

La pandemia también afecta a La Alhambra

El ámbito de la Cultura tampoco ha escapado a los efectos creados por la situación de pandemia en numerosas de sus facetas, entre estas, el acceso de la población al disfrute del patrimonio cultural y monumental

Andalucía, como foco mundial de interés cultural, ofrece un abanico inigualable de su patrimonio para atraer la atención de millones de visitantes que buscan conocer los bastos elementos que integran su pasado y riqueza históricas. Entre ellos, surge con valor propio el conjunto monumental de La Alhambra en Granada. El turismo ha sido uno de los sectores más castigados por los efectos de la COVID-19 y, así, el impacto en el conjunto monumental ha sido categórico.

En estos momentos de plena afección de la pandemia -y con sus efectos aún por evaluar tras una población sometida a las medidas de prohibición de desplazamientos de los sistemas de transporte de viajeros- se puede acreditar la prolongación de los efectos que afectan principalmente a la actividad turística y, desde luego, a las dificultades para fijar fechas o plazos para concertar una visita a La Alhambra, en el marco de un viaje o desplazamiento. Es innegable el impacto, aunque difícil de evaluar, de toda la actividad turística en Granada que se ha paralizado por tan terribles consecuencias en la salud pública mundial.

Pero sí tenemos evidencias del efecto adverso concreto que han tenido estas medidas en la actividad en la que se genera por el interés y el atractivo para conocer el entorno monumental de La Alhambra. Como oportunamente recuerda el Patronato (PAG) que lo gestiona, han sido *"170.644 entradas devueltas por un importe total devuelto de 2.115.484,30 euros"*. Ciertamente, un impacto económico de enorme trascendencia por su cifra y por su esfuerzo de gestión para el PAG; pero sin duda para toda la economía granadina que tiene en el turismo una fuente principal de actividad y recursos.

Sobre la base de la anterior perspectiva, la actuación que ha ocupado a esta Institución se ciñe ahora en disponer de las mejores garantías para las personas, que podrían calificarse como clientes del conjunto monumental, que, de una u otra forma, se ven afectadas por las restricciones de movilidad. Unas dificultades que se manifiestan en una doble situación: las restricciones de movilidad y el cierre del propio conjunto monumental en aplicación de las normas de suspensión de actividades en una primera fase *"(desde el 13 de marzo de 2020, produciéndose la reapertura el 16 de junio de 2020)"* y en una nueva fase decretada a partir del 10 de noviembre de 2020.

Parece pacífico el criterio seguido por el PAG de entender como causa atribuible al propio Patronato dicho cierre y proceder a la devolución de las entradas concertadas para los periodos de suspensión de visitas. De hecho, desde esta Institución ya nos posicionábamos aludiendo a que *"ante la situación generada y la masiva cancelación de estas visitas y la imposibilidad de aprovechamiento de las entradas adquiridas, surge la oportunidad de plantear mecanismos ágiles de resarcimiento de estos pagos facilitando sus reintegros de oficio, conforme se prevé en el artículo 36 del Decreto 40/2017 de 7 de marzo"*. Efectivamente, se ha actuado con un importante esfuerzo de gestión devolviendo esas 170.000 entradas por más de dos millones de euros. Confiamos que ese sobrevenido trabajo concluya para todas las operaciones de compra de entradas a través de otros operadores, como se nos ha indicado, y se resuelva sin mayores problemas dicha tarea de gestión.

Pero queda pendiente abordar, efectivamente, los casos de adquisición de entradas que no han podido ser disfrutadas por evidentes situaciones de restricción impuestas a los usuarios provocadas por la pandemia, aun contando con el recinto formalmente abierto al público. Desde un punto de vista de atención al público y a los usuarios, queremos interpretar que la incomparecencia para aprovechar esa entrada al recinto se debe, sustancialmente, a motivos también ajenos a sus voluntades derivados de medidas coercitivas que impiden sus desplazamientos y, por ende, su presencia el día concertado de acceso para la visita. De hecho, en la mayoría de los casos, que hemos conocido por las quejas recibidas, los usuarios no han comparecido ante su visita a La Alhambra, al igual que ante sus hoteles o a los medios de transporte previamente concertados, debido a las prohibiciones de viajes y desplazamientos.

Es, sin duda, una situación muy compleja que exige medidas igualmente adecuadas para tratar esta singularidad. Desde luego, compartimos con los profesionales del Patronato el enorme reto que implica *"conocer y analizar todas las restricciones que se hayan aprobado o que se vayan a aprobar en el futuro, así como sus periodos de vigencia, en cada área hospitalaria, localidad, región o Comunidad Autónoma, así como posibles restricciones en el ámbito internacional, unido a la necesidad de determinar el domicilio a tener en cuenta (en el proceso de compra, el comprador sí señala su domicilio, pero el visitante, identificado en la entrada nominativa, no aporta ese dato) lo que de manera evidente supera lo razonable"*.

Sin embargo, creemos que es viable organizar una respuesta justa y equitativa ante las personas que, con su entrada adquirida, no han podido disfrutarla por causas perfectamente ajenas a su voluntad y que resultan perfectamente acreditables ante el Patronato para motivar de manera argumentada el derecho a devolución de los importes abonados.

Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.2. Cultura y Deportes, epígrafe 1.2.2.4