



RESOLUCIÓ

Transport públic



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 2 d'abril de 2026, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a una sol·licitud de targeta rosa per al seu fill amb discapacitat.

El seu fill tenia disset anys i una discapacitat del 53%. Va presentar la sol·licitud de la T-metropolitana targeta rosa i va autoritzar expressament la consulta de dades per fer les comprovacions necessàries per acreditar que es compleixen els requisits.

Havia trucat diverses vegades a l'AMB, però en la data de presentació de la queixa encara no havia rebut cap 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 22 de juny de 2026, la Sindicatura es va adreçar a l'[Àrea Metropolitana de Barcelona \(AMB\)](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 17 d'agost de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa 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.

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>



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.

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, inclou les persones següents:

- 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.

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. Hi ha un model específic quan la persona sol·licitant és menor d'edat, ja que en aquest cas cal la signatura d'ambdues persones progenitores o de la persona titular de la tutela.

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

- 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.

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



- 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.

Sens perjudici de l'anterior, l'AMB està facultada per demanar la documentació que es consideri necessària quan es detecti alguna incongruència en les dades, quan aquestes hagin variat i no estiguin actualitzades o quan calgui obtenir la informació que no és accessible mitjançant la consulta interadministrativa.

3. El cas concret

El motiu principal de queixa és la demora en la tramitació de la sol·licitud de la T-metropolitana targeta rosa del fill menor amb discapacitat.

El procediment de concessió està regulat a l'[Ordenança metropolitana reguladora del sistema de tarifació social del transport](#), aprovada definitivament l'1 d'abril de 2022. En aquesta norma no es regula cap termini màxim per a la tramitació de la sol·licitud, si bé es detallen els diferents tràmits, que inclouen, entre d'altres, les comprovacions de compliment dels requisits, la proposta de resolució que ha d'aprovar la presidència de l'AMB o l'òrgan en qui delegui (com la junta de govern) i, finalment, la notificació a les persones sol·licitants.

En aquest supòsit, per tant, és aplicable la regla general d'acord amb la qual el [termini legal màxim](#) per dictar i notificar la resolució és de [tres mesos](#), i es compta, en aquest cas, des de la data en què la sol·licitud va entrar en el registre electrònic de l'Administració o l'organisme competent (article 21.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú).

Per la seva part, la [Carta de serveis de transport públic urbà de l'AMB](#) estableix els serveis que es presten a la ciutadania, així com els estàndards mínims de qualitat d'acord amb el que disposa l'article 59.3.d) de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que regula el contingut mínim de les cartes de servei. En el cas concret de la T-metropolitana targeta rosa s'estableix que el període mitjà de tramitació és de [45 a 50 dies](#).



L'informe de l'AMB exposa que la tramitació de l'expedient ha estat llarga perquè va ser necessari requerir documentació diverses vegades, així com fer comprovacions addicionals. En concret, la tramitació va ser la següent:

- 24 de gener de 2026: presentació de la sol·licitud i consulta sobre el procediment. Es va detectar una discrepància entre les dades declarades i la informació facilitada per l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), atès que no s'havia fet constar el cònjuge malgrat que la interessada figurava com a casada. Aquesta circumstància va impedir continuar la tramitació fins que es va esmenar correctament.
- 26 i 27 de gener de 2026: es va rebre una nova sol·licitud presentada mitjançant un formulari erroni, ja que no era el model específic per a menors d'edat, i, a més, les signatures no eren vàlides perquè estaven escanejades.
- 29 de gener de 2026: recepció de la nova sol·licitud per correu electrònic. De nou es van detectar diverses deficiències formals, com ara el fet que continuaven constant les signatures escanejades, mancava el DNI del pare i hi havia una contradicció a l'apartat d'autorització de consulta de dades. Aquestes incidències es van comunicar a la interessada, juntament amb les indicacions necessàries per esmenar-les. L'AMB va enviar una resposta amb el formulari de menors i una explicació detallada dels requisits documentals.
- 1 d'abril de 2026: la interessada va contactar telefònicament amb l'AMB per demanar l'estat de tràmit de la sol·licitud nova i la documentació enviades per correu postal. Se la va informar que la documentació es trobava pendent de revisió i tramitació, així com dels motius pels quals no es pot emetre una targeta provisional.
- 9 de juny de 2026: es va completar la tramitació de la sol·licitud una vegada rebuda la documentació correctament. Es va comprovar que es tractava d'una unitat familiar de tres membres que superava el llindar econòmic establert (55.440 € bruts anuals).
- 30 de juny de 2026: la Junta de Govern va aprovar la resolució corresponent en sentit denegatori. La resolució es va notificar mitjançant una carta certificada i es va lliurar al domicili de la persona interessada el 3 de juliol de 2026.

D'aquesta cronologia se'n desprèn que inicialment la tramitació es va demorar a causa de les comprovacions necessàries i els requeriments de documentació.

Si bé l'informe de l'AMB no detalla la data exacta en què es va rebre la documentació esmenada, se'n dedueix que, almenys des del dia 1 d'abril de 2026, la interessada ja l'havia presentat i l'Administració l'havia rebut. Per tant, tenint en compte que la resolució



denegatòria no es va notificar fins al 3 de juliol de 2026, és evident que l'AMB va resoldre i notificar la sol·licitud fora del termini establert a la Carta de serveis i també del que es preveu amb caràcter general.

L'obligació de les administracions públiques de resoldre les sol·licituds dins els terminis establerts legalment és una obligació essencial derivada del principi de bona administració. El compliment dels terminis assegura que les persones rebin resposta a les seves sol·licituds en un temps raonable i evita situacions d'incertesa jurídica o indefensió.

Aquesta obligació de respectar els terminis està regulada a l'article 29 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

Article 29. Obligatorietat de termes i terminis.

Els termes i terminis establerts en aquesta o en altres lleis obliguen les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques competents per tramitar els afers, així com els interessats en aquests.

L'obligació de resoldre dins del termini legal també té reforç i desenvolupament específic a Catalunya mitjançant la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya:

Article 22. Dret a una bona administració

1. El dret dels ciutadans a una bona administració inclou:

d) El dret a obtenir una resolució expressa i que se'ls notifiqui dins del termini legalment establert.

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 pel que fa al compliment del termini de resolució de l'expedient.**

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

- **Recordar a l'Àrea Metropolitana de Barcelona** l'obligació de resoldre les sol·licituds de la targeta rosa metropolitana dins el termini establert legalment.



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".