



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 24 de març de 2026, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb una multa per no haver validat el títol de transport a l'autobús, així com les condicions de la butlleta de denúncia, la qual era il·legible.

Tenia 78 anys i un problema greu de visió que li provocava una pèrdua del 76% de la capacitat visual.

El títol de transport que utilitzava era una T-mobilitat de cartó, anònima, a la qual recarregava el carnet de pensionista tipus B en la modalitat reduïda, que tenia un cost de 2,25 euros per a 10 viatges (0,225 euros per viatge).

El 18 de febrer de 2026, cap a les 16.40 hores, va agafar l'autobús H6 per dirigir-se a l'Hospital de Sant Pau. A la parada just abans de la seva destinació, va haver-hi un control. De manera aleatòria van escollir algunes persones passatgeres (entre les quals es trobava ella), i les van fer baixar de l'autobús per validar-ne els bitllets.

La seva sorpresa va ser que el marcatge no s'havia validat bé. Va intentar explicar els seus problemes de visió per justificar la raó per la qual no s'havia adonat de l'error, així com el fet que feia poc que utilitzava aquest títol i no sabia gaire bé com funcionava. Però el personal de TMB no la va escoltar i de males maneres li va lliurar un paper allargat sense més explicacions.

A casa va intentar llegir el paper, però la tinta estava esborrada i la lletra era molt petita. Hi havia un codi QR i un codi de barres, però com no hi havia prou tinta, el mòbil no els va poder llegir. Va trigar dos dies per tal que una persona de la família la pogués ajudar a llegir la butlleta, i va ser quan va tenir coneixement que només tenia dos dies hàbils per pagar la multa amb descompte (50 euros).



El 20 de febrer de 2026 va intentar pagar la multa amb el descompte, però com ja havien passat 48 hores, el sistema no ho permetia, tot i que el dia no havia acabat.

El mateix dia va presentar al·legacions per impugnar la multa al·ludint als problemes de visió (aportava documentació mèdica justificativa) i la manca d'ànim de cometre la infracció, ja que és absurd intentar no pagar quan el viatge li sortia pràcticament gratuït.

El 4 de març de 2026 va rebre la resposta desestimàtoria per part de TMB. Finalment, el dia 10 de març de 2026 va abonar la multa per l'import total de 100 euros.

Considera que el tracte rebut no va ser correcte, i que el procediment tampoc no és ajustat a dret, ja que la notificació no era llegible, el termini per pagar amb descompte era massa curt i no s'avisava que el còmput sigui en hores.

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

Resposta dels òrgans afectats

El dia 7 de maig de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Denúncia per no disposar o no validar correctament el títol de transport

El transport en autobús a la ciutat de Barcelona està regulat pel Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, essent la versió vigent l'aprovada pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) el 27 de febrer de 2024.

L'article 3 del reglament regula l'obligatorietat de validar el títol de transport, no només de disposar-ne d'un, i recull com a prohibició no només viatjar sense títol, sinó també viatjar sense títol "vàlid", és a dir, degudament validat:

Article 3. Obligatorietat del títol de transport

3.1 Per utilitzar els serveis, cal disposar del títol de transport corresponent.



[...] 3.3 Tots els [títols que requereixin validació mecànica o magnètica no són vàlids sense aquesta validació](#), amb independència de les seves característiques. A aquest efecte, tenen la consideració de títol de transport tant els bitllets o els abonaments adquirits mitjançant el pagament del preu corresponent com els passis atorgats a diversos col·lectius, com ara la gent gran.

Article 5. Prohibicions

Es prohibeix: a) [Viatjar sense bitllet o títol de transport vàlid](#).

Els articles 6 a 9 del reglament regulen el règim sancionador amb una remissió a altres normes.

Una és la Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives, l'article 52 de la qual detalla les situacions que es consideren que suposen un ús indegut del transport públic, i s'hi inclou el cas de viatjar amb un títol no validat:

1. Les persones usuàries del servei de transport públic de viatgers subjecte a règim tarifari han de disposar, per accedir a aquests serveis, d'un bitllet o d'un títol de transport adequat de conformitat amb les condicions aplicables en cada moment.
2. Es considera que una persona usuària fa un ús indegut del servei quan es troba en algun dels supòsits següents:
 - a) Viatja sense bitllet o amb un [títol de transport no validat](#).
 - b) Viatja amb un títol de transport que no és vàlid per a les característiques del trajecte o de la persona usuària.
 - c) Viatja amb un títol de transport integrat validat a l'inici del desplaçament, però no validat en el transbordament.
 - d) Viatja utilitzant un bitllet o un títol de transport manipulat o falsificat.

També regula les conseqüències de l'ús indegut, de manera que hi ha una fase prèvia que comporta que no s'iniciï cap procediment sancionador si la persona paga un import anomenat "percepció mínima".

Aquesta fase prèvia la gestiona l'operador del transport, que a Barcelona és TMB. Només si no es paga, s'obrirà un procediment sancionador que és responsabilitat de l'AMB.

3. En el cas que l'usuari o usuària viatgi sense bitllet, amb un títol de transport no validat o amb un títol de transport no vàlid per a les característiques del trajecte o de la persona usuària, s'han d'adoptar les mesures següents:
 - a) El personal de l'empresa operadora ha de requerir a l'usuari o usuària l'abonament d'una [percepció mínima de 100 euros](#). A aquest efecte, el personal de l'empresa operadora ha d'expedir el document justificatiu corresponent a la percepció mínima. Aquest import s'ha d'abonar en un termini de trenta dies a comptar des de la intervenció del personal de l'empresa operadora. Si la percepció mínima s'abona de manera immediata, o en un [termini de dos dies hàbils](#) des de la seva emissió, l'import es [redueix un 50%](#).



b) En el cas que l'usuari o usuària no efectuï el pagament immediat de la percepció mínima, el personal de l'empresa operadora ha de sol·licitar que s'identifiqui per tal de gestionar-ne el cobrament. Si no s'efectua el pagament durant els trenta dies posteriors a la intervenció, l'Administració titular del servei ha de tramitar el procediment sancionador corresponent, sempre que l'actuació de l'usuari o usuària constitueixi una infracció administrativa d'acord amb la normativa de transport aplicable.

2. Butlleta de la “percepció mínima”

En el moment del control de bitllets és quan es detecten les situacions d'ús indegut del transport públic. El personal d'inspecció lliura en mà una butlleta que s'imprimeix al moment en un dispositiu.

A continuació s'analitzen qüestions de forma de la butlleta i també de contingut:

- Forma (el model¹ es troba al web de TMB):



Es tracta d'un paper estret i llarg on hi ha dos codis de barres i un codi QR. La lletra és molt petita, i a primera vista podria semblar que els codis de barres i el QR són una mera repetició del mateix al llarg de tot el paper. El codi QR porta al web de TMB des d'on es pot fer el pagament, que també es pot pagar mitjançant altres canals (Servicaixa o Punts TMB).

En el cas que ens ocupa, la ciutadana va aportar l'original de la butlleta que li van lliurar. A parer d'aquesta Sindicatura, efectivament inclús per a una persona sense problemes de visió, era difícil de llegir, ja que no es va imprimir bé i el paper era tan fi que es barrejava el text del davant i del darrere.

A parer d'aquesta Sindicatura s'haurien de fer canvis visuals en el format per ajudar a identificar que els codis de barres són diferents, ja que un és per al pagament amb descompte (50 €) i l'altre és per al pagament total (100 €). A més, l'ordre tampoc no és adequat ja que el primer codi que a hi ha al primer cop d'ull és el del pagament del

¹ <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/pagament-infraccions>



100 €. Igualment, caldria que no estiguessin actius els dos alhora, atès que això permet que es pagui el total quan encara s'està dins el termini bonificat.

- Contingut:

La butlleta és una notificació en mà i té efectes immediats a efectes de càlcul de terminis. El text indica que l'import per abonar és de 100 euros, però que si es paga dins els dos primers dies hàbils hi ha una bonificació del 50%.

L'informe de TMB indica que com el sistema no diferencia entre dies hàbils i dies naturals, el codi amb la bonificació està actiu durant quatre dies, per cobrir qualsevol festiu.

També menciona que "si no s'efectua el pagament, es formularà denúncia davant l'Administració competent. Viatjar sense títol de transport vàlid constitueix una infracció administrativa sancionable amb una multa de fins a 600 euros".

Tot i que se'n dedueix que el pagament atura el procediment sancionador, a parer d'aquesta Sindicatura el text es podria millorar en algun aspecte, com:

- Expressar clarament que el pagament impedeix impugnar la infracció.
- Identificar que l'Administració competent en el cas d'iniciar-se un expedient sancionador no serà TMB, sinó l'AMB.

3. La resolució del cas

En el cas que ens ocupa, la ciutadana va pagar el 100% de l'import de la percepció mínima dins el termini de dos dies hàbils.

La seva interpretació va ser que potser ja havien passat 48 hores i per això el sistema va cobrar el 100%. Però la realitat és que malgrat que el sistema permetia pagar el 50% durant quatre dies (i el codi de barres estava actiu), per error ella va utilitzar el codi del 100%.

Cal tenir en compte que totes les gestions amb la butlleta i el pagament les va fer amb ajuda d'una altra persona amb perfecta visió, i això permet concloure que les confusions de data i codis no són atribuïbles a la deficiència visual, sinó al fet que la butlleta no era gens clara.

Finalment, arran d'aquesta queixa TMB va comprovar que la ciutadana havia pagat dins del termini per tenir dret a la bonificació, i per això TMB va retornar el 50% pagat de més, actuació que resultava necessària per respectar el dret a la bona administració.



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, d'1 d'octubre, 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.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, 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.

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** ha estat ajustada a dret pel que fa a la imposició de la percepció mínima, però la configuració de la butlleta no es considera eficaç i caldria millorar-ne diversos aspectes de forma i de fons en aplicació del dret a la bona administració.

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

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que es revisi el format i el contingut de la butlleta que es lliura en els casos d'ús indegut del transport públic, de manera que resulti més comprensible i eviti pagaments del 100% innecessaris.

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 10.2 "Potenciar i promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones, independentment de la seva edat, sexe, discapacitat, raça, ètnia, origen, religió o situació econòmica o una altra condició" i l'objectiu 16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania".