



RESOLUCIÓ

Transport públic



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 20 d'abril de 2026, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per la no aplicació de la tarifa de família nombrosa als títols de transport de la seva filla i fill.

Es tracta d'una família que té reconeguda la condició de família nombrosa en la categoria general, amb dues persones descendents, una de les quals amb discapacitat.

En data 5 de gener de 2026 va renovar el títol. Seguidament, va tramitar mitjançant l'app la renovació al perfil de la T-mobilitat per tal que els seus descendents poguessin adquirir la T-jove FM/FN general per a menors de 30 anys al preu bonificat, però no es va activar.

Va fer reclamacions mitjançant el formulari de queixes de TMB, però no va rebre 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 29 d'abril de 2026, 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 11 de juny de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a l'expedient.



CONSIDERACIONS

1. Títols de transport bonificats per a famílies nombroses i monoparentals

A la ciutat de Barcelona, les famílies nombroses (FN) i les monoparentals (FM) disposen de títols de transport bonificats que es poden carregar al suport de la T-mobilitat.

Els títols principals són la T-usual FM/FN, la T-70/90 FM/FN, i la **T-jove FM/FN**, dividits en categoria general o especial.

Pel que fa a les famílies nombroses, la categoria exacta de la unitat familiar és la que consta al títol oficial de família nombrosa emès per la Generalitat de Catalunya.

Les categories general i especial defineixen el tipus de família segons el nombre de descendents o la seva situació econòmica i personal. La categoria determina el percentatge de descompte que s'aplica als títols de transport de la T-mobilitat.

- General: famílies amb 3 o 4 descendents, així com les famílies amb 2 descendents si un d'aquests (o una de les persones progenitores) té una discapacitat igual o superior al 33%. Dona dret a un 20% de descompte en els bitllets de transport.
- Especial: categoria destinada a unitats familiars més grans o amb necessitats protectores més elevades.
 - o Per nombre de descendents: Famílies amb 5 descendents o més, així com famílies amb 4 descendents en les quals almenys 3 provenguin de part o adopció múltiple. En el còmput general, cada fill amb discapacitat igual o superior al 33% compta com a dos.
 - o Per renda: Famílies amb 4 descendents i que els ingressos anuals (dividits pel nombre de membres de la unitat familiar) no superin el 75% de l'IPREM vigent. Dona dret a un 50% de descompte en els bitllets de transport.

El títol de transport bonificat objecte de la queixa és la **T-jove FM/FN**. Es tracta d'un títol social adreçat a les persones menors de 30 anys, i que tenen activat el perfil de FM/FN. Permet accedir il·limitadament a tots els modes de transport integrats de les sis corones tarifàries de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) durant un període de 90 dies des de la primera validació. També inclou les estacions de metro de l'aeroport.

El preu de la T-jove FM/FN general és de 36,40 €, mentre que la de categoria especial és de 22,75 €.



El procediment per poder beneficiar-se de la bonificació requereix que, prèviament, se sol·liciti l'assignació del perfil de família nombrosa al compte de cada membre. Aquest tràmit es pot fer tant en línia, a través del portal de la T-mobilitat, com presencialment al Centre d'Atenció i Informació T-mobilitat.

2. El cas concret

La família del promotor de la queixa està formada per quatre membres: les dues persones progenitores i dos descendents majors d'edat però menors de 30 anys, en concret un fill amb discapacitat i una filla. Per tant, els correspon el títol de família nombrosa de categoria general.

D'acord amb l'informe de TMB, en primer lloc, cal esmentar que en aquest cas hi ha hagut certa confusió entre l'òrgan que ha gestionat els perfils, atès que el ciutadà informava que havia fet el tràmit mitjançant TMB quan, en realitat, s'ha constatat que l'havia fet mitjançant l'ATM, que és l'ens responsable de la T-mobilitat. En concret, el tràmit de sol·licitud del perfil de FN es va fer el 2 de març de 2026 mitjançant el web de la T-mobilitat.

Segons l'informe de TMB, la filla tenia actiu el perfil de família nombrosa des del 16 de desembre de 2025, per tant, amb aquesta usuària no hi ha hagut cap incidència.

Per contra, el perfil que no estava actiu era el del fill amb discapacitat. Després de fer les comprovacions oportunes, l'informe de TMB explica que s'ha pogut esbrinar la causa de la incidència: l'ATM havia denegat la sol·licitud d'activació del perfil FN perquè no s'havia aportat correctament el document acreditatiu de la condició de família nombrosa, però se'n dedueix que aquesta denegació mai no va ser comunicada a l'interessat. El motiu de la manca de retorn sobre l'estat de tramitació era que aquesta persona no havia autoritzat la recepció de notificacions.

Finalment, amb posterioritat a la queixa i una vegada aclarit l'origen de la incidència, TMB va fer les gestions necessàries per reprendre la tramitació i ja s'ha solucionat, de manera que el fill també té activat el perfil de família nombrosa general.

D'acord amb la informació anterior, a parer d'aquesta Sindicatura queda acreditat que l'expedient va quedar aturat sense que l'interessat tingués cap informació, cosa que és irregular i poc eficient, ja que difícilment es podrà esmenar la manca de documentació si no es contacta amb l'interessat d'alguna manera per fer-li un requeriment d'esmenes d'acord amb l'article 68 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.



El dret de la ciutadania a rebre una informació veraç, clara, accessible i en temps oportú constitueix un pilar bàsic de l'actuació administrativa.

L'article 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, reconeix el [dret de les persones a obtenir informació sobre els procediments que les afecten](#). En el mateix sentit, l'article 21 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya estableix el dret de la ciutadania a rebre informació adequada sobre l'activitat administrativa que pugui afectar els seus drets o interessos legítims.

A més, la Carta de drets i deures de Barcelona reconeix el dret de totes les persones a una bona administració, que inclou una comunicació clara i proactiva, en particular quan es tracta de col·lectius especialment vulnerables.

Al seu torn, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat esmenta, en l'article XXIII, amb referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

Darrerament, 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 la doctrina més recents.

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

En el cas que ens ocupa, doncs, un exemple de [proactivitat administrativa](#) hauria estat que l'ATM hagués contactat amb la persona interessada d'una altra manera mitjançant qualsevol de les diverses dades de contacte del ciutadà.

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, després de les comprovacions que van resoldre la sol·licitud del fill del promotor de la queixa, l'actuació de **Transports Metropolitans de Barcelona** i de l'**Autoritat del Transport Metropolità (ATM)** ha estat ajustada a dret, però no eficaç perquè l'interessat tenia dret a ser informat de l'estat de tramitació de la sol·licitud i que se li donés l'oportunitat de fer les esmenes escaients per completar-la.

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

- **Recordar a Transports Metropolitans de Barcelona i a l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM)** l'obligació de tramitar els seus procediments administratius d'acord amb la normativa aplicable i amb totes les garanties establertes en favor de les persones interessades en el procediment.

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".