



RESOLUCIÓ

Transport públic; mobilitat accessible



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



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

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 19 de novembre de 2025, el representant legal de l'interessat va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per la denegació sistemàtica i reiterada de la targeta rosa a causa d'una interpretació excessivament formalista de la documentació que cal aportar.

L'interessat tenia reconeguda una discapacitat del 73% i estava subjecte a mesures d'assistència per resolució judicial en l'àmbit civil.

En data 11 de juliol de 2025 el seu representant legal, que també és la seva parella, va sol·licitar electrònicament la T-metropolitana targeta rosa, i va marcar afirmativament l'apartat d'autorització a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) perquè verificués les dades mitjançant consulta a altres administracions.

Malgrat això, l'AMB va requerir la còpia del DNI o NIE. L'interessat tenia el NIE caducat des del 9 de maig de 2025, tot i que ja estava en tràmit la seva renovació i així ho va explicar a l'AMB, però la sol·licitud se li va denegar.

El ciutadà va acreditar que la renovació del NIE estava en tràmit, aportant el justificant de la sol·licitud de la targeta de residència (com a familiar d'un ciutadà de la Unió Europea), on constava l'estat "en tràmit", però l'AMB va rebutjar reiteradament aquest document i va insistir en la necessitat d'aportar una còpia del NIE renovat.

L'interessat va esperar que se li concedís la targeta de residència, cosa que va ocórrer el 8 d'octubre de 2025. Així, va aportar la resolució electrònica de concessió de la targeta de residència de la Subdelegació del Govern a Barcelona (pas previ a l'obtenció física del NIE), on constava clarament que era una concessió ferma per a un període de 5 anys comptadors des de la data de caducitat del NIE anterior, és a dir del 10 de maig de 2025 fins al 9 de maig de 2030.



La resposta de l'AMB va tornar a ser denegatòria, insistint que calia aportar una imatge del NIE ja renovat pel davant i pel darrere. Però el ciutadà no podia aportar aquesta fotografia del NIE perquè l'obtenció del NIE físic és un pas posterior que cal tramitar de manera presencial al servei d'estrangeria, el qual està col·lapsat des de fa mesos, i en aquells moments era incerta la data en què aconseguiria la cita.

Segons l'interessat, l'exigència de l'AMB que es presenti una imatge del suport físic de plàstic del NIE ignora el col·lapse del servei d'estrangeria a Barcelona, el qual és complex i llarg per causes alienes a les persones interessades:

- Les cites per prendre les empremtes (pas previ a la targeta física) es donen només un dia a la setmana a una hora determinada (els dijous a les 15.00 hores).
- En 20 minuts ja no hi ha cites disponibles per a tota la província. Feia setmanes que ho estaven intentant sense èxit.
- En qualsevol cas, una vegada aconseguida la cita, l'expedició de la targeta física encara trigaria un mínim de 45 dies més.

La persona promotora de la queixa considera que aquesta interpretació de l'AMB d'exigir el NIE físic és injusta, discriminatòria i suposa una vulneració dels drets del seu representat.

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](#).

Els dies 1 de desembre de 2025 i 4 de març de 2026, la Sindicatura es va adreçar a l'[Àrea Metropolitana de Barcelona](#) per tal de conèixer les intervencions efectuades en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 2 de febrer i 2 d'abril de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen la tramitació donada a l'expedient.

CONSIDERACIONS

1. La T-metropolitana targeta rosa

La targeta rosa és un títol social que depèn de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB). L'objectiu és facilitar l'accés al transport públic de l'àrea metropolitana de Barcelona a les



persones amb menys recursos econòmics i que siguin persones grans o amb algun tipus de discapacitat.

La normativa vigent és l'[Ordenança metropolitana reguladora del sistema de tarifació social del transport](#)¹, aprovada pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona en sessió celebrada el 22 de febrer de 2022 (publicada al número 8644 del *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona* del dia 4 d'abril de 2022).

Per accedir a la T-metropolitana targeta rosa s'han de complir determinades condicions de manera simultània, algunes comunes i d'altres específiques.

a) Condicions comunes:

1. La persona ha d'estar empadronada en un dels municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.
2. Disposar d'un DNI/NIE vigent i, en el cas dels menors, DNI/NIE/NIF del tutor legal.
3. Abonar els costos de producció i gestió del suport i del títol de transport.

b) Condicions específiques en funció de les diferents modalitats de la T-metropolitana:

1. Tenir determinada edat o grau de discapacitat. En el cas de Barcelona, cal tenir més de 60 anys, però en altres municipis l'edat mínima està entre els 61 i els 65 anys. En cas de tenir una discapacitat igual o superior al 33% reconeguda per la Generalitat de Catalunya, no cal complir el requisit d'edat, si bé per poder tramitar el grau de discapacitat cal tenir almenys 4 anys.
2. No superar el nivell màxim d'ingressos bruts per persona de la unitat familiar. Actualment, són els següents:
 - Gratuïta: fins a 9.240 euros per persona i any.
 - Reduïda: fins a 18.480 euros per persona i any.

Per calcular els ingressos per persona d'una unitat familiar, es tenen en compte els ingressos bruts de tots els membres (pensions, ajudes públiques, rendes...) i després es divideix el total entre el nombre de persones que la formen.

¹ <https://docs.amb.cat/alfresco/api/-default-/public/alfresco/versions/1/nodes/6df23a57-5ddf-4420-8b54-f6a7a7393ebc/content/2022-04-01%20Ordenan%C3%A7a%20Metropolitana%20reguladora%20del%20sistema%20de%20tarifaci%C3%B3%20social%20del%20Transport.pdf?attachment=false&mimeType=application/pdf&sizeInBytes=197039>



El concepte d'“unitat familiar” que s'utilitza és el de l'article 82 de la Llei 35/2006, de 28 de novembre, de l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF). D'acord amb aquest concepte, només inclou les següents persones:

- Persones cònjuges unides per un vincle matrimonial, sense que s'incloguin les parelles de fet.
- Fills i filles menors de 18 anys.
- Fills i filles majors d'edat incapacitats judicialment subjectes a pàtria potestat prorrogada o rehabilitada, o a una curatela representativa per resolució judicial.

A l'efecte de l'IRPF, aquest concepte tributari es considera com un dret, ja que permet optar voluntàriament a la tributació conjunta o individual en els impostos de l'IRPF i el patrimoni segons convingui. Per contra, a l'efecte de la T-metropolitana l'AMB l'imposa de manera obligatòria per als seus membres, inclús quan aquestes persones hagin optat per la declaració individual en l'IRPF.

En el cas que ens ocupa, l'interessat està empadronat a la ciutat de Barcelona, té una discapacitat del 73% i, atès que no està casat (tot i que forma part d'una parella de fet inscrita), la seva unitat familiar està constituïda per un únic membre (ell mateix), el qual no té ingressos. Per tant, en el moment de fer la sol·licitud **l'interessat reunia tots els requisits per ser beneficiari de la modalitat gratuïta.**

2. La sol·licitud de la T-metropolitana targeta rosa

La sol·licitud de la T-metropolitana targeta rosa es pot tramitar en línia mitjançant un formulari web o presencialment².

El model de sol·licitud és el mateix per a les dues modalitats de la T-metropolitana i es pot presentar en qualsevol moment de l'any. Quan l'AMB la rebí, es faran les comprovacions necessàries per acreditar el compliment de tots els requisits i s'emetrà la resolució de concessió o denegació corresponent.

Quant a la documentació necessària que ha d'acompanyar la sol·licitud, hi ha dues opcions:

² <https://www.amb.cat/ca/web/amb/seu-electronica/tramits/detall/-/tramit/sol-licitud-de-la-t-metropolitana-targeta-rosa/17176884/11696>



- i. No aportar cap documentació, ni tan sols la més bàsica com el DNI o NIE, quan es marqui afirmativament l'autorització perquè l'AMB pugui consultar les dades amb altres administracions. Això inclou comprovacions mitjançant l'AOC (Administració Oberta de Catalunya) amb el padró, la Direcció General de Policia (DGP), l'Administració tributària i la Seguretat Social, entre d'altres.
- ii. En cas que no es marqui l'autorització, caldrà aportar tota la documentació necessària perquè l'AMB pugui comprovar les dades. La documentació inicial és:
 - DNI o NIE.
 - Certificat d'empadronament.
 - Última declaració de la renda (conjunta o individual) o el certificat de no haver de presentar-la.
 - Última nòmina (en cas que la persona treballi).
 - Certificat de prestacions socials públiques (també si no se'n rep cap).
 - En cas de discapacitat, certificat o resolució que acrediti legalment el grau de discapacitat.
 - Qualsevol altra documentació necessària per les característiques personals del cas, com ara la sentència de divorci o el llibre de família.

L'informe de l'AMB exposa que, en qualsevol cas, sempre es podrà demanar que s'aporti documentació addicional quan es detecti alguna incongruència en les dades o aquestes hagin variat i no estiguin actualitzades, o calgui obtenir la informació que no és accessible mitjançant la consulta interadministrativa.

3. La tramitació de l'expedient de sol·licitud de la T-metropolitana targeta rosa

En el cas concret que ens ocupa, la tramitació de l'expedient va ser la següent:

- 11 de juliol de 2025: El representant legal del sol·licitant (i parella de fet) va tramitar la sol·licitud electrònica mitjançant el formulari del web de l'AMB. No va aportar cap document perquè havia marcat afirmativament la casella de l'autorització. Com no hi havia l'opció de "parella de fet", va indicar que l'interessat estava casat i es va identificar com a cònjuge. Més tard va signar electrònicament la sol·licitud, seguint les instruccions d'un correu.
- 24 de juliol de 2025: Després d'haver rebut per correu postal un requeriment d'esmenes, va aportar còpia del NIE, el qual estava caducat des del 9 de maig de 2025.



L'informe de l'AMB justifica aquest requeriment pel fet que van consultar la base de dades de la DGP i el NIE de l'interessat constava com a "suport no vigent", i la normativa exigeix que en el moment de la sol·licitud es disposi d'un DNI o NIE vigent.

- 25 de juliol de 2025: L'AMB va comunicar que el document no era vàlid i que es necessitava un NIE vigent.
- 25 de juliol de 2025: Va aportar el justificant acreditatiu que la targeta de residència estava en tràmit des del 8 de maig de 2025.
- 28 de juliol de 2025: L'AMB va insistir que era necessari aportar un NIE vigent.
- 26 d'octubre de 2025: Després d'esperar la concessió efectiva, el ciutadà va aportar la resolució de l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona que li concedia la targeta de residència. En aquest document s'especificava que la data d'efectes d'aquesta targeta era des que va caducar l'anterior, és a dir, des del 10 de maig de 2025, i que tenia una vigència per 5 anys.

La resolució incloïa una menció expressa sobre la validesa del document a tots els efectes i que la seva eficàcia no estava condicionada a l'efectiva obtenció del NIE, si bé s'informava de la necessitat de tramitar-lo.

INFORMACIÓN IMPORTANTE: La autorización concedida mediante la presente resolución produce plenos efectos frente a la administración y frente a terceros y su eficacia no se encuentra condicionada a la obtención de la Tarjeta de Identidad de Extranjero, sin perjuicio de que, de conformidad con el artículo 4.2 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, deba ser solicitada en el plazo de un mes desde su concesión.

- 27 d'octubre de 2025: L'AMB va respondre que el document enviat no era vàlid o suficient, i que calia una resolució on aparegués el número de NIE renovat.
- 29 d'octubre de 2025: El ciutadà va exposar que el número de NIE renovat apareixia en aquella resolució.
- 30 d'octubre de 2025: L'AMB va respondre que no era suficient, i que necessitava una imatge del NIE renovat per davant i per darrere.
- 20 de novembre de 2025: El ciutadà va informar que havia presentat una queixa davant la Sindicatura de Greuges de Barcelona.
- 29 de desembre de 2025: L'AMB va demanar les dades d'ingressos de l'interessat i del cònjuge.



- 4 de gener de 2026: El ciutadà va informar que l'interessat no tenia ingressos i va aportar les seves dades econòmiques anuals, essent aquest un import anual superior als llindars màxims establerts.
- 15 de gener de 2026: L'AMB va comunicar que acceptaven la resolució de la targeta de residència, encara que caldria aportar el NIE quan l'hagués obtingut. Però l'expedient continuava incomplet perquè havien detectat informació contradictòria sobre el seu estat civil. Per això demanaven un "certificat de fe de vida i estat" o documentació sobre el registre com a parella de fet.
- 16 de febrer de 2026: El ciutadà es va mostrar molest per l'excessiu rigor dels requeriments. Va aportar la documentació sobre el registre com a parella de fet i també la citació per recollir l'endemà el NIE renovat.
- 24 de febrer de 2026: L'AMB va completar favorablement la concessió de la T-metropolitana targeta rosa gratuïta i el 5 de març de 2026 li van lliurar la targeta al seu domicili.

