



Sugerencia al Ayuntamiento de Lugo para que respetando la autonomía local, 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 ágil que resuelva la problemática del vecindario, 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, recurrir a otras instancias al tiempo que se consigue una sociedad menos litigiosa

Expediente: C.8.Q/10543/21

Santiago de Compostela, 4 de marzo de 2022

Sra. alcaldesa:

En esta institución se inició expediente de queja a consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> xxx referente a las molestias por ruidos de vecindario de esa ciudad en una comunidad de propietarios y supuesta inactividad de la Policía Local de Lugo.

#### ANTECEDENTES

En su escrito de queja de la promotora, esencialmente, se indicaba lo siguiente :

*"... le presentamos queja, ante los escándalos, inseguridad, gritos, música elevadísima, etc., de unos vecinos de la Rúa xxx - LUGO.*

*Hoy, en concreto, lo único que hizo la Policía Local de Lugo ..., es explicarnos que "no los volviéramos a llamar a no ser que el ruido fuese muy alto".*

*Nos sentimos totalmente indefensos, y necesitamos que ustedes nos ayuden, pues, como les contamos, en cuanto la Policía Local se marchó, estos vecinos volvieron a gritar, escandalizar y molestar, produciéndose esta situación inaguantable.*

*No entendemos cómo existe en Lugo tanta inseguridad, cómo la Policía no actúa, ante el conocimiento de estas injusticias".*

Ante eso solicitamos informe a ese ayuntamiento, que ya nos lo ha remitido (R.E.624/22 de 20 de enero):

*“El Inspector que suscribe, Jefe de la Policía Local de Lugo, en cuanto al escrito de la Valedora do Pobo (Expediente: C.8.Q/10543/21), sobre queja que presenta Dña. xxx, ha de informar lo siguiente:*

*En los archivos del Cuerpo no consta parte de intervención por escándalos, inseguridad, gritos, música elevadísima, etc en la calle xxx que hace referencia la Sra.xxx en su escrito.*

*No obstante, dicha señora indica que "...hoy, en concreto, lo único que hizo la Policía Local...", sin especificar el día en que se produce esa intervención pues en él siguiente párrafo añade que "...en cuanto la Policía Local se marchó", es decir, que para dar una información más detallada se necesita conocer el día concreto al que alude la reclamante.”*

#### ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja y de lo que se manifiesta en el informe remitido por esa administración, 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.

**Segunda:** Ante este tipo de situaciones y comportamientos, se consideraría apropiado 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 si estuvo alterado.

**Tercera:** Es necesario 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.

**Cuarta:** Por ello, 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, 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, principalmente 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."

Toda vez 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 dicha 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 ello desde la consideración por una parte, de que la potestad de autoorganización y reglamentaria municipal constituye un instrumento clave para encauzar 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 considerara 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 Lugo la siguiente SUGERENCIA:

*“Que respetando la autonomía local y la capacidad organizativa de este ente local, 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 recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también si es el 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.

Debo recordarle también que, al amparo de la ley reguladora de esta institución, su artículo 33 prevé que, si formuladas sus recomendaciones, no obtuviera respuesta o, en un plazo razonable, no se produjera una medida adecuada a lo sugerido, la Valedora do Pobo podrá poner los antecedentes del escrito y las recomendaciones efectuadas en conocimiento del Conselleiro del departamento afectado o de la máxima autoridad de la Administración Pública gallega.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en

aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando la Valedora do Pobo que era posible una solución positiva, esta no se consiguiera.

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 y 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.

Lo saludo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo