



RESOLUCIÓ

Administració electrònica



DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



DRETS DIGITALS
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 4 d'abril de 2026, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb l'accés a la Torre de Collserola, a causa de la manca d'accessibilitat del sistema de reserves en línia. Va exposar que, després de desplaçar-se durant aproximadament una hora per visitar aquest equipament, es va trobar amb la impossibilitat d'accedir-hi. Segons va manifestar, tot i que al web oficial s'indica l'existència d'una tarifa reduïda per a persones amb diversitat funcional (3,90 €), el sistema de reserva en línia no permet seleccionar aquesta opció.

La ciutadana va assenyalar que, en el cas dels passis de posta de sol a la Torre de Collserola, l'accés està condicionat a una reserva en línia prèvia. Segons va indicar, aquesta circumstància genera una barrera d'accés per a les persones amb dret a una tarifa reduïda, ja que, quan s'esgota l'aforament mitjançant les reserves efectuades per altres usuaris, aquestes persones poden quedar excloses de l'activitat en no disposar de l'opció corresponent al sistema de reserva.

Considera que aquesta situació podria constituir una vulneració de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social (Reial decret legislatiu 1/2013), atès que aquesta norma estableix que els entorns i serveis, inclosos els canals de venda i reserva, han de ser accessibles i no discriminatoris. Així mateix, manifesta que exigir l'adquisició de l'entrada a la taquilla física quan l'accés a l'aforament només es pot garantir mitjançant reserva prèvia en línia suposa, en la pràctica, una limitació del dret d'accés de les persones amb discapacitat.

Com a conseqüència dels fets descrits, la ciutadana afirma haver perdut temps i haver patit estrès i una sensació d'exclusió d'un equipament públic a causa d'una deficiència tècnica que, segons el seu relat, era coneguda i no havia estat corregida. En aquest sentit, considera inadmissible que, en una ciutat com Barcelona, continuïn existint barreres digitals que



excloguin una part de la ciutadania. Per tot això, sol·licita que s'habiliti de manera immediata l'opció de reserva en línia per a les persones amb discapacitat.

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 21 d'abril de 2026, la Sindicatura es va adreçar a la [Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 13 de juliol de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Retard de l'Ajuntament en facilitar la informació sol·licitada

L'Ajuntament ha trigat més de dos 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 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, es recorda a la [Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans](#) 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. Accessibilitat de la compra d'entrades per a la visita de la Torre de Collserola

2.1. Resposta de l'Ajuntament

Segons la informació facilitada per l'Ajuntament, l'opció d'entrada amb tarifa de diversitat funcional per a la visita "Sunset" a la Torre de Collserola es trobava disponible i operativa el dia 3 d'abril de 2026, data en què la ciutadana va intentar accedir-hi. Així mateix, també



estaven disponibles altres tarifes específiques previstes per a aquest producte, com ara les aplicables a persones majors de 60 anys, menors de 4 anys i membres del Tibiclub.

Pel que fa al producte combinat “Sunset”, el qual inclou l’entrada a la Torre Collserola i bitllet de funicular d’anada i tornada, l’Ajuntament informa que la seva configuració comercial preveia la contractació independent dels dos serveis inclosos, concretament el funicular i la visita a la Torre de Collserola. Per aquest motiu, calia seleccionar la tarifa corresponent per a cadascun dels serveis. Segons indica, aquesta configuració no impedia l’adquisició de l’entrada amb tarifa reduïda per a la Torre de Collserola, si bé requeria formalitzar de manera separada la compra dels diferents serveis.

D’acord amb la informació municipal, l’accés a la visita de la Torre de Collserola es gestiona mitjançant reserva prèvia a través dels canals de venda en línia, amb la finalitat de garantir el control de l’aforament i la seguretat de la instal·lació. La disponibilitat de les entrades està condicionada tant a la compra anticipada com a la demanda existent en cada moment. Tot i que es recomana la compra anticipada per assegurar la visita, les entrades també es poden adquirir presencialment a les taquilles de la Torre de Collserola, sempre que la disponibilitat i l’aforament ho permetin.

L’Ajuntament assenyala que la data objecte de la queixa, el 3 d’abril de 2026, coincidia amb un període d’elevada afluència de visitants, atès que era Divendres Sant. Segons exposa, aquesta circumstància va comportar que s’assolís el límit màxim d’aforament autoritzat. En conseqüència, una vegada esgotada la capacitat disponible, no era possible adquirir noves entrades ni a través del web ni presencialment a taquilla.

Finalment, l’Ajuntament informa que les verificacions dutes a terme sobre les operacions de venda corresponents al dia 3 d’abril de 2026 acrediten que durant aquella jornada es van formalitzar diverses reserves amb tarifa de diversitat funcional. D’acord amb aquesta informació, aquesta circumstància evidenciaria que aquesta modalitat tarifària es trobava habilitada i operativa als canals de venda disponibles.

2.2. Informació accessible a la pàgina web

Aquesta Sindicatura ha accedit al web de la Torre de Collserola (<https://tiberidabo.cat/ca/mes-productes/torre-de-collserola>) on consta la informació següent:



Horaris i reserva

Durant **juliol i agost**, la Torre de Collserola obre de **dimecres a diumenge** de **18 h a 20:45 h***.

 **[Comprar entrades Torre de Collserola + Funicular aquí](#)**

 **[Comprar entrades de només Torre de Collserola aquí](#)**

**Excepte el 12/08, que romandrà tancada.*

En seleccionar la primera opció, “Comprar entrades Torre Collserola + Funicular”, també denominada opció “Sunset al Tibidabo”, apareix únicament una tarifa de 13,50 €. Així mateix, inclou el text següent:

“L'experiència "Sunset al Tibidabo" (disponible de l'1 de juliol al 30 d'agost, de 18 h a 20:45 h) inclou accés al Funicular Cuca de Llum, a l'Àrea Panoràmica (no a les atraccions, podràs adquirir tiquets individuals a la zona) i al mirador de la Torre de Collserola. Amb aquesta promoció, el bitllet del Funicular inclou la visita al monument. **En el cas que vulguis adquirir una tarifa reduïda del Funicular, s'haurà de comprar de manera presencial.** Consulta-les a tibidabo.cat/planifica-la-visita/tarifes”.

En canvi, en seleccionar la segona opció, corresponent a la compra d'entrades exclusivament per a la Torre de Collserola, hi ha la possibilitat d'escollir diferents modalitats tarifàries, entre les quals la tarifa per a persones amb diversitat funcional.

2.3. Conclusions

Un cop examinada la informació disponible al web i la informació facilitada per Barcelona de Serveis Municipals SA, aquesta Sindicatura considera que la forma en què es presenten les opcions de compra de les entrades a la pàgina web pot induir a error, tal com manifesta la ciutadana promotora de la queixa. En el cas del producte combinat “Sunset al Tibidabo”, no apareixen les diferents tarifes reduïdes disponibles. A més, la informació facilitada es limita a indicar que les persones que vulguin adquirir una tarifa reduïda per al funicular han de comprar-ne el bitllet presencialment, però no especifica de quina manera s'ha de gestionar l'adquisició de l'entrada al mirador amb tarifa reduïda. Aquesta manca d'informació pot fer entendre que aquesta modalitat tarifària no està disponible per al producte combinat.



D'altra banda, en el supòsit que una persona amb dret a tarifa reduïda volgués adquirir a través del web tant l'entrada a la Torre de Collserola com el bitllet del funicular, aquesta opció no estaria disponible de manera íntegrament telemàtica. Aquesta circumstància comporta un tracte diferenciat respecte de les persones usuàries que adquireixen la tarifa general i pot generar una situació de discriminació indirecta, en la mesura que obliga les persones beneficiàries de tarifes reduïdes a fer presencialment una part del procediment de compra.

Cal considerar, a més, que la disponibilitat de places al funicular no és il·limitada. D'acord amb la informació publicada al web, les reserves estan subjectes a la disponibilitat existent en cada moment. Això pot comportar que una persona hagi adquirit prèviament l'entrada per a la Torre de Collserola i que, posteriorment, en intentar comprar presencialment el bitllet del funicular, les places ja estiguin exhaurides. En aquest cas, no podria gaudir de l'experiència combinada en les mateixes condicions que les persones usuàries que han pogut formalitzar íntegrament la reserva en línia amb la tarifa ordinària.

Finalment, l'Ajuntament informa que ha revisat la presentació i la configuració de les tarifes als canals digitals amb l'objectiu de millorar l'experiència d'ús de les persones usuàries. Tanmateix, aquesta Sindicatura considera que encara existeix marge de millora, especialment pel que fa a la possibilitat d'adquirir a través del web els bitllets del funicular Cuca de Llum i el producte combinat "Sunset al Tibidabo" amb les tarifes reduïdes previstes.

En cas que aquesta opció no sigui viable per motius tècnics o organitzatius, caldria que aquesta circumstància s'informés de manera clara i accessible als canals de venda, indicant expressament el procediment que han de seguir les persones usuàries per adquirir per separat els diferents serveis amb la tarifa reduïda corresponent. D'aquesta manera s'evitarien situacions de confusió i es garantiria que les persones beneficiàries de tarifes reduïdes poguessin accedir a la informació necessària en condicions de major equitat.

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 Barcelona de Serveis Municipals, SA pot millorar pel que fa a l'accessibilitat dels seus canals de venda i reserva per a les persones amb diversitat funcional i altres persones beneficiàries de tarifes reduïdes.**



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

- **Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals, SA** que dugui a terme les actuacions necessàries per tal que les persones beneficiàries de tarifes reduïdes puguin adquirir, a través de la pàgina web, els bitllets del funicular Cuca de Llum i, si escau, els productes combinats disponibles en les mateixes condicions que la resta de persones usuàries.
- **Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals, SA** que valori les mesures oportunes per compensar els inconvenients i les molèsties ocasionats a la ciutadana promotora de la queixa.
- **Recordar a la Primera Tinència d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans** l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura i facilitar-li la informació que li sol·liciti dins del termini previst legalment per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.

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.