



Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Pontevedra para que respetando su autonomía local y la capacidad organizativa se valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico apoye a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución eficaz que resuelva la problemática del vecindario de la comunidad afectada, minimizando lo deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, en su caso, recurrir la otras instancias al tiempo que se consigue una sociedad menos litigiosa

Expediente: U.8.Q/583/22

Santiago de Compostela, 22 de marzo de 2022

Sr. alcalde:

En esta institución se inició expediente de queja a consecuencia del escrito de D^a xxx referente al desamparo ante la problemática de convivencia, acoso y agresiones de una vecina del edificio.

ANTECEDENTES

En su escrito, esencialmente indicaba que en numerosas ocasiones había solicitado la intervención de ese ayuntamiento por la problemática de convivencia con una vecina residente en el mismo edificio de la calle xxx de esa ciudad de Pontevedra.

Aportaba copia de dichos escritos, en concreto los que había presentado el 16/06/2021 y el 27/10/2021, aunque ya anteriormente había presentado otros, toda vez que la problemática la padecía desde hace dos años y refería multitud de llamadas a la Policía Local.

Ante eso solicitamos informe a ese ayuntamiento, que ya nos lo remitió. (R.e.2487/22 de fecha 02/03/2022).

“Asunto: Remisión de información por conflicto entre particulares.

El inspector que suscribe pone en su conocimiento que, en relación a la solicitud de información sobre el conflicto entre particulares existente en el inmueble situado en xxx se relacionan los antecedentes que constan en archivos policiales:

INFORMES:

- Informe de 26 de octubre de 2020.
- Informe de 02 de noviembre de 2020.
- Informe de 06 de febrero de 2021.
- Informe de 14 de marzo de 2021.
- Informe de 05 de noviembre de 2021.

*Que del contenido de los informes relacionados se concluye que los hechos denunciados no pudieron ser comprobados por los agentes intervinientes, con todo consta en los mismos que se instruyó a la denunciante acerca **de las acciones legales que podría emprender**, principalmente a través de la comunidad de vecinos para los casos de molestias a la convivencia a causa de ruidos, etc., que en buena lógica deben afectar a otros residentes del inmueble, y a través del planteamiento de denuncia **penitenciaria en Comisaría de Policía Nacional o directamente en el Juzgado de Guardia para los supuestos de amenazas y/o insultos que manifiesta sufrir**.*

Como se indica en alguno de los informes que se aportan, aquellos parámetros que pudieron ser comprobados por los agentes (fundamentalmente el estado del perro que convive en el mismo piso de la persona denunciada), no dieron lugar a ningún tipo de denuncia administrativa al no observarse infracción alguna.

Que se procedió a dar cuenta por conducto reglamentaria tanto a la Comisaría de Policía Nacional (incluso aunque la requirente indicó que ya había presentado varias denuncias ante dicho cuerpo policial) y a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pontevedra, de aquellos hechos que pudieran ser de su competencia.

REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS:

Que en el registro telemático de llamadas telefónicas efectuadas desde el número de teléfono xxx (perteneciente a la requirente según consta en los diferentes informes) y que pudieran guardar relación con los hechos denunciados, constan los siguientes requerimientos desde el 01 de enero de 2020 hasta la fecha del presente informe:

- Llamada con núm. de registro 20200404171305177 (del 04 abril de 2020)
- Llamada con núm. de registro 20200920114734668 (de 20 de septiembre de 2020)
- Llamada con núm. de registro 20200921094504857 (de 21 de septiembre de 2020)
- Llamada con núm. de registro 20201022132556983 (de 22 de octubre de 2020)

- Llamada con núm. de registro 20210208175945426 (de 08 de febrero de 2021)
- Llamada con núm. de registro 20210319193435592 (de 19 de marzo de 2021)
- Llamada con núm. de registro 20210718133904985 (de 18 de julio de 2021)
- Llamada con núm. de registro 20220126110154896 (de 26 de enero de 2022)

Junto con el antedicho informe de la Unidad de Mando de la Policía Local se aportaban copias de los informes que obran en el registro de la Policía Local de sus distintas unidades, registro de las llamadas recibidas, y constancia de remisión de la información a la Policía Nacional.

ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja y de lo que se manifiesta en el informe remitido por ese ayuntamiento, es necesario hacer las siguientes consideraciones:

Primera: Del relato de los hechos del escrito de queja registrado en esta institución se deduce que hay un problema de convivencia entre el vecindario de una comunidad. La problemática por la que se solicitó la intervención de la Valedora do Pobo se basa en la perturbación de la convivencia intervecinal por la generación de conflictos que van deteriorando las relaciones mermando de manera considerable la calidad de vida de las personas implicadas, y por extensión de la propia comunidad.