D'acord amb la documentació de l'expedient, aquesta Sindicatura considera que la insistència de l'AMB per exigir un NIE vigent va ser correcta inicialment, ja que és un dels requisits expressament previstos a l'article 4 de l'ordenança reguladora.

Ara bé, una vegada l'interessat va aportar la resolució de concessió de la targeta de residència, es considera que l'Administració hauria d'haver-la acceptat des del primer moment. I és justament per això que la mateixa resolució diu que "su eficacia no se encuentra condicionada a la obtención de la tarjeta de identidad de extranjero".

A parer d'aquesta Sindicatura, la revisió de la documentació no va ser prou diligent, ja que el ciutadà per molt que hagués marcat "casat", havia mencionat que eren parella de fet, i això també es desprèn de la diversa documentació aportada, com la resolució judicial de mesures de suport que inclou el nomenament de la seva parella com a tutor. Per tant, el requeriment sobre els ingressos de la seva parella era innecessari.

Així mateix, aquesta Sindicatura considera del tot comprensible el sentiment d'excessiu rigor del promotor de la queixa.

Des que l'interessat va començar a patir els danys irreversibles d'una malaltia greu l'any 2023, ell i la seva parella han passat per un llarg periple de procediments administratius necessaris i pertinents per gestionar la seva vida i buscar la millor situació, com ara el



reconeixement d'una discapacitat, les mesures de suport, assistència a la dependència, i també múltiples consultes mèdiques i rehabilitadores. La seva experiència ha quedat plasmada en el llibre *El Laberinto del Olvido. Un thriller basado en hechos reales: El crimen perfecto de la indiferencia* (ISBN 979-8277225110).

Per als promotors de la queixa, la dilació indeguda del procediment de concessió de la T-metropolitana targeta rosa representa un obstacle més en el seu difícil camí. Per molt que cada requeriment es pugui encabir en alguna comprovació o aclariment o en alguna mesura pertinent, [aquesta Sindicatura considera que la situació soferta pel ciutadà hauria de generar empatia a qualsevol persona que en tingui constància.](#)

En aquest cas, especialment, hauria estat més eficient contactar amb ell telefònicament per aclarir tots els detalls amb una valoració conjunta, de manera que es podria haver concedit el títol de transport a què tenia dret a finals d'octubre del 2025.

Aquest cas ha servit perquè els serveis jurídics de l'AMB revisin la conveniència de canviar l'ordenança en el sentit d'exigir la vigència de la targeta de residència (que és la que en realitat està subjecta a terminis de caducitat) i no del NIE, atès que el número en si no caduca i per això no varia amb les consecutives renovacions. En qualsevol cas, també s'hauria pogut arribar a aquesta mateixa solució per via hermenèutica, per mitjà d'una interpretació no formalista basada en el principi *pro cives* o *in dubio pro actione*.

Aquesta Sindicatura defensa els drets de la ciutadania amb una [mirada interseccional](#) que ens permet analitzar l'afectació de drets amb una perspectiva complexa. De vegades la discriminació que experimenten les persones és múltiple i s'agreuja quan aquesta està afectada per diferents capes com són el gènere, l'edat, l'origen, l'orientació sexual i la diversitat funcional, entre d'altres.

En el cas que ens ocupa, el promotor de la queixa pertany a la vegada a diversos col·lectius que, si es consideren individualment, ja constitueixen grups en situació d'especial vulnerabilitat. Per això, caldria que l'Administració extremés la diligència per garantir el dret a una bona administració i evitar perjudicis que la ciutadania no té el deure jurídic de suportar.

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.



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 l'Àrea Metropolitana de Barcelona no ha estat ajustada a dret ni eficaç.**

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

- **Recordar a l'Àrea Metropolitana de Barcelona** l'obligació de tramitar els procediments administratius d'acord amb el principi constitucional d'eficàcia i d'acord, igualment, amb els principis de racionalització, agilitat i servei efectiu recollits de forma expressa per l'article 3.1 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

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", així com amb el 16.6, "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania".