



Recomendación dirixida ao Concello de Pontevedra para que respectando a súa autonomía local e a capacidade organizativa se valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico apoie ás partes en conflito co fin de procurar unha solución eficaz que resolva a problemática da veciñanza da comunidade afectada, minimizando o deterioro da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, no seu caso, recorrer a outras instancias ao tempo que se acada unha sociedade menos litixiosa

Expediente: U.8.Q/583/22

Santiago de Compostela, 22 de marzo de 2022

Sr. alcalde:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a xxx referente ao desamparo ante a problemática de convivencia, acoso e agresións dunha veciña do edificio.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente indicaba que en numerosas ocasións solicitara a intervención dese concello pola problemática de convivencia cunha veciña residente no mesmo edificio da rúa xxx desa cidade de Pontevedra.

Aportaba copia de ditos escritos, nomeadamente os que presentara o 16/06/2021 e o 27/10/2021, aínda que xa anteriormente presentara outros, toda vez que a problemática a padecía dende fai dous anos e refería multitude de chamadas á Policía Local.

Ante iso solicitamos informe a ese concello, que xa nolo remitiu. (R.E.2487/22 de data 02/03/2022).

“Asunto: Remisión de información por conflito entre particulares.

O inspector que subscribe pon no seu coñecemento que, en relación á solicitude de información sobre o conflito entre particulares existente no inmovible situado en xxx, relaciónanse os antecedentes que constan en arquivos policiais :

INFORMES:

- Informe do 26 de outubro de 2020.
- Informe do 02 de novembro de 2020.
- Informe do 06 de febreiro de 2021.
- Informe do 14 de marzo de 2021.
- Informe do 05 de novembro de 2021.

*Que do contido dos informes relacionados conclúese que os feitos denunciados non puideron ser comprobados polos axentes intervinientes, con todo consta nos mesmos que se instruíu á denunciante acerca **das accións legais que podería emprender**, principalmente a través da comunidade de veciños para os casos de molestias á convivencia por mor de ruídos, etc., que en boa lóxica deben afectar a outros residentes do inmovible, e a través da formulación de **denuncia penal en Comisaría de Policía Nacional ou directamente no Xulgado de Garda para os supostos de ameazas e/ou insultos que manifesta sufrir**.*

Como se indica nalgún dos informes que se achegan, aqueles parámetros que puideron ser comprobados polos axentes (fundamentalmente o estado do can que convive no mesmo piso da persoa denunciada), non deron lugar a ningún tipo de denuncia administrativa ao non observarse infracción algunha.

Que se procedeu a dar conta por conduto regulamentaria tanto a Comisaría de Policía Nacional (mesmo aínda que a requirente indicou que xa presentara varias denuncias ante o devandito corpo policial) e aos Servizos Sociais do Concello de Pontevedra, daqueles feitos que puidesen ser da súa competencia.

REXISTRO DE CHAMADAS TELEFÓNICAS :

Que no rexistro telemático de chamadas telefónicas efectuadas desde o número de teléfono xxx (pertencente á requirente segundo consta nos diferentes informes) e que puidesen gardar relación cos feitos denunciados, constan os seguintes requirimentos desde o 01 de xaneiro de 2020 ata a data do presente informe:

- Chamada con núm. de rexistro 20200404171305177 (do 04 abril de 2020)
- Chamada con núm. de rexistro 20200920114734668 (do 20 de setembro de 2020)
- Chamada con núm. de rexistro 20200921094504857 (do 21 de setembro de 2020)
- Chamada con núm. de rexistro 20201022132556983 (do 22 de outubro de 2020)

- Chamada con núm. de rexistro 20210208175945426 (do 08 de febreiro de 2021)
- Chamada con núm. de rexistro 20210319193435592 (do 19 de marzo de 2021)
- Chamada con núm. de rexistro 20210718133904985 (do 18 de xullo de 2021)
- Chamada con núm. de rexistro 20220126110154896 (do 26 de xaneiro de 2022)”

Xunto co antedito informe da Unidade de Mando da Policía Local achegábanse copias dos informes que obran no rexistro da Policía Local das súas distintas unidades, rexistro das chamadas recibidas, e constancia de remisión da información á Policía Nacional.

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa e do que se manifesta no informe remitido por ese concello, cómpre facer as seguintes consideracións:

Primeira: Do relato dos feitos do escrito de queixa rexistrado nesta institución dedúcese que hai un problema de convivencia entre a veciñanza dunha comunidade. A problemática pola que se solicitou a intervención da Valedora do Pobo baséase na perturbación da convivencia interveciñal pola xeración de conflitos que van deteriorando as relacións mingando de xeito considerable a calidade de vida das persoas implicadas, e por extensión da propia comunidade.

Nos distintos informes de diferentes unidades da Policía Local de Pontevedra consta que:

“Que desde hace varios meses sufren una situación conflictiva con los vecinos del piso 3º”

*“Que se procede a informar por parte de los Agentes a la requirente que **estos conflictos privados entre particulares debe solventarlos por vía judicial, y exponer dicho comportamiento incívico a la Comunidad de Propietarios”***

*“Que son informados que **non é viable una solución policial para el problema de convivencia...**”*

*“**que suele causar bastante malestar entre los vecinos debido a los ruidos que produce a diferentes horas, especialmente a la vecina del 2º, así como a la suciedad que genera el perro en las escaleras y portal”***

“los ruidos que se escuchan en el 3º suelen ser golpes contra la pared, volumen elevado de música, carreras de los niños, portazos, ladridos de perro, así como las provocaciones al subir por las escaleras y pasar por delante de su puerta”

*“Que es informada de la **facultad que le asiste para presentar denuncia por la vía Civil por los problemas de ruidos en la comunidad de vecinos, así como de las gestiones que podría***

practicar con la administradora de fincas, manifestando que ya se han informado con un abogado de los pasos a seguir.”

E así sucesivamente, nos informes que durante os dous últimos anos confeccionaron as distintas unidades da Policía Local de Pontevedra logo das intervencións efectuadas, das chamadas recibidas e dos diferentes escritos presentados no seu momento pola promotora deste expediente de queixa.

Segunda: Ante este tipo de situacións e comportamentos, considerárase axeitado enfocar a súa abordaxe de xeito pacífico e pedagóxico, brindando apoio ás partes implicadas, facilitando a comunicación cara a definir o problema, ventilar emocións, suavizar posturas, concretar solucións e restaurar dalgún xeito un nivel de convivencia social aceptable.

Terceira: Cómpre partir da consideración de que a convivencia na comunidade implica a aceptación e o cumprimento das normas sociais que fan posible o exercicio dos dereitos individuais das persoas ao tempo que se fan compatibles co exercicio dos dereitos dos demais. A propiedade non pode chegar máis alá do que o respecto á veciñanza determina.

Cuarta: Por elo e coa finalidade de superar as situacións de conflito xurdido entre a veciñanza desta comunidade, un instrumento que podería incardinar orientación e apoio, auxiliando ás partes a fin de xestionar tanto o aspecto relacional como o asunto obxecto da denuncia sería a creación dunha oficina de convivencia cidadá.

A finalidade dun instrumento desta natureza, cuxa razón de ser inicial é a de converterse nun recurso ao servizo dos Axentes da Autoridade, facilitaría a comunicación entre as persoas interesadas e constituiría unha fórmula rápida, sinxela e eficaz onde se ofrecería ás partes un tempo e un espazo para atopar algunha solución que resolva a problemática de xeito que non se perpetúe no tempo con eventuais consecuencias impredecibles.

Quinta: Pola tipoloxía dos asuntos, así como pola proximidade das persoas afectadas, a mediación que se podería propoñer dende esa oficina procuraría reducir ao mínimo a burocracia e os trámites que acompañan a este tipo de procesos. Esta liña de intervención tería o propósito de conseguir con axilidade e eficiencia non so unha solución ao problema senón a consecución dun dos piares ou obxectivos fundamentais como é o de educar na convivencia.

Sexta: A *”Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local”* no seu artigo 25 di *”El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal en los términos previstos en este artículo.”*

Compre invocar así mesmo o *Real Decreto 2568/1986, de 28 de novembro polo que se aproba o Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales*, nomeadamente os artigos 1, 4 e 5.

A Lei 5/1997, de 22 de xullo da Administración Local de Galicia, no seu artigo 80 prevé: “O municipio, para a xestión dos seus intereses e no ámbito das súas competencias, poderá promover toda clase de actividades e prestar tódolos servizos públicos que contribúan a satisfacer as necesidades e aspiracións da comunidade de veciños.”

Toda vez que os entes locais para regular determinadas conductas da cidadanía ou para organizar os seus propios servizos poden ditar disposicións de carácter xeral, como serían as ordenanzas e dita potestade normativa local é unha manifestación da súa autonomía local, esta Valedoría vai formular unha resolución co obxectivo de que problemáticas como a exposta nesta queixa e outras similares das que temos coñecemento nesta institución polas queixas ou consultas que se formulan, atopen unha vía de solución, que evite a xudicialización do conflito.

Todo elo dende a consideración por unha banda, de que a potestade de autoorganización e reglamentaria municipal constitúe un instrumento clave para canalizar as regras de xogo da convivencia cidadá satisfacendo as necesidades e aspiracións das comunidades veciñais e doutra, do respecto desta institución á autonomía municipal para a xestión dos seus intereses, acuñada pola Constitución no seu artigo 137 e pola Carta Europea de Autonomía Local en relación co artigo 140 da CE.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar ao Concello de Pontevedra a seguinte **SUXESTIÓN**:

“Que respectando a autonomía local e a capacidade organizativa dese ente, valore a conveniencia de implementar un instrumento de mediación e convivencia cidadá, que cun enfoque pedagóxico e pacífico apoie e oriente ás partes en conflito co fin de procurar unha solución áxil e eficaz que resolva a problemática da veciñanza da comunidade afectada, minimizando o deterioro da calidade de vida das persoas implicadas, que se perpetúen ditas condutas no tempo e que se reduzan as súas consecuencias evitando, no seu caso, recorrer a outras instancias ao tempo que se acada unha sociedade menos litixiosa.”

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo e recordámoslle a necesidade de que no prazo de un mes dea conta a esta institución da aceptación da suxestión formulada, no seu caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén no seu caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número de tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Agradecéndolle a súa colaboración saúdoo atentamente

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo