



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 2 de juliol de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava el següent:

- El dia 4 de maig de 2025 va pujar a l'autobús de la línia H8 a la parada de l'avinguda de Josep Tarradellas amb el carrer de Viladomat. Va voler comprar un bitllet senzill, que costava 2,65 euros, a l'interior del bus amb la targeta de crèdit, però li va sortir un missatge que la targeta no era vàlida.
- Quan va arribar a casa va consultar el seu compte corrent i va constatar que tenia un càrrec de TMB de 29 euros.
- L'endemà va trucar a TMB i va fer una reclamació. TMB li va requerir que presentés determinada documentació relacionada amb la seva petició. La ciutadana va atendre el requeriment i va presentar la documentació justificativa del càrrec (captura de l'extracte de la targeta), així com el certificat de titularitat del compte corrent.
- Després de dos mesos i en el moment de presentar la queixa, encara no havia rebut ni resposta ni la devolució dels diners cobrats de més.

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 8 de juliol de 2025 la Sindicatura es va adreçar a [Transports Metropolitans de Barcelona \(TMB\)](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.



Resposta dels òrgans afectats

El dia 16 d'octubre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Bitllet senzill d'autobús

L'objecte de la queixa es refereix a un càrrec de TMB per un import superior al que correspondria per la compra 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 amb 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 el cas d'un control de bitllets, només cal informar dels quatre darrers dígitos 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 en 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 bus amb targeta bancària.¹

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



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 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, i
- el comprovant bancari.

Si la reclamació s'accepta, l'import abonat per la persona clienta 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.

Pel que fa al [preu del bitllet senzill](#) i la seva evolució durant els darrers anys, cal destacar que es va mantenir congelat durant i després de la pandèmia. Després d'uns anys sense cap actualització, s'ha anat actualitzant cada any com els altres títols per compensar el dèficit de finançament i l'increment de costos operatius. Actualment, el preu del bitllet senzill no té cap bonificació, ja que l'aposta institucional se centra a mantenir descomptes del 50% en determinats títols multiviatge i abonaments mensuals.

Així l'evolució del preu del bitllet senzill (per a una zona) ha estat la següent:

- 2020-2023: 2,40 €, tarifes de transport congelades
- 2024: 2,55 €
- 2025: 2,65 €
- 2026: 2,90 €.

2. La resolució del cas concret i el dret de les persones usuàries a rebre una informació correcta

L'informe de TMB exposa que, un cop fetes les comprovacions necessàries, s'ha acreditat que el càrrec de 29,25 euros aplicat en data 5 de maig de 2025 va ser correcte.

Es tracta d'un import agrupat que correspon a un conjunt de viatges fets amb anterioritat i validats amb un suport virtual que podria ser un mòbil o un rellotge intel·ligent, que, per alguna raó que no s'indica, no es van cobrar automàticament en el seu moment i van quedar pendents.



En concret, hi havia dotze validacions pendents de cobrament, que, per l'import, es pot deduir que també podrien correspondre a bitllets senzills d'anys anteriors:

Validacions pendents	Import
9 viatges a raó de 2,40 €	21,6 €
3 viatges a raó de 2,55 €	7,65 €
TOTAL	29,25 €

TMB també exposa que, arran de la tramitació de la queixa, s'havia enviat una resposta a la interessada explicant amb detall l'origen dels càrrecs, així com disculpant-se per la demora en la resposta i les incidències en la gestió.

Segons el relat de la promotora de la queixa, ella havia contactat amb TMB sense èxit diverses vegades mitjançant el telèfon d'atenció al client per aclarir els motius del càrrec.

Vista tota la informació de l'expedient, es conclou que, si bé el càrrec és ajustat a dret, l'atenció prestada abans de la intervenció d'aquesta Sindicatura, no va ser correcta.

Els [principis de bona administració i d'eficàcia](#) dels serveis públics es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola i en l'article 3 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic. Aquests drets impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, que respecti els drets i els interessos legítims de la ciutadania i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Al seu torn, 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](#).

Recentment, la Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010 de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya ha ampliat la configuració del dret a una bona administració incorporant-hi alguns aspectes apuntats per la jurisprudència i doctrina més recents.

Entre les modificacions més importants destacarem, pel que fa a aquest cas, el [dret a una prestació de serveis proactiva i personalitzada i de confiança entre l'Administració i la ciutadania](#).



En el cas que ens ocupa, doncs, tenint en compte que alguns càrrecs corresponen a viatges molt anteriors a la data de cobrament, un exemple de proactivitat administrativa hagués estat que prèviament, o almenys en paral·lel, TMB hagués enviat alguna comunicació a la interessada en què incorporés el detall dels imports pendents de pagament.

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 estat ajustada a dret, però no eficaç pel que fa a l'atenció prestada a la ciutadana.**

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

- **Recordar a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** l'obligació de respondre, amb la diligència deguda, les peticions d'informació que li adreci la ciutadania en exercici dels seus drets, en aplicació del dret a una bona administració.

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 11.2 "El 2030, més ecomobilitat, fonamentada en un sistema de transport públic de màxima qualitat, sostenible i inclusiu".