

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA IGUALTAT I A LA DIVERSITAT (ESPAIS I SERVEIS PÚBLICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 31 d'agost de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El mateix dia 31 d'agost de 2023 i després de fer més d'una hora de cua per comprar les entrades al Parc d'Atraccions del Tibidabo se li va dir que s'havia suprimit l'entrada gratuïta per a l'acompanyant d'una persona amb discapacitat.
- Li van dir que s'havia modificat el criteri anterior que ho permetia i que, actualment, aquesta possibilitat només es permetia si la persona amb discapacitat acreditava la necessitat d'una tercera persona amb el carnet que proporciona la Generalitat de Catalunya.
- El ciutadà manifestava la seva disconformitat amb aquest canvi de criteri.

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 **Barcelona de Serveis Municipals** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 8 de setembre de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 28 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit dona resposta a les peticions formulades per la Sindicatura.

CONSIDERACIONS

1. Raó per la qual s'ha modificat el criteri que permetia obtenir una entrada gratuïta a les persones acompanyants de persones amb discapacitat

L'Ajuntament de Barcelona ha encarregat la gestió del Parc d'Atraccions del Tibidabo (en endavant, el Parc) a Barcelona de Serveis Municipals, SA (en endavant, BSM), societat participada íntegrament en el seu capital per l'Ajuntament de Barcelona.

BSM informa que, a fi de regular la normativa en el mateix sentit que la d'altres instal·lacions similars, el mes de maig de 2023 es va procedir a l'especificació dels criteris d'utilització i ús de l'entrada dels acompanyants de persones amb diversitat funcional. Es va decidir que es mantindria la gratuïtat a totes aquelles persones que necessiten que les acompanyi una tercera persona i **que així consti a l'acreditació corresponent.**

Així, de conformitat amb la normativa del Parc (disponible a l'enllaç <https://www.tibidabo.cat/ca/normativa>), s'estableix que:

Per acollir-se a la tarifa de persona amb diversitat funcional és imprescindible acreditar un mínim del 33% de grau de disminució mitjançant la presentació del certificat de grau de disminució o la targeta acreditativa de discapacitat. Es farà entrega d'una entrada gratuïta per a una o un acompanyant només en el cas que la persona amb diversitat funcional acrediti la necessitat d'una tercera persona amb el carnet proporcionat per la Generalitat.

Aquesta Sindicatura ha constatat que a la mateixa pàgina web del Parc on es poden adquirir les entrades consta explícitament aquesta informació:

Entrada diversitat funcional 7.00 €

Inclou:

- Entrada gratuïta per a una persona acompanyant (**només en el cas que la persona amb diversitat funcional acrediti la necessitat d'una tercera persona amb el carnet proporcionat per la Generalitat**)
- Parc d'atraccions (atraccions, espectacles i activitats)
- Àrea Panoràmica (atraccions, espectacles i activitats)
- Funicular Cuca de Llum
- TibiBus

Imprescindible acreditar un mínim del **33% de grau de discapacitat** amb el **certificat o carnet acreditatiu** i el **DNI/Passaport** a les taquilles, així com **acreditat la necessitat d'una tercera persona** com a acompanyant per a l'entrada gratuïta extra.

2. Mesures que implementa el Parc per a les persones amb discapacitat

En aquest punt, BSM exposa les mesures econòmiques i socials que implementa el Parc per al col·lectiu de persones amb discapacitat, a fi que puguin viure l'experiència del parc amb les mateixes oportunitats.

Així, pel que respecta a les **tarifes del Parc**, les persones que acrediten una discapacitat del 33% disposen d'un descompte del 80% per al preu de l'entrada general. Per tant, del preu ordinari de 35 €, només han d'abonar 7 €.

Alhora, com ja s'ha comentat, poden disposar d'una entrada gratuïta (aplicació d'un descompte del 100% sobre el preu de l'entrada general) per a un acompanyant, sempre que s'acrediti la necessitat d'aquesta tercera persona.

Respecte a l'**accessibilitat**, el Parc disposa d'un seguit de serveis per a les persones amb diversitat funcional, com són:

- **Dossier d'anticipació per a persones amb diversitat funcional.** És una guia per conèixer el Parc. Inclou pictogrames descriptius de les diferents característiques de les atraccions, adreçat a oferir un suport d'anticipació de la visita per a famílies o educadores i educadors de persones amb dificultats de comprensió o usuàries de sistemes alternatius de comunicació.
<https://www.tibidabo.cat/ca/parc-datraccions/accessibilitat?language=es>
- **Plànol del Parc amb informació sobre accessibilitat.** L'any 2018 es va crear un nou plànol d'accessibilitat, on apareix un mapa del Parc amb els serveis, els restaurants i totes les atraccions i les seves característiques, com la durada, si provoca vertigen, si hi ha foscor, si té molta velocitat, si està adaptada per a cadira de rodes, si fa por, etc.
- **Atraccions adaptades per a cadires de rodes** (el nivells indiquen la localització de les atraccions al Parc). Com per exemple:
 - L'Embruixabruixes (nivell 5), que és una de les atraccions més emblemàtiques del Parc. Ja fa uns anys que un dels seus vuit carruatges es va adaptar per a cadira de rodes, de forma que persones amb mobilitat reduïda poden gaudir d'aquesta atracció amb les mateixes oportunitats.
 - El Giradabo (nivell 6), la gran roda panoràmica del Tibidabo, disposa d'una cistella adaptada per a cadira de rodes i una rampa que hi facilita l'accés. D'aquesta manera, tothom pot gaudir de les millors vistes de Barcelona en igualtat de condicions.
 - El Castell dels Contes (nivell 1). Amb la gran remodelació del Castell dels Contes, atracció que es va inaugurar a finals del 2018, s'ha adaptat també l'accés per a persones amb cadira de rodes i persones amb mobilitat reduïda a

- través d'una plataforma elevadora i un ascensor que recorre totes les plantes del Castell.
- El Dididado (nivell 4), el cinema en quatre dimensions on hi ha un espai, davant dels seients de la primera fila, destinat als cotxets i les cadires de rodes, de forma que les persones que es posin en aquest espai poden gaudir de les pel·lícules amb ulleres 3D. Així mateix, els seients de la primera fila tenen els efectes de moviment desactivats per tal que dones embarassades, persones que portin nadons als braços, persones grans i persones amb mobilitat reduïda també puguin gaudir de la pel·lícula.
 - El Museu d'Autòmats (nivell 5) disposa d'una plataforma elevadora que permet baixar a la zona dels autòmats i de les maquetes a les persones que van amb cadira de rodes.
 - El Tibicity (nivell 1), una atracció educativa on els infants poden aprendre sobre seguretat viària mentre condueixen vehicles per una petita ciutat intel·ligent, té un cotxe adaptat per a persones amb mobilitat reduïda.
 - Per acabar, les atraccions interiors que, per la naturalesa de la seva activitat, l'accés per a cotxets i cadires de rodes està garantit. Aquestes atraccions són: Miramiralls (nivell 5), Edifici Cel (nivell 6), Marionetarium (nivell 5), Creatibi (nivell 5) i Creatibi Robotics (nivell 5).
- **Atraccions amb l'accés adaptat.** A més de les atraccions adaptades per a cadira de rodes, n'hi ha d'altres que tenen l'entrada i la sortida adaptades (si bé els carruatges, vagons o seients no). Aquestes atraccions són el Tibidabo Express (nivell 1), el Piratta (nivell 1), el Viking (nivell 1), la Muntanya Russa (nivell 1), la Mina d'Or (nivell 1) i l'Interactibi (nivell 5).
- **Altres elements i espais del Parc:**
- **Plaça del Jardí** (nivell 6). Amb la recent remodelació d'aquesta plaça s'ha anivellat tot l'espai de l'Àrea Panoràmica per garantir l'accés a tothom. En concret, s'ha instal·lat una gran rampa darrere de les taquilles de l'entrada principal per facilitar l'accés de persones amb mobilitat reduïda als serveis higiènics del costat de l'Avió i al servei mèdic, en cas necessari. Així mateix, s'ha instal·lat una gran graderia que dona més espai a la gent per poder seure.
 - **Ascensors prioritari.** El Tibidabo disposa de dos ascensors que recorren tots els nivells del Parc. Tothom amb entrada al Parc pot fer ús d'aquest servei, però tenen preferència:
 - cotxets i cadires de rodes
 - persones amb diversitat funcional
 - persones de la tercera edat
 - embarassades
 - **Lavabos adaptats** per a cadira de rodes situats a diferents espais del recinte:
 - al costat de l'Avió (nivell 6)
 - al costat del Creatibi by Lego® Education (nivell 5)
 - a l'entrada/sortida dels ascensors del nivell 1
 - al costat de la Mina d'Or, sota el Tibicity (nivell 1)

- **Panell de Barcelona en braille**, al mirador de l'Àrea Panoràmica del Tibidabo (nivell 6). En efecte, hi ha un panell de Barcelona on s'indiquen, en braille, els elements arquitectònics o els espais de la ciutat més emblemàtics.
- **Autòmat adaptat per a persones amb diversitat funcional**. Al Museu d'Autòmats del Tibidabo (nivell 5) es va crear, l'any 2017, un nou autòmat, anomenat Tretze-Dotze, que està adaptat per a persones amb diversitat funcional i, en especial, per a persones cegues. És un autòmat interactiu fet de fusta que, a través d'una manovella que tothom pot girar, movem els braços i les cames del ninot.
- **Accessibilitat fins al parc**. El nou funicular del Tibidabo, la Cuca de Llum, està adaptat per a persones amb mobilitat reduïda i amb cadira de rodes. Així mateix, s'ha construït un ascensor que porta els clients i clientes amb necessitats especials des de l'andana del funicular directament al nivell 6 del parc d'atraccions.
- **Accions solidàries**. La política del Parc del Tibidabo sempre ha estat ajudar les persones més desfavorides o de col·lectius vulnerables. A aquest efecte, disposen de tarifes d'Acció Social per a l'alumnat que estigui en centres d'acollida, per a l'alumnat provinent de conflictes familiars, centres de cohesió social sense ànim de lucre, així com l'alumnat de centres d'educació especial. Així mateix, i a través de l'Ajuntament de Barcelona, cada any "bequen" associacions o entitats socials perquè els seus membres puguin gaudir del parc de forma gratuïta. De fet, enguany han lliurat 2.000 beques. Alhora, el Tibidabo treballa en col·laboració amb diferents entitats, com són UNICEF, Aprenem Autisme, Fundació Migranodearena, Educo, FANOC, Soñar Despierto, Fundació Ramón Martí Bonet, Vozes, Xamfrà Inclusió Social, AACIC i Apropa Cultura, entre d'altres.

3. Mesures per evitar les cues a les taquilles de venda d'entrades del Parc

Pel que fa a aquesta qüestió, BSM exposa que s'han adequat taquilles específiques tant per a les vendes anticipades com per a persones amb diversitat funcional. D'aquesta forma es poden atendre les necessitats de la clientela d'una forma més exclusiva i donar un accés més ràpid al parc. Tanmateix, el temps d'espera a les taquilles, tot i aquest accés preferent, depèn de l'afluència de visitants del dia. Tanmateix, el personal operador de les taquilles té indicacions perquè sigui el menor temps d'espera possible.



4. Preferència a les cues per a persones amb discapacitat i per a la persona acompanyant

En aquest apartat, BSM informa que l'accés preferent a les atraccions, així com a altres instal·lacions del parc —en altres espais d'oci s'anomena *fastpass*—, és d'utilització exclusiva per a persones amb diversitat funcional i tres acompanyants més, és a dir, en total poden accedir-hi fins a quatre persones de forma preferent. I, és més, poden ser més de quatre fent una gestió senzilla a l'Oficina d'Atenció a la Clientela i explicant les seves necessitats particulars.

Afegeixen que un dels seus valors és la solidaritat, i que és aquest el valor en què es basen per estructurar tota la gestió del parc.

5. Sobre la possibilitat de bonificar l'entrada general, en els mateixos termes que a les famílies nombroses/monoparentals, a l'acompanyant de la persona amb discapacitat quan no s'acrediti la necessitat d'una tercera persona.

BSM informa que l'aprovació de les tarifes anuals les duu a terme el Consell d'Administració i, a hores d'ara, no es preveu aquesta bonificació. **Tot i això, amb la finalitat de poder oferir un millor servei, des del Parc es revisarà i es valorarà aquesta opció.**

En vista de tot l'exposat, aquesta Sindicatura considera que **el Parc promou totes les mesures** per possibilitar que les persones amb discapacitat, i altres col·lectius amb necessitats específiques, puguin integrar-se en condicions d'igualtat per tal de garantir-los el gaudi ple i efectiu dels drets que tenen reconeguts.

En aquest punt, convé recordar que l'Estat espanyol va ratificar la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb discapacitat. Per tant, els drets reconeguts en aquest tractat internacional formen part del nostre ordenament jurídic.

El propòsit de la Convenció és promoure, protegir i assegurar el gaudi ple de tots els drets i llibertats fonamentals de totes les persones amb discapacitat. Els articles 5 i 9 de la Convenció estableixen el seu dret a la igualtat i a la no-discriminació. En aquest sentit, els estats part reconeixen que totes les persones són iguals davant la llei i han de prohibir tota discriminació per motius de discapacitat.

Per tant, les persones amb discapacitat han de poder participar plenament en tots els aspectes de la vida. Per això, els estats han d'adoptar les mesures pertinents per assegurar l'accés de les persones amb discapacitat, en igualtat de condicions amb les altres, a l'entorn físic, al transport i a altres serveis i instal·lacions oberts al públic.

D'acord amb aquesta normativa, correspon a tots els àmbits de l'Administració adoptar les mesures legals i promoure les oportunitats adequades per possibilitar que totes les persones amb discapacitat puguin integrar-se en condicions d'igualtat per tal de garantir-los el gaudi ple i efectiu dels drets que tenen reconeguts per la Convenció.

Des la Sindicatura hem de concloure que el **Parc d'Atraccions del Tibidabo garanteix el dret de les persones amb discapacitat** a gaudir en condicions d'igualtat amb la resta de persones dels espais del Parc i, a més, els encoratja a veure's a si mateixos com a ciutadans de ple dret.

Tanmateix, considerem que **cal anar un pas més enllà i esmerçar els esforços que siguin necessaris per bonificar l'entrada general**, en els mateixos termes que a les famílies nombroses/monoparentals, a l'acompanyant de la persona amb discapacitat quan no s'acrediti la necessitat d'una tercera persona.

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 Barcelona de Serveis Municipals està respectant els drets de les persones amb discapacitat.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals** que valori la possibilitat de bonificar l'entrada general, en els mateixos termes que a les famílies nombroses/monoparentals, a l'acompanyant de la persona amb discapacitat quan no s'acrediti la necessitat d'una tercera persona.

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.