



RESOLUCIÓ

Transport públic



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 5 de juny de 2026, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per la manca de resposta raonada a una petició d'establiment d'una nova parada d'autobús.

És veí de la Rambla del Poblenou i usuari de la línia d'autobús H12, especialment en sentit Besòs-Hospitalet (Besòs Verneda – Gornal).

Arran d'unes obres que s'estan duent a terme a la gran via de les Corts Catalanes, a l'altura del carrer de Bilbao, l'autobús H12 ha modificat el seu recorregut. Ara gira pel carrer de Bilbao fins a l'avinguda Diagonal i, malgrat que passa per davant d'una parada d'autobús (on s'aturen les línies 7 i N7), l'H12 no hi fa cap parada fins al tram Diagonal – Roc Boronat.

El ciutadà considera que es tracta d'una pèrdua d'oportunitat i que l'establiment d'una parada de l'H12 a la parada existent de la línia 7 seria molt positiu per al veïnat de la zona.

Per aquest motiu, el 27 de febrer de 2026 va presentar una petició demanant aquesta nova parada mitjançant el formulari de queixes i suggeriments de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB). El mateix dia va rebre un justificant de recepció amb un número de referència i posteriorment va rebre la resposta en què TMB informava que la seva sol·licitud s'havia traslladat al departament corresponent per a la seva valoració.

Atès que no va rebre cap resposta posterior, el maig de 2026 va reiterar la queixa i no li van contestar. En data de l'emissió d'aquest pronunciament, el ciutadà nega haver rebut cap resposta addicional amb una valoració tècnica.

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 13 de juny 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 17 d'agost de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Les afectacions al servei d'autobús amb motiu d'obres al carrer

Amb motiu dels treballs de les obres de reurbanització a la gran via de les Corts Catalanes a l'entorn de la plaça de les Glòries (Sant Martí), des del 2 de febrer de 2026, la línia H12 (Gornal-Besòs/Verneda) ha modificat un tram del seu recorregut habitual. L'itinerari nou ha suposat l'anul·lació d'alguna parada i el desviament per altres carrers com els de Badajoz, Independència, avinguda Meridiana, Aragó i Bilbao.

La data de finalització prevista de les obres és el mes de juny de 2027, moment en què la línia H12 recuperarà el seu trajecte habitual.

D'acord amb l'informe de TMB, mentre durin les obres no es preveu l'habilitació de noves parades com la que suggereix el promotor de la queixa.

Els desviaments per obres són mesures temporals destinades exclusivament a garantir la continuïtat del servei mentre l'itinerari habitual estigui afectat. Per aquest motiu les parades provisionals que, si escau, es poden habilitar, se situen immediatament abans i després dels desviaments per garantir l'accessibilitat de les persones usuàries habituals de la línia.

La implantació de noves parades al llarg del recorregut alternatiu comportaria estendre temporalment l'àmbit de captació de persones usuàries de la línia a zones que no formen part del corredor funcional ni de l'àrea de cobertura per a la qual es va dissenyar. Això podria generar una demanda puntual associada a un servei de caràcter transitori i, en conseqüència, crear patrons d'ús que no es podrien mantenir un cop establert l'itinerari ordinari. En aquell moment es generaria una percepció de pèrdua de servei per part de les persones usuàries afectades, malgrat tractar-se d'una oferta de caràcter estrictament temporal.

Així, TMB exposa que no es considera procedent habilitar la parada de l'H12 en la parada existent de la línia 7 perquè, amb caràcter general, els criteris tècnics, operatius i d'explotació de TMB no preveuen la implantació de parades noves en els recorreguts provisionals.



A més a més, cal tenir en compte que la parada proposada és la de la línia 7, que justament és un exemple del fet que les necessitats de mobilitat de les persones usuàries d'aquest entorn ja queden cobertes per l'oferta de transport públic existent. Aquesta parada permet que la gent que agafa la línia H12 pugui fer transbord amb la línia 7 i altres serveis presents al corredor.

Finalment, TMB conclou que amb la situació actual no es produeix cap pèrdua de cobertura ni una disminució de les prestacions del servei de transport públic en aquest sector que pogués justificar l'habilitació d'una nova parada durant les obres.

La funció encarregada a la Sindicatura de Greuges de Barcelona és la defensa dels drets de la ciutadania quan es puguin veure afectats per l'actuació municipal. Però no és funció d'aquesta institució determinar aspectes tècnics, com ara la ubicació de les parades d'autobús, ja que aquesta és una decisió municipal basada en la discrecionalitat tècnica que resta fora de l'àmbit de la nostra supervisió.

En el cas que ens ocupa, a parer d'aquesta Sindicatura, l'informe de TMB evidencia que l'òrgan competent en la matèria (en aquest cas, TMB) ha valorat adequadament la proposta del ciutadà i ha adoptat una decisió aplicant criteris objectius que la justifiquen.

2. El dret de les persones usuàries a rebre una resposta

El motiu de queixa principal és la manca de resposta raonada per part del servei d'atenció a la clientela de TMB.

D'acord amb la informació de l'expedient, la tramitació de la queixa va ser la següent:

- 27 de febrer de 2026: el ciutadà va presentar una petició suggerint l'establiment d'una parada de la línia H12 a la parada ja existent amb codi 1894 (avinguda Diagonal), on paren les línies 7 i N7.
- El mateix dia va rebre un justificant de recepció amb un número de referència.
- 26 de març de 2026: va rebre un missatge del servei d'atenció de TMB en què l'informaven que la seva sol·licitud s'havia traslladat al departament corresponent per a la seva valoració.
- 18 de maig de 2026: va reiterar la queixa, ja que no havia rebut cap resposta posterior. En el moment de presentar la queixa no li havien contestat.

La persona promotora de la queixa no planteja una reclamació individual ni impulsa un procediment administratiu específic, sinó que trasllada a TMB una proposta de millora relativa



a la ubicació d'una parada d'autobús, i ho fa precisament mitjançant un formulari que porta per títol “[Queixes, reclamacions i suggeriments](#)”¹.

La [Llei 10/2025, de 26 de desembre, per la qual es regulen els serveis d'atenció a la clientela](#), parteix del principi que les entitats prestadores de serveis han de garantir una atenció efectiva a les persones usuàries. Aquesta atenció no es limita a la mera recepció de comunicacions, sinó que comporta el deure d'oferir una resposta adequada a les consultes, als suggeriments, a les incidències i a les reclamacions que rebin.

Aquest deure és especialment exigible quan es tracta d'una empresa pública com TMB, que gestiona un servei essencial per a la mobilitat de la ciutadania. En aquest sentit, els articles XI i XXIII de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat proclamen el dret a la informació i els principis d'eficàcia i qualitat dels serveis públics. Al seu torn, la Carta de drets i deures de Barcelona també estableix, a l'article 5.1, que totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'Administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima.

Així mateix, l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, estableix que totes les entitats integrants del sector públic han d'actuar d'acord amb els principis de servei efectiu a la ciutadania, proximitat, transparència i bona fe. Aquests principis impliquen que les aportacions de les persones usuàries dels serveis públics no poden quedar sense cap retorn institucional, especialment quan fan referència a aspectes que afecten la configuració i la qualitat del servei.

Cal recordar que les propostes de millora formulades per la ciutadania constitueixen una font d'informació valuosa per a la planificació dels serveis de transport i una manifestació de la participació ciutadana en els afers públics. En aquest sentit, l'article 30 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona, reconeix el dret de la ciutadania a participar en l'activitat municipal i a col·laborar en la millora dels serveis públics. Aquest dret només esdevé efectiu si, com a mínim, les aportacions que es reben es valoren i es contesten.

La [Política de qualitat corporativa de TMB](#) estableix que la qualitat a TMB es basa en diferents criteris, entre els quals es mencionen expressament la satisfacció de les necessitats i les expectatives de la ciutadania com a objectiu prioritari, i [fer partícips les parts interessades en el procés de millora contínua](#) de l'activitat de TMB.

Per tant, encara que una proposta de canvi d'ubicació d'una parada d'autobús no doni lloc necessàriament a un procediment administratiu formal, el principi de bona administració

¹ <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/queixes-reclamacions-suggeriments>



exigeix una resposta expressa a la persona interessada. Cal informar-la si la proposta ha estat analitzada i quines són les raons tècniques, operatives o d'interès general que justifiquen l'eventual acceptació o desestimació de la iniciativa.

La manca d'una resposta argumentada posa en entredit el dret de participació de la ciutadania i dificulta la creació d'una relació de confiança entre les institucions públiques i la ciutadania.

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 no ha estat ajustada a dret ni eficaç pel que fa a la manca de resposta raonada, una omissió que no és compatible amb el dret a una bona administració.**

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

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que, si encara està pendent, doni una resposta argumentada al promotor de la queixa sobre el suggeriment d'habilitar una parada addicional a la línia de bus H12 mentre duren les obres de reurbanització de la gran via de les Corts Catalanes.

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.
--