



RESOLUCIÓ

Transport públic



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



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En dates 14 d'agost de 2025 i 11 de maig de 2026 aquesta Sindicatura va rebre dues queixes ciutadanes relatives a les molèsties derivades de determinats sorolls al transport públic, tant a l'interior dels vehicles com a les instal·lacions (andanes, passadissos i parades d'autobús).

En ambdós casos es fa referència a un increment de les actituds incíviques per part d'algunes persones usuàries que utilitzen telèfons mòbils, altaveus o altres dispositius electrònics per reproduir, a volum elevat, tota mena de continguts audiovisuals, com ara música, vídeos (TikTok, YouTube), pel·lícules o sèries. Igualment, s'esmenta l'escolta de missatges d'àudio o la realització de converses mitjançant plataformes de videotrucada sense l'ús d'auriculars. També es denuncien els sorolls derivats d'actuacions musicals en viu o d'intervencions en veu alta amb finalitats diverses, com ara la difusió de missatges religiosos o la mendicitat.

La situació afecta de manera especial determinats col·lectius, com ara les persones amb discapacitat, trastorns de l'espectre autista, hiperacúsia (sensibilitat extrema al soroll) o altres condicions de salut. S'han recollit testimonis recents de persones que han hagut d'abandonar el vagó a causa de la saturació sensorial, que els provocava crisis d'ansietat o sobrecàrrega.

Assenyalen que la problemàtica s'ha agreujat en els darrers anys sense que, a parer seu, Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) hagi adoptat mesures efectives per revertir-lo i consideren que aquesta inacció podria comportar un incompliment de l'obligació de garantir un transport digne, segur i accessible per a tothom.

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 setembre de 2025 la Sindicatura es va adreçar a [Transports Metropolitans de Barcelona \(TMB\)](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la problemàtica descrita a les queixes.

[Resposta dels òrgans afectats](#)

El dia 19 de novembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Prohibició de dur a terme accions molestes al transport públic

Les situacions descrites per les persones promotores de les queixes constitueixen una infracció de les condicions d'ús del transport públic i, per tant, són sancionables.

En l'àmbit del [metro](#) la infracció està recollida expressament en l'article 12.2.s de les Condicions generals d'ús de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

12.2. Prohibicions. Les persones usuàries tenen prohibit:

s) [Dur a terme activitats o accions que per la seva naturalesa puguin molestar](#) la resta de les persones usuàries o alterar l'ordre públic, com ara posar els peus sobre els seients, ajaure's en els seients seguits, anar sense sabates o treure-se-les, anar sense roba o amb el tors nu, cantar, cridar de manera continuada, [utilitzar equips electrònics de so sense auriculars o amb auriculars, però amb un volum tan alt que molesti la resta del passatge, o altres comportaments molestos o inadequats](#).

En l'àmbit del servei d'[autobús](#) aquesta infracció no està regulada expressament, però es pot entendre inclosa en les infraccions recollides als apartats *f i l* de l'article 5 del Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que inclou, de manera general, qualsevol conducta que pugui molestar la resta de persones.

Article 5. Prohibicions. Es prohibeix:

f) [...] mantenir o efectuar accions que per la seva naturalesa puguin [pertorbar](#) les persones i alterar l'ordre públic.

l) En general, tot comportament que impliqui perill per a la pròpia integritat física o la de les altres persones o que [es pugui considerar molest](#) o ofensiu per a aquestes o per al personal de les empreses prestatàries [...].

Pel que fa a les sancions, varien força en funció de si es tracta del metro o l'autobús. En el cas del metro, poden consistir en una mera advertència o anar acompanyades d'una sanció de fins a 6.000 euros si es tipifica com a lleu, d'acord amb la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària. En el cas dels autobusos, totes les infraccions de l'article 5 tenen la consideració de falta lleu i se sancionen amb una multa d'entre 100 i 200 euros, d'acord amb la Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació dels transports terrestres.



Aquestes limitacions responen a principis generals de convivència i seguretat, plenament coherents amb els principis de servei públic que estableix l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, especialment pel que fa a l'eficàcia i el servei a la ciutadania.

2. Mesures adoptades per TMB

TMB és l'òrgan municipal responsable del servei de metro i d'autobús a la ciutat de Barcelona. L'informe municipal exposa les mesures i estratègies de TMB per abordar situacions relacionades amb conductes molestes per contaminació acústica com les descrites en les queixes.

En primer lloc, TMB aporta una [graella amb el nombre d'incidents](#) dels quals ha tingut coneixement per qualsevol canal (inclou comunicacions de persones usuàries, plantilla o servei de vigilància) en el període comprès entre l'any 2023 i el 2025. D'acord amb aquestes dades, TMB considera que no s'acredita un increment d'aquestes situacions. Així mateix, a l'[enquesta de satisfacció](#) que TMB fa periòdicament tampoc no s'identifica ni es valora aquest aspecte com una qüestió negativa o de preocupació.

Per interpretar les dades, l'informe aclareix que es distingeix entre [quatre tipus d'incidents](#) relacionats amb l'ús de dispositius d'àudio, de música o susceptibles de produir soroll i molèsties a les persones usuàries. Cal destacar que el text que descriu les quatre categories i el literal de l'etiqueta de la graella no són idèntics, fet que dificulta lleugerament interpretar-los.

- Activitats molestes de músics: situacions en què consta la queixa d'almenys una persona pel soroll d'actuacions musicals/vocals o en què les persones infractores no col·laboren amb el personal de seguretat quan són desallotjades dels trens o estacions. Aquest tipus comporta la denúncia administrativa per causar molèsties a les persones.
- Existència de músics: comunicació de persones que fan ús d'instruments musicals, amb actuació vocal o no, i que moltes vegades utilitzen altaveus i amplificadors, en llocs/hores no autoritzats. Es pot deduir que en aquest tipus hi encaixen les infraccions respecte a les actuacions autoritzades del programa Música al Metro.¹

¹ <https://fundacio.tmb.cat/ca/tmb-cultura/musica-metro>



- Comportaments incívics per escoltar música a alt volum: persones que “escolten música en dispositius personals (mòbils, altaveus, etc.) amb suficient volum per molestar la resta de passatge”, segons descriu l’informe. Alguns acaben en una denúncia sota el tipus genèric de “molestar el passatge” sense que es pugui precisar quines corresponen a reproduir música o altres sons sense auriculars. D’aquesta descripció es podria deduir que per a TMB perquè un soroll sigui molest cal que es reproduïxi a un volum alt i no merament sense auriculars.
- Comportaments incívics per persones que canten o criden a alt volum: persones que molesten la resta de passatge mitjançant crits o cànctics d’alt volum, sense cap necessitat ni justificació.

MÚSICS	MES	2023	2024	2025	TOTAL
ACTIVITATS MOLESTES - MÚSICS -	ene		1		1
	feb	1			1
	mar		4		4
	abr	1		1	2
	may			3	3
	jun		1	1	2
	jul	1		3	4
	ago	2	4		6
	sep		2		2
	oct		2		2
	nov	1	1		2
	dic	1	1		2
Total ACTIVITATS MOLESTES - MÚSICS -		7	16	8	31
EXISTENCIA DE MÚSICS	ene	60	46	59	165
	feb	62	69	61	192
	mar	56	71	56	183
	abr	69	74	60	203
	may	64	59	64	187
	jun	58	64	60	182
	jul	70	89	85	244
	ago	65	79		144
	sep	51	47		98
	oct	48	68		116
	nov	70	85		155
	dic	59	61		120
Total EXISTENCIA DE MÚSICS		732	802	445	1979
Total general		739	818	453	2010

INCÍVICOS	Mes	2023	2024	2025	Total
Gritar / Cantar	ene	88	56	59	203
	feb	64	70	53	187
	mar	76	69	54	199
	abr	72	51	34	157
	may	89	56	52	197
	jun	65	39	51	155
	jul	70	49	90	209
	ago	71	53		124
	sep	76	41		117
	oct	54	47		101
	nov	53	64		117
	dic	54	56		110
Total Gritar / Cantar		832	651	393	1876
Músics	ene	1			1
	feb	2	2	1	5
	mar	5	8	1	14
	abr	3	5	3	11
	may	5	8	4	17
	jun	4	3		7
	jul	2	4	2	8
	ago	1	3		4
	sep	2	2		4
	oct		1		1
	nov	4	6		10
	dic	2	2		4
Total Músics		31	44	11	86
Total general		863	695	404	1962

Font: TMB

En segon lloc, l’informe inclou informació sobre com es tramiten els [expedients sancionadors](#) en aquest àmbit. A més de referir-se a la normativa aplicable, s’enumeren determinats elements que permeten decidir si finalment els fets seran objecte de denúncia o tot quedarà en una reconducció i/o sortida de les instal·lacions. Aquests elements per ponderar les circumstàncies del cas són la gravetat, l’impacte en la resta de persones usuàries i el grau de col·laboració mostrat per la persona infractora a l’hora de posar fi al seu incompliment.

En tot cas, s’assenyalen dos factors que afegixen complexitat a la gestió d’aquestes incidències per part del personal de vigilància: a) quan els incidents estan connectats amb situacions de mendicitat, i b) situacions amb dispositius propis com altaveus, ja que no sempre es pot gestionar amb la seguretat i el control desitjables, sobretot si es tracta d’un grup de persones i/o perfils que poden demostrar agressivitat, i esdevé difícil prendre les dades necessàries per confeccionar el butlletí de denúncia.

Actualment, [TMB està elaborant un nou procediment](#) que prevegi les circumstàncies descrites i la gestió que s’ha de fer en cadascuna.



Així mateix, TMB exposa que ha millorat la **coordinació amb la Guàrdia Urbana** de Barcelona, una col·laboració que s'ha vist molt potenciada amb la presència d'un agent d'aquest cos en el Centre de Seguretat i Protecció Civil de Metro. En casos incívics, la Guàrdia Urbana actua de manera contínua aplicant les ordenances municipals, que també són aplicables en l'entorn dels transports, d'acord amb l'especificació del seu àmbit territorial d'aplicació.

Quant a les **campanyes informatives** dirigides a la ciutadania, TMB ha portat a terme diverses accions per potenciar el civisme, amb una línia progressiva d'actuació i un estil més directe i incisiu, donant prioritat a l'educació preventiva; precisament, una de les actituds incloses en la campanya actual és la d'evitar escoltar música sense auriculars.

En els darrers mesos aquesta Sindicatura ha fet seguiment de la campanya de comunicació "Civisme fàcil"² i, efectivament, se n'ha constatat la presència d'una manera recurrent a instal·lacions del metro, marquesines, xarxes socials i pantalles de les andanes i dels vagons.



Fa alguns anys TMB va dur a terme una altra campanya amb el títol "Viatja amb Karma!"³ amb un resultat molt positiu, tant d'impacte com de sensibilització, amb una nova manera de tractar i explicar la seguretat i la promoció del civisme al transport públic.

3. L'accessibilitat cognitiva i sensorial

Aquesta Sindicatura no desconeix les accions portades a terme per TMB en matèria d'accessibilitat, àmbit en el qual ha estat guardonada en diverses ocasions per les seves iniciatives. Destaquen, especialment, els projectes adreçats a persones amb discapacitat visual, així com totes les actuacions orientades a fer accessible la xarxa de transport a les persones amb mobilitat reduïda. Des de l'any 2007 la xarxa de bus està plenament adaptada i, pel que fa a la xarxa de metro, només resten 9 estacions de les 165 existents per assolir l'adaptació completa.

² <https://www.tmb.cat/ca/civisme-facil>

³ <https://www.youtube.com/playlist?list=PL9IfWzK6r7rsySerS4ajANXnnv8KgH3vb>



D'entre les estratègies en matèria d'accessibilitat, l'accessibilitat cognitiva i sensorial constitueixen àmbits que requereixen mesures específiques. A tall d'exemple, es poden esmentar les iniciatives orientades a fer els espais més comprensibles i accessibles per a persones amb trastorns de l'espectre autista (TEA), com és el cas del Centre T-mobilitat⁴ de l'ATM. També hi ha la creació de guies d'anticipació, així com la formació adreçada a determinats grups sobre l'ús segur del transport públic i per potenciar la seva autonomia (aquesta darrera iniciativa, per exemple, ha estat desenvolupada pel Metro de Madrid).⁵

Respecte del cas que ens ocupa, aquesta Sindicatura comparteix el que exposen les persones promotores de la queixa, les quals consideren que les emissions de música, àudios i discursos en veu alta poden afectar negativament col·lectius vulnerables com ara les persones amb TEA, hiperacúsia o altres condicions que impliquen una sensibilitat sensorial especial. En alguns d'aquests casos, la sobreexposició a estímuls externs amb sons a volum elevat i, encara més, si van acompanyats d'elements visuals en moviment pot alterar greument l'estat d'aquestes persones i generar situacions de risc amb episodis de desregulació.

Si el nivell de soroll impedeix o dificulta, de manera significativa, la comprensió dels missatges de megafonia, l'orientació dins d'una estació o vehicle, o la recepció de la informació necessària per utilitzar el servei amb autonomia, aleshores el soroll es converteix en una barrera per a l'accessibilitat comunicativa i cognitiva.

Diversos textos normatius tant d'àmbit internacional com autonòmic i local reconeixen la protecció especial que mereixen les persones amb discapacitat.

A escala internacional, la [Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat](#), aprovada per l'Assemblea General de l'ONU l'any 2006 i ratificada per l'Estat espanyol el 23 de novembre de 2007, reconeix la diversitat de les persones amb discapacitat, així com la necessitat de promoure i protegir els drets humans de totes les persones amb discapacitat.

