

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SÍNDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A L'ACCÉS AL MUSEU NACIONAL D'ART DE CATALUNYA

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 24 d'octubre de 2019, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura, en què exposava la manca de resposta municipal a les reclamacions pel deficient funcionament de les escales mecàniques municipals d'accés al Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC).

Exposava que aquestes escales són molt utilitzades pels treballadors del museu i per les persones que el visiten, així com pel públic en general però sovint estan fora d'ús.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 24 d'octubre de 2019 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 18 de febrer de 2021 aquesta Sindicatura no ha rebut encara la totalitat de la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat gairebé dos anys i quatre mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, incompleix el deure de col·laboració establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la

Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'Àrea d'Ecologia Urbana l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura**, per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

2. Informació massa genèrica

La Sindicatura va sol·licitar informació sobre l'estat de funcionament i manteniment de les escales mecàniques, en concret de les identificades amb els números 9, 10, 19 i 20, que llavors estaven aturades. També es va demanar informació sobre la data prevista de finalització de les reparacions, així com sobre els sistemes alternatius de transport públic per arribar al MNAC.

Des d'aquesta institució es vol manifestar que la informació facilitada el 20 de desembre de 2021 sobre com arribar al MNAC ha estat extreta de la pròpia pàgina web del museu, que informa dels accessos en transport públic des de qualsevol lloc de la ciutat.

És evident que les dades facilitades en l'informe de resposta són de senzill accés i coneixement per a la ciutadania. **En cap cas, però, responen a la qüestió que va plantejar la Sindicatura** sobre els sistemes alternatius de transport públic al MNAC quan les escales mecàniques no funcionen.

Per tant, **la manca d'informació i de rigor en la resposta impossibilita poder discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no s'adiu amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura**, establert a la base III del Reglament del Síndic de Greuges de Barcelona (aprovat pel Plenari del Consell Municipal de 21 de març de 2003) ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

3. Sobre el fons de l'assumpte

És oportú recordar que, des de 2018, aquesta Sindicatura ha rebut queixes de diferents zones de la ciutat pel mal funcionament, avaries de llarga durada i manca de manteniment de les escales mecàniques o altres enginys situats a la via pública que faciliten l'accés en els barris de la ciutat amb forts pendents. Aquesta situació va donar lloc a una actuació d'ofici per tal de conèixer i supervisar l'abast de la situació al conjunt de la ciutat.

La Sindicatura va recomanar a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat que realitzés totes les actuacions de control i previsions que fossin necessàries per tal d'assegurar, en la mesura que fos possible, el funcionament correcte dels equips de remuntar a l'espai urbà i la seva reparació àgil quan fos procedent.

David Bondia Garcia

En el mes de maig de 2018, l'Ajuntament va adjudicar un nou contracte de manteniment. En aquest contracte s'establia, entre altres aspectes, un major control de la gestió i una resposta més àgil a les incidències.

El 24 d'octubre de 2019, el promotor de la queixa mencionava que feia més de 105 dies que les escales d'accés al MNAC no funcionaven i que, malgrat que s'havien queixat a les xarxes socials, ningú no els havia contestat. Aquesta institució ha pogut comprovar que, en efecte, no només va haver-hi queixes de la ciutadania pel mal funcionament i aturades de les escales, sinó que també treballadors i treballadores d'equipaments culturals, com el MNAC o la Fundació Miró, es van queixar de les seves constants avaries. D'aquesta situació, se'n va fer ressò algun mitjà de comunicació.

El manteniment i reparació de les escales correspon a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat. Atès que aquesta institució no ha rebut resposta per part del consistori, desconeixem si es va procedir a la reparació i posada en funcionament de les escales referides i, en cas afirmatiu, quan o qui la va fer. En el plec de prescripcions tècniques generals del contracte adjudicat l'any 2018 no figuren a l'inventari d'instal·lacions assignades que són objecte de manteniment.

Actualment, a través del portal de contractació pública de Catalunya, aquesta Sindicatura s'ha pogut assabentar que és Barcelona Serveis Municipals, SA, qui gestiona el manteniment de les escales mecàniques del parc de Montjuïc i que el passat 28 de gener de 2022 es va publicar l'anunci de licitació del contracte de serveis de manteniment de les 22 escales mecàniques ubicades al seu interior.

Cal tenir en compte que, des del mes de març de 2020, l'emergència sanitària originada per la covid-19 va motivar restriccions de mobilitat de la ciutadania, tancament d'equipaments culturals i reduccions d'aforament. Aquest fet va suposar una disminució de l'assistència als museus d'entre el 70% i el 90% i, possiblement, això explica que l'impacte d'un eventual mal funcionament d'aquesta infraestructura s'hagi vist minimitzat pel poc ús per part de les persones usuàries.

En tot cas, és innegable que el parc de Montjuïc està situat en un lloc privilegiat de la ciutat i és un dels seus centres culturals més importants i visitats, amb equipaments com el MNAC, la Fundació Joan Miró o el Museu Etnològic.

Convé recordar que l'Ajuntament de Barcelona aposta per una nova mobilitat que prioritzi els desplaçaments sostenibles i saludables i la protecció de la salut de les persones amb uns mitjans de transports no contaminants. Per això, el consistori fomenta els desplaçaments a peu "perquè és la manera de moure's més orgànica i universal que portem incorporada tots els éssers humans".

Per tant, és imprescindible disposar de les infraestructures necessàries per què totes les persones, sigui quina sigui la seva edat i condició física, tinguin garantida l'accessibilitat a tots els espais públics de la ciutat. Aquestes infraestructures han de ser objecte d'un continuat i correcte manteniment, i per aquest motiu, en el cas que es produeixi una avaria, cal reparar-la de manera immediata.

El plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei del manteniment d'aquestes escales mecàniques, actualment en fase de licitació, preveu un servei integral per garantir un bon servei a les persones usuàries, així com un acurat seguiment del contracte i un conjunt d'indicadors per mesurar-ne el grau d'acompliment. Correspondrà, doncs, a l'òrgan de contractació, en els termes previstos per la llei de contractes del sector públic, l'obligació de supervisar l'execució del contracte i la correcta realització de la prestació pactada amb la finalitat d'evitar que es tornin a donar situacions com la descrita en la present resolució.

L'eficàcia dels serveis públics (art. 103 de la Constitució espanyola (CE) i art. XXIII de la Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat) són principis de la bona administració que impliquen prestar serveis a la ciutadania amb qualitat i eficàcia; per aquest motiu, l'Administració ha de resoldre els problemes que l'afecten sense demora.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat no ha estat prou àgil i eficaç per tal d'evitar el mal funcionament dels equips per remuntar desnivells a l'espai urbà, fet que ha afectat els drets de la ciutadania que necessita utilitzar-los.**

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recomanar a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat** que realitzi totes les actuacions de seguiment, control i prevenció que siguin necessàries per tal d'assegurar el correcte funcionament de les escales mecàniques del parc de Montjuïc, així com la seva àgil reparació o substitució quan sigui procedent.
- **Advertir l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat** de l'obligació de complir amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'acord amb el que disposa el Reglament d'aquesta institució.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, març de 2022