialitzat que estudia cada cas depenent dels ingressos i altres requisits. L'equip habitual d'atenció telefònica i tramitació era de dotze persones, però des de maig de 2024 a maig de 2025 es va reforçar amb nou agents més per fer front al canvi de suport. A partir de juny de 2025, un cop enviats els nous suports, l'equip ha tornat als dotze agents de plantilla més dos agents temporals de reforç.

- Nombre de sol·licituds: durant el període de gener a agost de 2024 es van gestionar 45.751 peticions que inclouen tant sol·licituds com tràmits. En el període de gener a agost de 2025, la xifra de sol·licituds i tràmits és de 47.707, que suposa un 4% més respecte al mateix període de l'any anterior.
- Nombre de trucades: entre gener i agost de 2024 es van rebre al voltant de 97.500 trucades. En el mateix període de 2025 s'han rebut 161.613 trucades. Això representa un augment del 66% respecte a l'any anterior.
- Temps mitjà de tramitació: el 2024 (de gener a agost), el temps de tramitació era inferior a un mes. El 2025 (fins al maig), el temps de tramitació era de mes i mig. A partir de juny, el temps de gestió és de dos mesos i mig. La causa principal d'aquest increment en el temps del tràmit és l'augment de trucades relatives al canvi en el sistema tecnològic de la targeta.

5. Actuació d'ofici sobre els títols de transport de les persones grans o amb discapacitat

Des que es va anunciar el canvi de format de la targeta, des de la Sindicatura hem pogut constatar que estem rebent més queixes que anys anteriors, cosa que ens permet deduir que una part significativa de persones que utilitzaven la T-4 ara ja no ho poden fer a causa del canvi de suport.

Així mateix, és probable que els llindars màxims d'ingressos hagin quedat obsolets. Com hem vist, la unitat bàsica emprada per calcular aquests llindars màxims d'ingressos és l'IPREM⁵ (indicador públic de renda d'efectes múltiples), que és un índex estatal creat l'any 2004 que serveix com a referència d'accés a determinades prestacions, beneficis o serveis públics. Va sorgir amb la idea de disposar d'un índex diferent (i més baix) i deslligat de l'evolució del salari mínim interprofessional (SMI), fet que en principi afavoreix les famílies amb rendes més baixes.

⁵ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-12010>

S'hauria d'actualitzar anualment mitjançant la Llei de pressupostos. Però, a la pràctica, la darrera actualització va ser l'any 2023, quan es va fixar en 8.400 € (import anual en catorze pagues). Durant els anys 2024, 2025 i previsiblement 2026, l'import s'ha congelat a causa de les successives pròrrogues dels pressupostos generals de l'Estat.

Per tot l'anterior, aquesta Sindicatura està duent a terme una **actuació d'ofici** per estudiar en quina mesura el conjunt de les persones grans o amb discapacitat de la ciutat de Barcelona tenen garantits els drets a la mobilitat sostenible i a l'accessibilitat i la inclusivitat.

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 l'Àrea Metropolitana de Barcelona no ha estat ajustada a dret ni eficaç pel que fa al compliment del termini de resolució de l'expedient.**

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

- **Recordar a l'Àrea Metropolitana de Barcelona** l'obligació de resoldre les sol·licituds de la targeta rosa metropolitana dins el termini establert legalment.

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".