El preàmbul de la [Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat](#) dedica les seves primeres paraules a subratllar la importància de la promoció de l'accessibilitat com a instrument per fer efectiu el principi d'igualtat de la ciutadania i recorda que la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat fixa el compromís de promoure, protegir i assegurar el ple gaudi dels drets humans i les llibertats fonamentals en condicions d'igualtat per a les persones amb discapacitat i de promoure el respecte a llur dignitat inherent.

⁴ <https://www.atm.cat/w/accessibilitat-centre-tmobilitat>

⁵ <https://www.metromadrid.es/es/viaja-en-metro/lara-linea-de-apoyo-para-el-refuerzo-de-la-autonomia>



La [Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea](#) (article 26) reconeix el dret de les persones amb discapacitat a beneficiar-se de mesures que garanteixin la seva autonomia, integració social i participació en la vida de la comunitat. En la mateixa línia, la [Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat](#) (article XII) estableix el dret a la ciutat en condicions d'igualtat i sense discriminació.

En definitiva, la manca d'un control més rigorós sobre el soroll en el transport públic pot vulnerar el principi d'accessibilitat universal i comportar un obstacle per a l'exercici del dret a la mobilitat en condicions d'igualtat.

4. Conclusions

De tot el que s'ha exposat no es pot afirmar que hi ha hagut inacció per part de TMB davant aquesta problemàtica, ja que s'han elaborat procediments i estratègies específiques.

Això no obstant, es considera que s'hauria d'abordar amb més fermesa. D'una banda, aquesta Sindicatura interpreta que el motiu pel qual les dades no reflecteixen un increment d'aquestes conductes molestes és perquè majoritàriament no se sancionen i, fins i tot, en la seva anàlisi TMB dona a entendre que determinat nivell de volum pot ser acceptable.

La convivència als espais públics, inclòs el transport col·lectiu, exigeix el respecte mutu entre les persones usuàries. I el parer d'aquesta Sindicatura és que no hi ha cap volum acceptable quan es comparteix l'espai i que, efectivament, s'està produint un canvi social quant a l'ús de dispositius personals al transport públic. Cal prendre en consideració que les dades d'ús del transport públic continuen batent rècords,⁶ de manera que cada vegada hi ha més persones usuàries fent-ne un ús més intens en el mateix espai.

Hi ha experiències d'èxit respecte a algunes d'aquestes conductes molestes, com la del metro de Londres,⁷ que va fer una enquesta per confirmar que no utilitzar auriculars era molest per a la majoria de persones usuàries i després va dissenyar una campanya específica amb molt d'impacte.

L'article 31 de la Carta de drets i deures de Barcelona reconeix el [dret a la tranquil·litat](#) dins la ciutat, així com el dret a un medi ambient que permeti una bona qualitat de vida a la ciutat,

⁶ https://www.barcelona.cat/mobilitat/ca/actualitat-i-recursos/noticies/el-transport-public-fa-historia-superant-els-700-milions-de-viatges-lany-2025-1590413?utm_content=C7773-138&utm_source=eoms&utm_medium=email&utm_term=Noticia%20destacada-contingut

⁷ <https://tfl.gov.uk/info-for/media/press-releases/2025/august/new-tfl-campaign-encourages-customers-to-use-headphones-on-public-transport>



lliure de contaminació acústica. També reconeix que s'han de tolerar les immissions innòcues o emparades per l'interès general, com ara els sorolls de les instal·lacions i els elements necessaris del sistema de transport públic, però això no inclou els sorolls i sons perfectament evitables que són objecte de queixa.

En conclusió, es considera que TMB, com a operador del servei de transport públic, hauria de valorar aquesta problemàtica amb més profunditat i dissenyar mesures actives per prevenir i reduir aquestes conductes.

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 podria millorar en eficàcia per garantir el compliment de la prohibició de fer sorolls molestos al transport públic i garantir el dret a la mobilitat accessible](#).

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

- [Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona](#) que impulsi un estudi sobre les conductes sorolloses que són molestes per al passatge i que defineixi un pla d'acció amb mesures concretes, amb un èmfasi especial en les conductes incíviques dins els vehicles.
- [Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona](#) que avanci en la creació d'uns entorns més accessibles sensorialment incorporant criteris d'accessibilitat cognitiva i reducció d'estímul, i que desenvolupi programes específics de suport a persones amb sensibilitat sensorial especial, en línia amb les bones pràctiques d'altres xarxes de transport.

Aquesta resolució es comunicarà a les persones que van 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".