



RESOLUCIÓ

Transport públic



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 25 de març de 2026, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per la manca d'eficàcia del servei d'atenció a la clientela de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB). En concret, exposava el següent:

- Un dia del mes de juny de 2025, en accedir a un autobús, va validar correctament el viatge amb el títol multiviatge que utilitza habitualment. Per un error involuntari, també va generar l'adquisició automàtica d'un bitllet senzill de bus, amb un càrrec de 2,65 €, pel simple fet d'apropar la seva targeta bancària al lector.
- Va interposar la corresponent reclamació a TMB. TMB li va demanar les "dades del compte", sense especificar quin compte.
- El ciutadà va enviar còpia de la targeta multiviatge utilitzada amb el viatge validat correctament, l'anotació bancària a la targeta per import de 2,65 euros, i l'extracte mensual del compte corrent. El ciutadà va entendre que amb això TMB ja tenia prou informació per fer la devolució.
- Dos mesos després, no havia rebut cap resposta. Va anar presencialment al punt TMB de Sagrada Família on li van aclarir que calia un "certificat del banc". Ell va interpretar que era de la targeta, i així ho va demanar a la seva entitat, la qual va emetre la certificació corresponent i li va cobrar 2 euros per la gestió.
- Posteriorment, TMB li va comunicar que el certificat necessari era el de "titularitat del compte corrent".
- Considera que la documentació exigida és excessiva i confusa i, en canvi, la informació proporcionada incompleta i defectuosa. Aquesta reclamació li està costant diverses gestions, i un cost quasi equivalent al de l'import reclamat, i es troba amb un bloqueig burocràtic que l'impedeix exercir el seu dret a reclamar. A més a més, insisteix que en



realitat el que volia era que TMB revisés la màquina validadora dels bitllets i que no tornés a passar.

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](#).

D'acord amb el [principi d'economia administrativa](#), no s'ha efectuat una petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que consta en l'expedient suficient informació per poder emetre un pronunciament. Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la decisió següent.

CONSIDERACIONS

1. Bitllet senzill d'autobús

L'objecte de la queixa es refereix a la compra involuntària d'un bitllet senzill a bord d'un autobús de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB).

En aquest punt, convé analitzar la singularitat d'aquest títol de transport. A continuació, es detallen algunes característiques particulars d'aquest bitllet:

- Aquest bitllet es compra a bord del vehicle amb mitjans electrònics a través d'un sistema de compra EMV (Europay, MasterCard i Visa), que és l'estàndard global de seguretat per a pagaments amb targetes de crèdit i dèbit que utilitzen un xip intel·ligent en lloc de la banda magnètica. El lector accepta targetes bancàries en qualsevol suport sense contacte, com ara targeta, mòbil o rellotge.
- El bitllet és completament digital; això significa que la màquina no expedeix un bitllet físic. En cas de control de bitllets, només cal informar dels quatre darrers dígit de la targeta de pagament utilitzada i amb aquesta dada es pot verificar la compra del bitllet.
- A diferència de la resta de títols, no té dret a desistiment. Això és perquè es [compra i valida en un únic pas](#). El lector sense contacte es troba a un dispositiu que hi ha davant de la cabina de conducció i, només apropant-hi la targeta, es compra i valida en un únic pas.



- No és un títol integrat, és a dir, només dona dret a fer tot el trajecte de la línia de bus des de la parada on s'agafa fins a la parada final, sense que es pugui fer servir per a transbordaments ni cap altre bus ni trajecte.
- Està subjecte a una normativa concreta, que són les Condicions de compra i de validació del bitllet senzill de metro amb targeta bancària¹.

L'article 6 de les condicions d'ús del bitllet senzill reconeixen el dret a demanar la devolució de l'import pagat per aquest bitllet de transport únicament en un cas molt concret, que és justament aplicable al cas que ens ocupa: **quan la compra s'hagi fet per error passant la targeta de pagament per davant de la màquina lectora de forma involuntària**.

En aquest supòsit, la petició s'ha de fer a través del formulari de queixes i reclamacions, i cal que la persona reclamant aporti el nombre màxim de dades concretes, com ara les següents:

- els quatre últims dígits de la targeta amb què es va efectuar el pagament
- la data exacta i l'hora aproximada de la compra
- el nombre de bitllets d'aquella compra
- el número de calca del bus, si el coneix, i la línia de bus
- el comprovant bancari.

Si la reclamació s'accepta, l'import abonat pel / per la client/a es tornarà mitjançant un abonament a la targeta de crèdit o de dèbit de la persona pagadora, dins el termini màxim de 30 dies hàbils des de la resolució de la reclamació.

2. El dret de les persones usuàries a rebre informació correcta

El motiu de queixa principal és la manca d'eficàcia del servei d'atenció a la clientela de TMB, ja que, si bé el personal va ser amable en totes les interaccions i el van atendre, les respostes van ser excessivament burocràtiques fins al punt de dificultar l'exercici del seu dret a reclamar.

Segons les condicions d'ús del bitllet senzill, el ciutadà tenia dret a demanar-ne la devolució. A més, d'acord amb el seu relat, sembla que TMB es va inclinar per acceptar-la, però en cap de les interaccions amb el ciutadà li van donar instruccions prou clares sobre quines dades eren necessàries, de manera que es van generar un seguit d'accions que no van ser efectives.

¹ <https://www.tmb.cat/ca/condicions-compra-bitllet-bus-targeta-bancaria>



L'article 21 de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya reconeix el dret a obtenir de les administracions públiques serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets. També reconeix el dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.

Així mateix, a TMB li és d'aplicació la Llei 10/2025, de 26 de desembre, per la qual es regulen els serveis d'atenció a la clientela, que obliga les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei a disposar d'un [servei d'atenció a la clientela](#) gratuït, [eficaç](#), universalment [accessible](#), [inclusiu](#), no discriminatori i avaluable que [permeti a la ciutadania reclamar amb celeritat en cas d'error](#), defecte, deteriorament o qualsevol altra incidència.

Aquesta normativa menciona determinats paràmetres de qualitat en l'atenció, com per exemple l'ús de llenguatge planer, l'atenció especial a clientela d'edat avançada (col·lectiu al qual pertany el promotor de la queixa), i l'atenció personalitzada.

Aquesta Sindicatura rep habitualment altres queixes relacionades amb diversos aspectes de l'activitat de TMB i té constància que habitualment es presta una atenció adequada.

Tanmateix, en aquest cas, els fets descrits evidencien una [manca de claredat en la comunicació](#) i en les instruccions facilitades a la persona usuària que va provocar confusió i un sobreesforç injustificat per comprendre què li estaven demanant.

El principi de transparència i accessibilitat de la informació està recollit a la Carta de drets i deures de Barcelona, que estableix el dret de la ciutadania a una administració propera, clara i que s'expressi en un llenguatge comprensible.

La percepció de la persona reclamant —que els protocols semblen dissenyats per cansar la ciutadania i dissuadir-la de defensar els seus drets— evidencia un possible incompliment dels principis de simplicitat, claredat i proximitat i del principi de servei efectiu a la ciutadania recollits en l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

Aquesta Sindicatura no té informació operativa per concloure si l'exigència d'aportar el certificat de titularitat del compte corrent és absolutament necessària per poder executar la devolució del càrrec, però, en qualsevol cas, [és un fet que l'acompanyament en l'explicació del procediment no va ser eficaç](#), i per això caldria revisar l'actuació.

La ciutadania té dret a rebre una atenció administrativa que no generi obstacles indeguts en l'exercici dels seus drets. En aquest sentit, TMB ha de garantir una atenció eficient, simplificada i centrada en la persona en les seves interaccions amb la ciutadania,



especialment quan hi ha algun element, com l'edat, que pot fer necessària una atenció especial.

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 TMB no ha estat eficaç i podria millorar la concreció en les seves comunicacions amb el promotor de la queixa.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** que revisi l'actuació concreta, especialment pel que fa a la informació errònia o confusa facilitada i a l'excés de burocràcia en la gestió de la reclamació.
- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** que revisi i millori els seus protocols d'informació, assegurant l'ús de llenguatge clar i planer i respostes personalitzades adaptades a la situació de cada persona, amb instruccions precises sobre la documentació requerida.

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.

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 16.6 "Ajuntament de Barcelona, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania".