



RESOLUCIÓ

Responsabilitat patrimonial



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 27 de febrer de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 29 d'octubre de 2025, a les 21.20 hores, va patir una caiguda a l'interior d'un autobús de la línia V27 quan el vehicle va arrencar de manera brusca. Va comunicar immediatament els fets al conductor i li va demanar informació sobre l'assegurança de viatge, però aquest no li va fer cas i la va derivar al Centre d'Urgències d'Atenció Primària (CUAP).
- Com a conseqüència de la caiguda, va patir una fractura de ròtula. La van atendre inicialment al CUAP i posteriorment la van derivar a un centre hospitalari.
- El 26 de novembre de 2025 va presentar una reclamació a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) exposant els fets, identificant l'autobús implicat i aportant la documentació pertinent. Aquell mateix dia, TMB li va enviar un missatge de resposta en què li facilitaven un número de referència i la informaven que, a causa de l'alt volum de sol·licituds, el temps de resposta podria ser superior a l'habitual.
- Posteriorment, el 27 de gener de 2026, va rebre una nova comunicació en què se li indicava que a través d'aquell canal no es tramitaven reclamacions, sinó només consultes sobre l'estat de tramitació. També s'hi informava que la seva reclamació constava com a "en tractament" i que rebria una resposta pròximament.
- Des de llavors, no havia rebut cap altra comunicació.



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 9 de març de 2026, la Sindicatura es va adreçar a [Transports Metropolitans de Barcelona](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 14 d'abril de 2026, la Sindicatura es va adreçar a [Transports Metropolitans de Barcelona](#) per demanar una ampliació de la informació sol·licitada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 2 d'abril de 2026 i el dia 7 de maig de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen la tramitació donada a la reclamació de responsabilitat patrimonial instada per la persona interessada.

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 de 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 un 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, l'accident va tenir lloc el dia 29 d'octubre de 2025, i la reclamació es va formular el dia 26 de novembre del mateix any. A partir de la reclamació, s'han dut a terme les actuacions següents:

- El 9 de febrer de 2026 es va sol·licitar la localització del conductor del bus per tal de demanar-li informació sobre l'accident.
- El 19 de febrer de 2026 es va rebre la versió dels fets per part del conductor, qui va confirmar que l'accident havia tingut lloc.
- El 9 de març de 2026 es va iniciar l'expedient d'accident.
- El 10 de març de 2026, l'asseguradora FIATC va rebre l'expedient juntament amb tota la documentació corresponent.
- L'11 de març de 2026, TMB va comunicar a la interessada que el seu expedient s'havia traslladat a FIATC.
- Des de TMB es va sol·licitar a l'asseguradora la màxima celeritat en la resolució de la reclamació. Posteriorment, l'asseguradora es va posar en contacte amb la interessada per demanar-li la documentació mèdica disponible, amb la finalitat de valorar els danys i formular una oferta. El mateix dia, la interessada va aportar presencialment una part de la documentació mèdica i va indicar que n'havia d'aportar més.
- Els dies 16 i 21 d'abril de 2026, la interessada va facilitar la resta de la documentació mèdica.
- Entre el 21 i el 28 d'abril de 2026, FIATC va revisar la documentació i va detectar l'absència de seguiment traumatològic. Malgrat això, es va posar en contacte telefònicament amb la interessada i li va formular una oferta econòmica corresponent a 65 dies d'atenció sanitària. Després de diverses trucades, la interessada va comunicar que donaria una resposta el dia 29 d'abril.
- El 29 d'abril de 2026, FIATC va informar TMB que la interessada havia rebutjat l'oferta i havia presentat una contraoferta. El servei mèdic de FIATC va indicar que revisaria la nova proposta de la reclamant i emetria un informe amb la decisió final.

Segons ha informat la persona interessada, recentment i a instàncies de l'asseguradora, s'ha sotmès a un peritatge mèdic amb la finalitat de concretar l'abast de les lesions i facilitar una valoració més precisa dels danys soferts. En aquests moments, resta pendent de rebre una nova proposta d'indemnització per part de l'asseguradora.

En aquest context, cal tenir en compte que, si bé s'ha superat el termini orientatiu de seixanta dies per assolir un acord entre les parts, aquest retard no és imputable exclusivament a la tramitació de l'expedient. En part també respon a la disconformitat de la persona interessada



amb l'oferta inicial formulada, fet que ha comportat la necessitat de continuar amb les actuacions de valoració i revisió.

Malgrat aquesta circumstància, seria convenient que les gestions en curs es resolguessin al més aviat possible i que les parts poguessin arribar a un acord indemnitzador en un termini raonable per evitar una prolongació del procediment.

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 diligent i ajustada en la gestió de l'expedient. No obstant això, s'ha superat el termini establert per arribar a un acord convencional.

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

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que, amb la màxima celeritat, s'assoleixi un acord indemnitzador o, en el seu defecte, s'iniciï la tramitació del procediment de responsabilitat patrimonial.

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 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.