



RESOLUCIÓ

Transport públic



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En el marc de l'entrevista mantinguda el dia 20 de febrer de 2026, el ciutadà va formular una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per un incident ocorregut al metro i la deficient atenció prestada per TMB quan va presentar la queixa corresponent.

Els fets van ocórrer el dia 2 de gener de 2026, vers les 17:30 hores, quan va accedir a l'estació de metro de "Sagrada Família" acompanyat de la seva esposa i dues netes, de vuit i onze anys respectivament. Hi havia molta gent a l'andana i als vagons. Amb moltes dificultats van aconseguir pujar al vagó, però una de les netes va quedar fora. Gràcies al fet que la portaven agafada per la mà, la porta no va acabar de tancar i la van poder reobrir.

Quan van arribar a l'estació "Sant Pau-Dos de Maig", i encara amb la tensió del moment viscut, van apropar-se a la persona conductora per parlar amb ella sobre la situació de risc que havien patit. Però la resposta de la persona conductora no va ser gens empàtica i li va dir que no podia esperar tothom, i que una vegada sonava la botzina, havia de tancar les portes.

Disconforme amb el tracte dispensat, va presentar una queixa dies pocs dies després en un punt d'atenció TMB. En concret, va demanar que es revisessin les càmeres i es parlés amb la persona conductora, perquè aquesta situació no tornés a passar a una altra persona.

En el moment d'adreçar-se a la Sindicatura, el ciutadà encara no havia rebut cap resposta malgrat haver contactat amb TMB reiteradament.

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

[Resposta dels òrgans afectats](#)

El dia 2 d'abril de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. El dret a la seguretat i a la integritat en la prestació del servei de transport públic

El relat del promotor de la queixa, que va presentar-la de manera presencial, reflecteix una situació de gran angoixa viscuda quan una de les seves netes petites va quedar atrapada a l'exterior del vagó en el moment del tancament de portes, evitant-se la separació completa del grup únicament perquè la menor anava agafada de la mà d'un familiar i el sistema de seguretat va provocar la reobertura de les portes.

L'[informe de TMB](#), en primer lloc, expressa les disculpes per l'incident i lamenta la situació viscuda.

Seguidament, l'informe analitza la situació a la llum de la [normativa de seguretat de les portes del metro](#), la qual prohibeix estrictament intentar entrar o sortir des del moment en què s'inicia el senyal acústic o lluminós de tancament de portes. El fet d'ignorar aquest avís comporta un risc d'atrapament, d'accidents i de retards en el servei, i per això sempre es recomana que si ja estan sonant els senyals acústics, no s'hi accedeixi al vagó.

D'altra banda, el temps límit estimat per a l'obertura de portes està supeditat a la quantitat de persones que volen sortir o entrar als trens. És el to acústic i el senyal lluminós el que indica l'aturada immediata de l'accés. No s'ha de forçar el pas ni intentar frenar mai les portes pel risc que comporta, tal com queda recollit en el reglament de viatgers del metro¹. En el supòsit que es produeixi qualsevol incident, les persones usuàries poden accionar l'aparell d'alarma i comunicar-ho per l'interfon:

Article 6. Accés i sortida de les persones usuàries dels trens

L'accés i la sortida de les persones usuàries dels trens amb què es presta el servei, es durà a terme respectant les indicacions següents:

a) L'entrada i la sortida dels trens es farà sense precipitació, però amb la màxima agilitat possible.

¹ <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/normativa-us-transport>



- b) No s'ha d'entrar als trens fins que en surtin completament les persones que en volen sortir. Així, les persones que siguin a les andanes facilitaran la sortida de les que siguin dins dels trens i se situaran a tots dos costats de les portes, per deixar espai lliure suficient.
- c) Des que s'inicia el senyal acústic o lluminós que anuncia el tancament de les portes no es pot ni sortir ni entrar als trens, així com tampoc impedir el tancament o forçar l'obertura de les portes que hi accedeixen.
- d) En el supòsit que es produeixi qualsevol incident en pujar o baixar del tren, les persones usuàries poden accionar l'aturada d'emergència situada en els laterals de les portes, a l'interior del tren, i comunicar-ho al personal del Metro.

Aquesta Sindicatura és conscient que l'operació de tancament de portes dels trens s'efectua d'acord amb protocols de seguretat establerts i que les persones usuàries tenen el deure d'abstenir-se d'accedir als vehicles una vegada s'han activat els senyals acústics i visuals de tancament.

Tanmateix, també cal tenir present que l'exigència d'aquest comportament no es pot desvincular de les condicions reals en què es presta el servei.

En situacions d'elevada ocupació dels vagons i les andanes, com la del cas que ens ocupa, pot resultar especialment difícil per a les persones usuàries valorar si podran accedir al tren amb seguretat abans del tancament de les portes. En aquests contextos, l'aglomeració de persones pot generar circumstàncies sobrevingudes que incrementen el risc d'incidents, especialment quan hi viatgen persones menors d'edat, persones grans o col·lectius vulnerables. A més, cal tenir present que hi havia dues menors petites que complicaven l'operativa d'entrar al vagó entre la multitud.

La protecció de la integritat física de les persones constitueix un principi essencial de l'actuació dels serveis públics. En aquest sentit, l'article 3.1 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea reconeix el dret de la ciutadania a gaudir de serveis públics de qualitat que garanteixin la integració física i seguretat de les persones.

D'acord amb la informació aportada, aquesta Sindicatura considera que no es desprèn que s'hagi produït un incompliment dels protocols operatius de TMB en relació amb el tancament de portes. De fet, el funcionament del sistema de detecció d'obstacles va permetre la reobertura de les portes i va evitar conseqüències més greus.

No obstant això, aquesta Sindicatura considera comprensible la preocupació manifestada pel ciutadà davant una situació que va generar una sensació objectiva de risc i una important angoixa tant per a ell com per a la seva família.

La Carta de serveis del metro de Barcelona manifesta la importància de garantir la seguretat ferroviària:



A la Unitat de Seguretat Ferroviària ens orientem a identificar i controlar els riscos lligats a l'activitat i als serveis prestats per Metro de Barcelona, amb la finalitat de pal·liar-los i minimitzar-los per garantir la integritat dels empleats i les empleades, les persones usuàries i la seguretat del servei en general. També procurem conscienciar l'organització en una cultura de seguretat ferroviària en què tots els recursos humans s'involucrin, d'acord amb les seves responsabilitats en aquesta matèria.

Per aquest motiu, es considera convenient que TMB continuï analitzant les situacions d'alta ocupació a la xarxa i adopti totes aquelles mesures organitzatives i operatives que permetin reduir el risc que es produeixin episodis similars, especialment en estacions i franges horàries amb elevada concentració de persones usuàries.

2. El dret a una bona administració i el deure de resposta

La persona promotora de la queixa manifesta igualment la seva disconformitat per la manca de resposta a la reclamació presentada el 5 de gener de 2026 davant un punt d'atenció de TMB.

Segons indica, tot i haver-se adreçat a TMB en diverses ocasions per conèixer l'estat de la seva petició, no va obtenir cap resposta fins transcorregudes diverses setmanes, en concret el 20 de febrer de 2026.

La carta de serveis de TMB es preveu un termini màxim de resolució de queixes de 28 dies, però en aquest cas el termini va ser d'un mes i mig, i lamentablement no es va poder atendre la petició d'accés a les imatges.

Sobre això l'informe de TMB admet i lamenta la dilació en la resposta, i també errors humans en la tramitació. Indica que si bé consta la presentació en un Punt TMB el dia 5 de gener de 2026, la queixa no es va enviar al departament corresponent. Aquest error intern, va provocar que s'hagués d'enviar posteriorment, en concret el 4 de febrer de 2026, i quan es va voler gestionar, les imatges ja no estaven disponibles perquè havia passat més d'un mes des del dia dels fets.

La resposta final enviada per correu electrònic al ciutadà el dia 20 de febrer de 2026 (que justament va ser la data en què es va atendre el ciutadà en la Sindicatura), i s'incloïa una expressió de disculpes a més de les explicacions tècniques corresponents. L'informe subratlla que es va atendre la petició del ciutadà de revisar el cas amb la persona conductora com a membre de l'operatiu de la línia, a qui van traslladar les consideracions del ciutadà.



El dret de la ciutadania a obtenir una resposta expressa de les administracions públiques i de les entitats que gestionen serveis públics forma part del contingut essencial del dret a una bona administració.

Els articles 41 i 42 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea reconeix el dret de tota persona al fet que els assumptes que l'afectin siguin tractats imparcialment, equitativament i dins un termini raonable, i també el dret a accedir a tots els documents que inclou els arxius audiovisuals.

A més, l'article 53.1.a) de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, reconeix el dret de les persones interessades a conèixer l'estat de tramitació dels procediments que les afecten i accedir i obtenir una còpia dels documents continguts en els procediments esmentats.

En el cas analitzat, encara que finalment TMB va respondre a la reclamació presentada, el fet que el ciutadà hagués de reiterar diversos contactes per obtenir informació i ajudar a detectar l'error, evidencien una actuació millorable des de la perspectiva del dret a una bona administració.

Quan una persona comunica una incidència relacionada amb la seva seguretat o amb la de membres de la seva família, resulta especialment rellevant que l'entitat prestadora del servei ofereixi una resposta diligent, clara i dins un termini raonable. Aquesta actuació contribueix no només a la transparència de la gestió pública, sinó també a la confiança de la ciutadania en els serveis públics.

Per finalitzar, aquesta Sindicatura desitja subratllar el fet que la persona promotora de la queixa estava cuidant les seves netes en el moment dels fets. Cal reconèixer el [paper fonamental que fan els avis i les àvies que cuiden els nets i les netes](#) més enllà de l'ajuda familiar, perquè sovint esdevenen un suport imprescindible per conciliar la vida laboral i familiar dels pares, transmetent alhora valors, experiències i vincles afectius que enriqueixen el desenvolupament dels infants.

La seva dedicació constitueix una contribució silenciosa però cabdal al sistema social, ja que complementa les mancances de les polítiques de conciliació i genera una xarxa de suport intergeneracional basada en la solidaritat i la cura. La seva contribució mereix ser valorada i respectada, garantint que puguin exercir aquest paper des de la llibertat, el benestar i el gaudi de la seva pròpia etapa vital.

En definitiva, els avis i les àvies són un pilar essencial de cohesió social, un pont entre generacions i un exemple de compromís comunitari que reforça els llaços familiars i la solidaritat col·lectiva.



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 (TMB)** no ha estat ajustada a dret ni eficaç en la gestió de la queixa i no s'ha respectat el dret a la bona administració de les persones implicades.

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".