



RESOLUCIÓ

Transport públic



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 28 de maig de 2026 l'Oficina per la No Discriminació va traslladar una queixa a aquesta Sindicatura referent al tracte hostil reiterat emprat per un conductor d'autobús de TMB contra un passatger.

El promotor de la queixa era un usuari habitual de la línia 34 en el tram comprès entre la Sagrada Família i Fabra i Puig, especialment entre les 7.15 i les 9.30 hores del matí.

Des del mes de gener del 2026 tenia problemes per accedir a l'autobús a la parada de Sagrera - Parc de la Pegaso, ja que el conductor li requeria que premés un botó d'obertura de portes per accedir a l'autobús per la porta principal, sense que servís fer un simple senyal amb la mà per indicar la seva intenció de pujar a l'autobús.

Aquest qüestió havia generat diversos episodis hostils sempre amb el mateix conductor, el qual l'havia insultat reiteradament ("tonto, que n'ets de tonto", "li hauràs de donar amb el ditet"), fins al punt que en alguna ocasió havia passat de llarg sense aturar-se o que, quan s'havia d'aturar perquè el ciutadà baixés a la parada demanada, col·locava el vehicle expressament en una posició incòmoda, allunyada de la vorera.

El ciutadà havia observat que només tenia aquesta actitud amb ell, ja que havia vist com amb altres persones passatgeres obria la porta amb normalitat sense exigir que s'hagués de prémer cap botó.

Considerava que la situació estava afectant la seva salut i li generava angoixa només de pensar en la possibilitat de trobar-se amb aquest conductor.

Havia presentat diverses queixes davant TMB i la resposta rebuda no el va satisfer, perquè justificaven l'actitud del conductor en el fet que hi havia un nou sistema d'accés a demanda en què sí que era necessari prémer un botó per obrir la porta.



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 **Transports Metropolitans de Barcelona** 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. L'accés al bus per part de les persones usuàries

El servei públic de transport urbà en autobús està regulat pel Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.¹

Aquest reglament no detalla el procediment establert per aturar, pujar i baixar de l'autobús. Únicament s'hi fa una referència genèrica en l'article 4.3: "S'ha d'entrar i sortir dels vehicles per les portes que, respectivament, estiguin destinades a aquest efecte".

Al seu torn, l'informe de TMB especifica quins són els procediments i criteris emprats per aturar i accedir a l'autobús, els quals estan descrits en la guia "Com es viatja en bus".²

- A la parada i el bus està arribant:

Si ets a la parada, **fes un senyal amb la mà** al conductor i assegura't que t'ha vist: encendrà l'intermitent de l'autobús. Per normativa de seguretat, el conductor només pot obrir les portes a la parada. [...].

Demana parada amb prou temps perquè el bus pugui frenar suaument.

Guarda una distància prudent de seguretat amb la calçada a la parada i no esperis l'autobús a la punta de la vorera. El retrovisor et pot colpejar. Per evitar-ho, el vehicle haurà de parar més lluny i això dificultarà l'accés a altres persones.

¹ <https://transparencia.tmb.cat/ca/informacio-juridica/directives-instruccions-i-circulars/reglaments-generals-us-transport-public>

² <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/com-es-viatja-en-bus>



- Com pujar al bus:

Als autobusos d'una o dues portes has de pujar-hi per la primera porta. Als busos de 3 portes o més pots pujar-hi per les dues del davant. Si vols pujar-hi per la segona porta i no s'ha obert, acciona el botó verd.

Per si aquesta informació no fos prou clara, l'informe de TMB exposa literalment que l'actuació del conductor **no es va ajustar al procediment establert** i confirma que, si es vol pujar per la primera porta, les persones passatgeres no han de prémer res per obrir la porta, perquè aquesta l'obre el personal de conducció.

Així mateix, TMB ha creat un grup de treball per revisar els procediments interns actuals de prestació de servei, fet del qual es podria derivar algun canvi en els procediments d'obertura i tancament de portes, ja que els procediments vigents es van elaborar quan els sistemes no eren tan avançats com actualment i cal assegurar que les responsabilitats del personal de conducció estiguin correctament i clarament definides.

2. L'atenció prestada al ciutadà

Sobre l'atenció prestada al ciutadà, l'informe de TMB comença amb una expressió de disculpes pel tracte rebut del conductor.

També inclou informació sobre fets previs a la tramitació de la present queixa, dels quals es desprèn que era públic i notori que el conductor mantenia aquesta actitud i consten publicacions sobre aquesta qüestió a les xarxes socials, amb una imatge de la persona conductora. Així, TMB tenia coneixement d'aquesta situació i ja havia instat la persona conductora a cessar en la seva actitud recordant-li el procediment d'accés a l'autobús i l'obligació de mantenir un tracte respectuós amb el passatge en qualsevol situació.

A parer d'aquesta Sindicatura, aquestes mesures van ser encertades. Això no obstant, l'atenció prestada al ciutadà no va ser correcta en totes les actuacions de TMB.

El ciutadà ha aportat una còpia de la resposta escrita que va rebre quan va fer una queixa formal mitjançant el formulari de TMB. El contingut de la resposta és radicalment diferent, ja que, contràriament al que es detalla ara a l'informe de TMB, el servei d'atenció al client va defensar que el conductor havia actuat "conforme a les normes d'ús del servei" i va justificar que havia fet ús d'un sistema anomenat "d'accés a demanda de la persona usuària, implementat en els autobusos nous i que s'anirà estenent progressivament a tota la flota" i que "depenent del vehicle, correspon a l'usuari prémer el botó d'accés per pujar a l'autobús".

Tal com hem vist, **aquesta resposta no va ser correcta**, ja que no encaixa amb el procediment establert.



3. El dret de les persones usuàries a rebre una atenció respectuosa i digna

D'acord amb el relat del ciutadà, la persona conductora proferia insults i mantenia una actitud hostil contra ell.

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 persones usuàries tenen dret a ser ateses amb correcció, respecte i consideració, amb independència de la naturalesa pública o privada de l'entitat prestadora del servei. Aquest mandat és especialment exigible a empreses públiques com Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), atès que gestionen un servei públic essencial i actuen en l'àmbit de les responsabilitats pròpies de les administracions públiques.

Aquesta obligació també es fonamenta en el principi de servei efectiu a la ciutadania recollit en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, així com en el dret a una bona administració reconegut en l'article 41 de la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea. El tracte respectuós no és una mera qüestió de cortesia, sinó una exigència jurídica vinculada a la dignitat de les persones usuàries dels serveis públics.

Així mateix, tenint en compte que el tracte deficient era dispensat únicament al ciutadà en qüestió i que la queixa va ser trasllada per l'Oficina per la No Discriminació, també cal fer una reflexió sobre el [principi de no-discriminació i el dret a una atenció adequada](#). Aquest principi es troba recollit en l'article 21 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Aquest article 21 reconeix el dret de les persones a ser tractades amb respecte per les administracions públiques i pel personal al seu servei. Aquest dret és plenament aplicable a les empreses públiques que gestionen serveis d'interès general. I en el mateix sentit s'expressa l'article 13 de Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En conseqüència, TMB no només ha d'evitar comportaments discriminatoris per part del seu personal, sinó que també ha d'adoptar les mesures organitzatives necessàries perquè totes les persones usuàries rebin una atenció equivalent, independentment de les seves circumstàncies personals o socials. La prestació d'un servei públic de transport exigeix garantir un entorn inclusiu i respectuós per a tota la ciutadania.

TMB presta un servei públic indispensable per a l'exercici efectiu de drets bàsics com la mobilitat, l'accés al treball, a l'educació, a la sanitat o als serveis socials. Aquesta posició comporta una responsabilitat reforçada en matèria d'atenció a la ciutadania.



D'acord amb els principis de bona administració reconeguts en la Carta municipal de Barcelona (Llei 22/1998, de 30 de desembre) i en la Llei 1/2006, de 13 de març, per la qual es regula el règim especial del municipi de Barcelona, els serveis públics municipals i metropolitans han d'actuar amb objectivitat, eficàcia i plena orientació al servei de les persones. En aquest context, qualsevol tracte descortès, vexatori, intimidatori o discriminatori és incompatible amb els estàndards de qualitat i de bona administració exigibles a una empresa pública.

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.**

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

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que apliqui un enfocament de justícia restaurativa per tancar adequadament la gestió de la problemàtica entre la persona conductora i l'interessat, com ara adoptar les mesures organitzatives corresponents per tal que la persona conductora no reiteri aquests comportaments i passi, a més, a prestar serveis en línies diferents de l'esmentada en aquesta resolució, així com expressar o fer arribar a la persona interessada una disculpa institucional com la recollida a l'informe tècnic.
- **Recordar a Transports Metropolitans de Barcelona** l'obligació de garantir la prestació d'una bona atenció a totes les persones usuàries.

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".