



RESOLUCIÓ

Responsabilitat patrimonial



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 3 d'octubre de 2025, la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 10 de març de 2025, a les 7.35 hores, va pujar a l'autobús de la línia V19 a la parada del passeig Mare de Déu del Coll. Durant el trajecte, el conductor va efectuar una frenada brusca que li va provocar una lesió. En va informar immediatament el conductor i aquest va anotar el seu número de telèfon.
- Posteriorment, la lesió va ser diagnosticada com un esquinç dels lligaments de la columna cervical, fet que li va comportar una baixa laboral.
- Va iniciar un procediment de responsabilitat patrimonial i va rebre una comunicació de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) per informar-la que traslladaven el seu escrit a la companyia asseguradora FIACT i facilitar-li les dades de contacte de l'asseguradora i el número d'incidència.
- Davant la manca de resposta per part de la companyia asseguradora, entre el 26 de juny i el 21 d'agost va contactar diverses vegades amb TMB. En cada ocasió se li va facilitar un nou número de referència i se li va indicar que rebria una resposta en un termini aproximat de 28 dies. En una de les comunicacions se li va requerir informació addicional, com el lloc exacte de la caiguda o la matrícula del vehicle i, en la darrera resposta, se li va indicar que, a causa del volum de peticions, el temps de resposta podia ser superior a l'habitual.
- En el moment de presentar la seva queixa davant la Sindicatura, continuava sense haver rebut cap resposta.



Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 7 d'octubre de 2025, la Sindicatura es va adreçar a [Transports Metropolitans de Barcelona](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 2 de desembre de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit detalla les dificultats que s'han trobat durant la tramitació de l'expedient, així com la manera com ha acabat.

CONSIDERACIONS

1. Marc jurídic aplicable

Les empreses públiques prestadores de serveis públics, com és el cas de TMB, estan subjectes al règim de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques quan els danys al·legats per les persones usuàries deriven del funcionament normal o anormal del servei.

Aquest règim, regulat a la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (LRJSP), estableix el dret de les persones a ser indemnitzades per tota lesió que pateixin en els seus béns i drets, sempre que el dany sigui efectiu, avaluable econòmicament, individualitzat i antijurídic, i sigui conseqüència del funcionament del servei públic.

La determinació del règim de responsabilitat aplicable i de la jurisdicció competent no depèn de la voluntat de les parts, sinó que ve imposada per l'ordenament jurídic. En conseqüència, la tramitació de les reclamacions per danys derivats de la prestació del servei de transport públic s'ha d'ajustar als principis i garanties propis del procediment administratiu en matèria de responsabilitat patrimonial.

2. Consideracions jurídiques sobre la derivació a l'asseguradora

TMB disposa d'un protocol segons el qual, en rebre una reclamació per danys, aquesta es comunica a la seva entitat asseguradora amb la finalitat d'explorar una possible resolució convencional. Aquest mecanisme respon a criteris d'eficiència i agilitat en la



gestió d'un volum elevat de reclamacions i pot facilitar una solució més ràpida per a determinades persones reclamants, la qual cosa evita la tramitació íntegra d'un procediment administratiu quan hi ha acord entre les parts.

Tanmateix, aquest sistema ha d'interpretar-se a la llum del que disposa l'article 35 de la LRJSP, relatiu a la responsabilitat de dret privat, que estableix que quan les administracions públiques actuïn, directament o mitjançant una entitat de dret privat, en relacions d'aquesta naturalesa, la seva responsabilitat s'exigirà de conformitat amb el que preveuen els articles 32 i següents, fins i tot quan la responsabilitat s'exigeixi directament a l'entitat de dret privat a través de la qual actuï l'Administració o l'entitat que cobreix la seva responsabilitat.

Això significa que:

- La intervenció d'una entitat asseguradora no altera el règim jurídic de responsabilitat aplicable.
- La responsabilitat continua sent exigible d'acord amb el règim de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques.
- La derivació a l'asseguradora no eximeix l'entitat pública de la seva obligació de tramitar i resoldre la reclamació amb subjecció a les garanties pròpies del procediment administratiu.

L'intent de resolució convencional és, doncs, un instrument de gestió admissible, però no ha de convertir-se en un mecanisme que comporti dilacions indegudes o una paralització de la tramitació. El termini establert per intentar l'acord, habitualment fixat en 60 dies, ha d'entendre's com un límit temporal dins del qual s'ha d'articular aquesta via àgil de resolució.

En absència d'acord dins aquest termini, cal activar els mecanismes propis del procediment administratiu de responsabilitat patrimonial, sense necessitat que la persona interessada hagi de reiterar la seva reclamació.

3. Anàlisi de la tramitació en el cas concret

En el cas analitzat, la reclamació es formula el mes de març de 2025 i es deriva a l'asseguradora. Atesa la manca de resposta, la persona interessada reitera la seva reclamació a TMB els mesos de juny i agost. A l'octubre encara no havia obtingut cap resposta formal i, finalment, el mes de novembre, es va arribar a un acord indemnitzador.



Segons el que ha exposat TMB, durant la tramitació es van produir algunes dificultats internes de gestió que van afectar el curs ordinari de la reclamació. A aquestes circumstàncies es va afegir el fet que, inicialment, la persona reclamant va facilitar dades errònies relatives a la incidència. Això va comportar la realització de diverses gestions que no van donar resultat i que, posteriorment, van haver de repetir-se un cop es va disposar de les dades correctes.

Tot i que aquestes circumstàncies poden explicar determinades incidències en la tramitació, cal analitzar si justifiquen la durada global del procediment.

Com hem comentat anteriorment, si en el termini de 60 dies no s'assoleix cap acord en el marc de l'intent de resolució convencional amb l'asseguradora, s'hauria d'activar d'ofici la tramitació del procediment de responsabilitat patrimonial. En aquest supòsit, el transcurs de diversos mesos sense resolució formal evidencia la superació del termini previst per a aquesta fase inicial, sense que consti la incoació formal d'un procediment administratiu.

Aquesta situació posa de manifest el següent:

- La manca d'activació d'ofici del procediment administratiu, amb el consegüent risc de dilació incompatible amb el principi de bona administració, encara que concorrin dificultats materials o errors inicials en la informació facilitada.
- La necessitat de millorar la informació facilitada a la persona interessada, especialment pel que fa al termini màxim de l'intent de resolució convencional, les conseqüències de la manca d'acord dins d'aquest termini i el dret a instar la tramitació formal del procediment de responsabilitat patrimonial.

Encara que finalment s'hagi assolit un acord indemnitzador, la tramitació descrita evidencia la necessitat de reforçar els mecanismes interns de seguiment dels terminis i de control de les incidències, així com d'assegurar una informació clara i completa a les persones reclamants, per tal de garantir la plena efectivitat del règim de responsabilitat patrimonial i evitar que circumstàncies organitzatives o errors inicials comporten dilacions superiors a les estrictament necessàries.

DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.



Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de Transports Metropolitans de Barcelona ha permès assolir un acord indemnitzador, però ha presentat retard en la tramitació, així com manca de seguiment i informació a la persona reclamant.

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

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que valori la possibilitat d'establir un model de comunicació clar i accessible per a la persona reclamant que informi sobre l'objectiu del trasllat inicial de la reclamació a l'asseguradora, indiqui el termini màxim de l'intent de resolució convencional i expliqui que, si no s'arriba a un acord dins d'aquell termini, la reclamació continuarà el seu curs com a procediment administratiu fins que es dicti una resolució definitiva.
- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que estudiï l'oportunitat de reduir el termini de l'intent de resolució amistosa amb l'asseguradora per evitar demores excessives, a fi de garantir que la tramitació administrativa continuï de manera àgil si no s'arriba a un acord.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.