En los distintos informes de diferentes unidades de la 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 o 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.”

Y así sucesivamente, en los informes que durante los dos últimos años confeccionaron las distintas unidades de la Policía Local de Pontevedra después de las intervenciones efectuadas, de las llamadas recibidas y de los diferentes escritos presentados en su momento por la promotora de este expediente de queja.

Segunda: Ante este tipo de situaciones y comportamientos, se consideraría adecuado enfocar su abordaje de manera pacífica y pedagógica, brindando apoyo a las partes implicadas, facilitando la comunicación de cara a definir el problema, ventilar emociones, suavizar posturas, concretar soluciones y restaurar de alguna manera un nivel de convivencia social aceptable.

Tercera: Hay que partir de la consideración de que la convivencia en la comunidad implica la aceptación y el cumplimiento de las normas sociales que hacen posible el ejercicio de los derechos individuales de las personas al tiempo que se hacen compatibles con el ejercicio de los derechos de los demás. La propiedad no puede llegar más allá de lo que el respeto al vecindario determina.

Cuarta: Por eso y con la finalidad de superar las situaciones de conflicto surgido entre el vecindario de esta comunidad, un instrumento que podría incardinar orientación y apoyo, auxiliando a las partes a fin de gestionar tanto el aspecto relacional como el asunto objeto de la denuncia sería la creación de una oficina de convivencia ciudadana.

La finalidad de un instrumento de esta naturaleza, cuya razón de ser inicial es la de convertirse en un recurso al servicio de los Agentes de la Autoridad, facilitaría la comunicación entre las personas interesadas y constituiría una fórmula rápida, sencilla y eficaz donde se ofrecería a las partes un tiempo y un espacio para encontrar alguna solución que resuelva la problemática de manera que no se perpetúe en el tiempo con eventuales consecuencias impredecibles.

Quinta: Por la tipología de los asuntos, así como por la cercanía de las personas afectadas, la mediación que se podría proponer desde esa oficina procuraría reducir al mínimo la burocracia y los trámites que acompañan a este tipo de procesos. Esta línea de intervención tendría el propósito de conseguir con agilidad y eficiencia no solo una solución al problema sino la consecución de uno de los pilares u objetivos fundamentales como es el de educar en la convivencia.

Sexta: La ” *”Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local”* en su artículo 25 dice :*”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.”*

Es necesario invocar asimismo el *Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales*, nombradamente los artículos 1, 4 y 5.

La Ley 5/1997, de 22 de julio de la Administración Local de Galicia, en su artículo 80 prevé: “El municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, podrá promover toda clase de actividades y prestar todos los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad de vecinos.”

Teniendo en cuenta que los entes locales para regular determinadas conductas de la ciudadanía o para organizar sus propios servicios pueden dictar disposiciones de carácter general, como serían las ordenanzas y dicho potestad normativa local es una manifestación de su autonomía local, esta Valedoría va a formular una resolución con el objetivo de que problemáticas como la expuesta en esta queja y otras similares de las que tenemos conocimiento en esta institución por las quejas o consultas que se formulan, encuentren una vía de solución, que evite la judicialización del conflicto.

Todo eso desde la consideración por una parte, de que la potestad de autoorganización y reglamentaria municipal constituye un instrumento clave para canalizar las reglas de juego de la convivencia ciudadana satisfaciendo las necesidades y aspiraciones de las comunidades vecinales y de otra, del respeto de esta institución a la autonomía municipal para la gestión de sus intereses, acuñada por la Constitución en su artículo 137 y por la Carta Europea de Autonomía Local en relación con el artículo 140 de la CE.

CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, de la Valedora do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Pontevedra la siguiente **SUGERENCIA**:

“Que respetando la autonomía local y la capacidad organizativa de este ente, valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico apoye y oriente a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución ágil y eficaz que resuelva la problemática del vecindario de la comunidad afectada, minimizando el deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, en su caso, recurrir a otras instancias al tiempo que se consigue una sociedad menos litigiosa.”

Le agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo y le recordamos la necesidad de que en el plazo de un mes dé cuenta a esta institución de la aceptación de la sugerencia formulada, en su caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también en su caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que la Valedora do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número de tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Agradeciéndole su colaboración le saludo atentamente

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo