

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT I AL DRET A LA CULTURA (ESP AIS I SERVEIS PÚBLICS)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 3 d'octubre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Considerava que no hi havia protocols d'accessibilitat en els actes culturals de les festes de la Mercè.
- El dia 25 de setembre de 2022, va assistir al concert que se celebrava al carrer de Martí i Franquès, 1, escenari ELS40. Va anar al concert amb temps prudencial per poder accedir a l'espai que hi havia reservat per a persones amb discapacitat. Deia que, en arribar, va mostrar el seu certificat de discapacitat (66% de discapacitat, i mobilitat reduïda) a la persona que hi havia a l'entrada d'aquest espai reservat. Aquesta persona li va respondre que aquell espai només era per a persones usuàries de cadira de rodes i que s'havia de reservar amb antelació. Ella no utilitza cadira de rodes, però porta unes fèrules a les cames i ha de fer servir crosses per caminar.
- Arran de les queixes d'altres ciutadans assistents al concert pel tracte que se li estava donant i després d'insistir molt, la persona responsable de l'entrada va permetre que accedís a l'espai.
- Un cop dins l'espai reservat, va demanar una cadira per poder seure i la mateixa persona li va dir que la cadira s'havia de demanar amb antelació. Després de molt insistir se li va proporcionar.

- Manifestava que l'espai reservat per a persones amb discapacitat no tenia bona visibilitat per gaudir del concert en les mateixes condicions. Segons manifesta, no va poder veure el concert.

### **Actuacions fetes**

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se **a l'Institut Municipal de Cultura** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 5 d'octubre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 3 de novembre, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit explica els protocols d'accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda als actes culturals de les festes de la Mercè.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Quant a la normativa aplicable en aquests tipus d'esdeveniments per garantir l'accessibilitat de les persones amb mobilitat reduïda**

L'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) exposa que les normatives aplicables són les següents:

- La Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat.
- La Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- La Llei 19/2009, de 26 de novembre, de l'accés a l'entorn de les persones acompanyades de gossos d'assistència.

A més, en aquest tipus d'esdeveniments, se segueix la guia d'accessibilitat elaborada per l'ICUB en col·laboració amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD): <https://ajuntament.barcelona.cat/accessible/ca/guia-recursos/accessibilitat-festes-populars>.

En aquest web, la Sindicatura ha pogut constatar que l'IMPD fa un seguit de recomanacions relatives a la programació, a la comunicació i a les infraestructures. Aquestes recomanacions estan dirigides als organitzadors (públics o privats) dels actes públics festius que se celebren a la via pública.

Pel que fa les infraestructures es recomana: itineraris, estands i carpes que garanteixin l'accés i la mobilitat de les persones amb mobilitat reduïda, tarimes i lavabos que garanteixin l'accés i la mobilitat de les persones amb mobilitat reduïda, reserva d'espai per a persones amb cadira de rodes, reserva de seients per a persones amb discapacitat visual i auditiva i, també per a elles, reserva de places d'aparcament.

## **2. Quant als protocols i criteris d'accés als espais públics per a les persones amb mobilitat reduïda durant les festes de la Mercè 2022**

En la magnitud de les més de vint ubicacions a l'espai públic, es va procurar que tots els espais on s'organitzaven les activitats i els actes fossin accessibles i que hi arribés el transport públic. Tots els escenaris de música disposaven d'un espai per a públic amb discapacitat, i hi havia espais reservats en tots els parcs on es desenvolupaven activitats.

Igualment, destaquen que en el cas del Piromusical, per exemple, es va deixar una zona reservada i senyalitzada com a aparcament per a usuaris amb discapacitat.

## **3. Quant a la difusió que s'ha fet d'aquests protocols: canals i antelació**

En la difusió de tota la programació de la Mercè s'informa també dels punts reservats per a personal amb discapacitat, com va ser l'escenari del carrer de Martí i Franquès: <https://www.barcelona.cat/lamerce/ca/carrer-marti-i-franques>.

Aquesta difusió es fa un cop es presenta i es fa pública la programació de la Mercè a principis de setembre.

#### **4. Quant a la gestió per formalitzar la reserva d'espai i cadires per a persones amb mobilitat reduïda**

L'ICUB informa que no es fa cap mena de reserva prèvia. És recomanable que les persones amb discapacitat vagin amb temps d'antelació suficient per accedir-hi sense gaires dificultats, però mai s'ha fet amb reserva prèvia.

Per tant, només ha de figurar la informació de si l'espai disposa de zona reservada i a on està situada.

#### **5. Quant als criteris utilitzats per reservar l'espai concret per a persones amb mobilitat reduïda**

Els criteris van ser l'accessibilitat, la visibilitat i la seguretat. Es va optar per situar-los a la vora de la zona on estan els tècnics de so per estar més protegits i a la vora de rampes d'accessos perquè fos fàcil arribar-hi, creant itineraris d'accés més accessibles i segurs.

Sempre s'indica amb les veles perquè es puguin identificar de lluny, aspecte que també es va tenir en compte perquè es veiessin des de diferents llocs. Així mateix, es va intentar que estiguessin a la vora de les cabines de bany adaptades, també perquè fos fàcil i segur accedir-hi.

#### **6. Quant a la informació sobre les indicacions o formació prèvia que es dona a les persones encarregades del control d'accessos als espais reservats**

Es dona una informació preventiva a tots els responsables d'espais sobre les condicions per accedir-hi. Cal tenir en compte que es tracta d'espais d'afluència multitudinària a l'espai públic, on les circumstàncies de seguretat poden ser canviants, i que en situacions d'estrès això pot donar lloc a respostes inadequades per part dels tècnics que n'estan a càrrec.

#### **7. Quant a la resolució *in situ* d'eventualitats que puguin tenir les persones amb mobilitat reduïda**

Aquestes situacions es resolen *in situ* i en el moment. S'apel·la a la capacitat de resposta immediata dels treballadors i treballadores, ja que les situacions poden ser diverses i en horaris diferents.

Normalment es tracta de facilitar l'arribada de persones amb discapacitat als espais reservats. També a persones grans, embarassades, etcètera, per situar-les de manera preferent, si no hi ha espai reservat.

L'ICUB informa que, des de fa molts anys, col·laboren amb l'IMPD en el disseny, l'execució i el seguiment de l'accessibilitat a les festes de la ciutat.

En el cas de les festes de la Mercè es van fer reunions de disseny amb tècniques de l'IMPD, les quals van revisar les localitzacions abans i durant les festes, i hi van fer canvis i suggeriments.

En vista del que s'ha exposat, la Sindicatura de Greuges de Barcelona coincideix amb l'ICUB que, tot i que resta camí per fer, s'ha avançat molt respecte a la situació inicial, en un camp pioner en l'organització de grans esdeveniments culturals al carrer.

Considerem, també, que amb caràcter general, se segueixen les recomanacions fetes per l'IMPD, encaminades a garantir l'accessibilitat i la inclusivitat de les persones amb discapacitat.

Tanmateix, si bé és cert que l'actitud puntual d'un treballador en concret no fa que siguin qüestionables els esforços ingents que porten a terme l'ICUB i l'IMPD en matèria d'accessibilitat a les festes populars, **cal vetllar pel fet que l'atenció a la ciutadania sigui correcta, educada i amable.** Quan s'escolta d'una manera empàtica, les respostes i reaccions són més cordials, la qual cosa porta a una relació més àgil i senzilla.

L'atenció a la ciutadania no només ha de reunir aquestes característiques, sinó que, a més, ha de ser eficaç i eficient quan es donen situacions com la que ha descrit la ciutadana. Per això, cal propiciar una millora contínua per satisfer les necessitats i expectatives dels assistents a aquest tipus d'esdeveniments.

En aquest sentit, una proposta susceptible de ser valorada per l'ICUB i l'IMPD podria centrar-se a fer una **formació específica** per a les persones que treballen puntualment en aquests esdeveniments i que estaran situades als espais destinats a persones amb dificultats de mobilitat. Paral·lelament, i a fi d'evitar situacions com la que ha exposat la persona promotora de la queixa, se suggereix posar a disposició de la ciutadania els mitjans necessaris (telèfon, carpes informatives, etcètera) on poder facilitar solucions immediates a circumstàncies similars i, d'aquesta manera, poder resoldre les discrepàncies interpretatives entre els assistents a les festes populars i els responsables dels espais.

Els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics es recullen a la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea (article 41), als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, i capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç.

L'article XXIII de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, es refereix a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració i menciona 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 el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució 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'Institut de Cultura de Barcelona ha estat ajustada a dret, a pesar que el treballador que va atendre la ciutadana no va tenir una actitud adequada.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Institut de Cultura de Barcelona** que valori la possibilitat de dur a terme una formació específica per als treballadors situats a les zones reservades per a persones amb mobilitat reduïda als actes culturals celebrats a la ciutat, on es prevegi una afluència multitudinària.
- **Recomanar a l'Institut de Cultura de Barcelona** que, en els supòsits exposats anteriorment, explori la viabilitat de facilitar sistemes o punts d'informació per resoldre situacions no previstes.

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