ceso al inmueble para la presentación en el juzgado de los informes acreditativos de la situación de insalubridad, con el propósito de lograr la autorización judicial de acceso al inmueble lo antes posible.

Posteriormente, la interesada nos remitió el siguiente texto: *"agradecerte tu labor con respecto a la problemática de la vivienda de B. C., en el día de hoy he recibido una llamada de Barcelona y ahora mismo acaba de marcharse el responsable de la provincia de La Caixa, quien me ha asegurado que en cuestión de días van a proceder a limpiar la vivienda y a tomar todas las medidas que sean necesarias al respecto. De todas formas, te seguiré informando para certificar que se hace efectivo todo lo que me han asegurado por parte de la entidad." En fecha posterior, nos envió fotografías del acceso a la vivienda y nos comentó que se había solucionado todo, con una limpieza completa y que "si no llega a ser por ustedes, aún seguimos esperando".*

La Defensoría utiliza procesos adaptativos y flexibles como lo son la intermediación y la mediación, que permiten tejer la interrelación entre las personas afectadas para resolver un conflicto

Este asunto se destaca en la medida que se consideró esencial para su resolución utilizar procesos adaptativos y flexibles como lo son la intermediación y la mediación, que permite tejer la interrelación entre los afectados directos e indirectos de un conflicto. Además, pone en evidencia cómo un problema real, que llega al extremo de una situación insalubre declarada, es consecuencia de la inmovilidad de un proceso judicial lento y rígido, limitado a analizar solo una parte de la controversia, centrándose en exclusiva en el problema del desahucio, que ni siquiera tenía sentido ya y que estaba bloqueando la posibilidad de actuar por parte de otras instancias.

2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

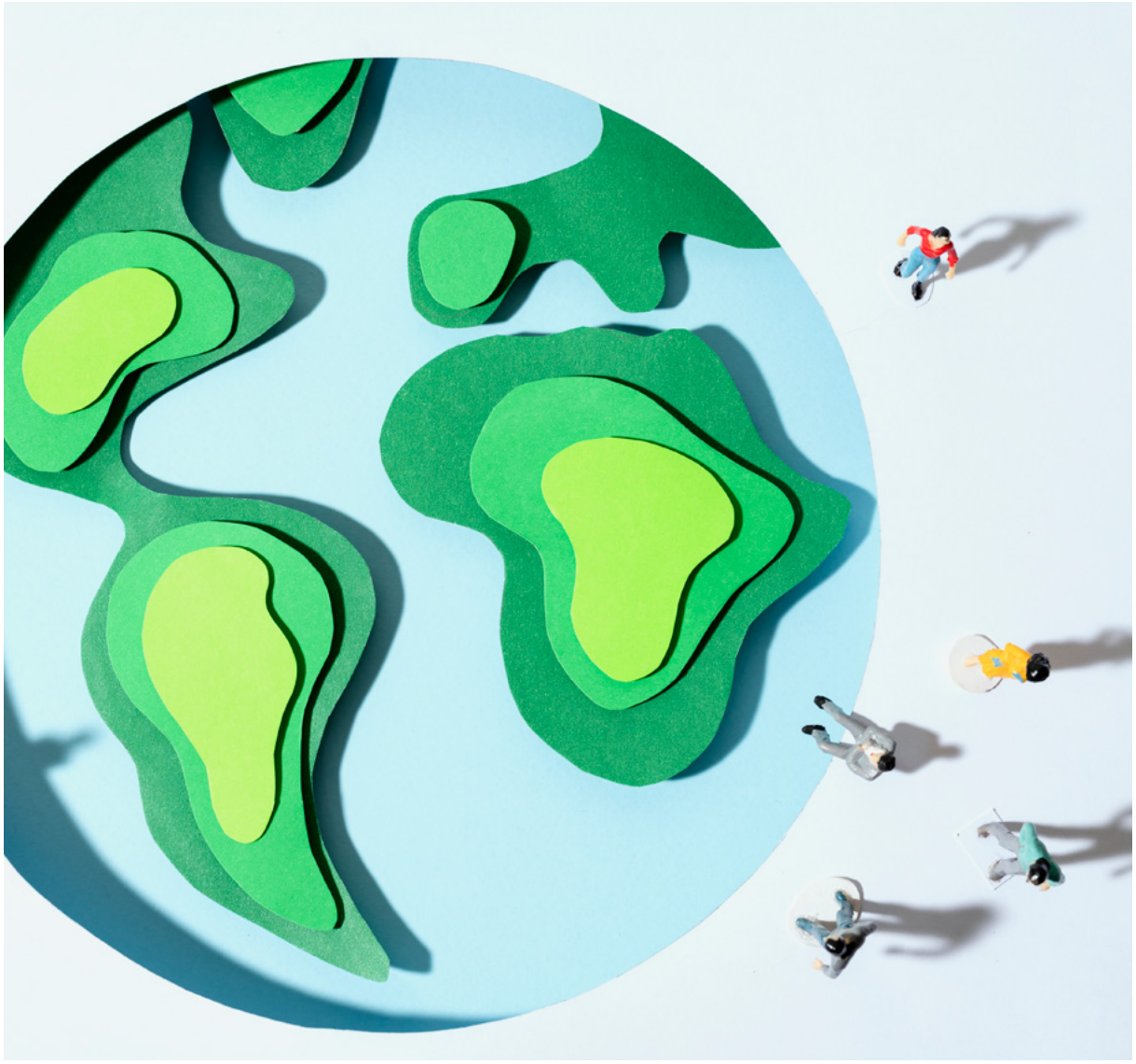
Las quejas relacionadas con el **planeta** comprenden aquellas que durante 2024 se han gestionado con procedimiento mediador y que, de forma sucinta, pueden centrarse en los asuntos relativos a sostenibilidad y Medio Ambiente.

Medio Ambiente

Nuevamente, las situaciones vividas por la ciudadanía afectada por cuestiones de emisión elevada de ruidos adquieren gran importancia en nuestras intervenciones mediadoras. La configuración de mesas de diálogo sobre el problema citado, propiciando la participación directa de las personas afectadas, la Administración con presencia de las diferentes áreas implicadas (seguridad, protección ambiental, urbanismo, etc.) y en muchos casos los titulares de licencias invitados por la propia administración, atendiendo a nuestra sugerencia, han contribuido a crear entendimiento, recuperar relación entre vecinos y de estos con la propia Administración, así como a minimizar la problemática en la mayoría de los casos gestionados, a través de la adopción de medidas concretas y adaptadas a cada escenario. Todo ello pone de relieve la virtud en nuestros procesos mediadores de una gestión basada en cultura de paz.

Contaminación acústica

Gran parte de los supuestos gestionados responden a conflictos vecinales ocasionado por razones de **ruido** provocados por la actividad de **bares, restaurantes, y otros establecimientos** sujetos a licencia municipal. De todos ellos destacamos aquellos en los que se han adoptado compromisos innovadores y diferentes a los de otros años (23/6011, 24/1499, 24/357, 23/8132). Por citar alguno, compartimos el caso de



la asunción del compromiso de las partes de compartir equipos de sonido que incorporen limitadores de potencia y que así unifique la misma música para la zona de bares. La tramitación de estos expedientes tienen un promedio de dos a tres meses y observamos que las administraciones están acogiendo con buen grado este tipo de gestión cada vez más conveniente.

Sin embargo, debe comentarse el asunto del expediente 23/6906, en el cual, si bien el Ayuntamiento afectado entendía la necesidad vecinal ante la acumulación y continuidad del ruido, y a pesar de declarar la **zona** como **acústicamente saturada**, no se han materializado actuaciones en dicho sentido. Por ello, los vecinos recientemente nos han vuelto a transmitir su malestar y desesperación, pues saben que se ha producido la declaración de zona ZAS pero ello no ha supuesto un cambio apreciable. Y continúan sin encontrar bienestar en sus domicilios.

Otros escenarios donde el ruido altera la tranquilidad del hogar de los vecinos y consideramos interesante destacar sería la modificación de ubicación de **las atracciones infantiles** en un paseo marítimo, donde los vientos predominantes favorecían la inmisión de ruido (23/7967). Los vecinos llevaban ocho veranos solicitando la adopción de medidas y proponiendo alternativas de ubicación para que no molestaran a nadie, o incluso propusieron la rotación de ubicaciones para repartir la carga, si bien la Administración había realizado las mediciones de niveles de ruido y no se sobrepasaban los límites permitidos. Reali-

zamos la intervención antes de verano, a modo de prevención de la futura controversia, y a finales de septiembre recibimos el siguiente mensaje de los afectados:

> *"Agradecer su ayuda en este asunto... este verano por fin hemos podido disfrutar de nuestra terraza como hacíamos antes. De manera sorprendente, el pasado mes de Julio montaron las atracciones de feria en una de las localizaciones que ofrecimos como alternativa... Después de 8 años de malestar y sufrimiento, no está mal. Es por ello que el pasado 22 de agosto nos reunimos de nuevo con el alcalde para agradecerle que cumpliera con su palabra y su compromiso con nosotros".*

Merece destacarse también la queja de una comunidad de propietarios (expediente 23/8405) relativa a problema con ruido molesto y continuado durante toda la tarde y a veces hasta altas horas en la noche que se generaba en un local municipal, cedido a dos asociaciones de vecinos, debido a las diferentes clases organizadas de bailes, así como los ensayos de carnaval. A ello se unían las molestias ocasionadas por el uso continuado de unas pistas deportivas gestionadas por dichas asociaciones. Es una constante la existencia en estos conflictos de malos entendidos e interpretaciones erróneas que derivan finalmente en un conflicto vecinal. La mediación ofrece un espacio seguro donde se puede avanzar en la comprensión a través de la explicación y aclaración de las pretensiones, mejorando las relaciones de cara al futuro. El Defensor promovió un encuentro con las asociaciones, los vecinos afectados y las delegaciones municipales competentes del Ayuntamiento, para provocar que las partes afectadas generasen ideas dirigidas a mitigar los ruidos, con el propósito de promover un uso adecuado de las instalaciones, y que ello redundara en una mayor calidad de vida y una convivencia pacífica.

Otro contexto donde el ruido ha sido el motivo de nuestra intervención son aquellos conflictos que nos presentó la ciudadanía, asociados al ruido derivado del tráfico rodado (24/0383, 24/0990, 24/1117 [queja 24/1117 BOPA]), que han finalizado todos con acuerdos totales.

El modelo de intervención mediadora de la Defensoría en estos casos trata de explorar y concretar qué aspectos consideran los afectados que producen más ruido del tráfico que discurre por sus calles, compartir la información y tratar de minimizar y erradicar la problemática. En cada escenario,con sus particularidades y casuística: pavimentos adoquinados, aperturas de nuevos viarios, inexistencia de elementos disuasorios para la velocidad, ausencia de señalización, cortes de trafico por la celebración de eventos, o arquetas hundidas en el pavimento.

Es habitual en estas mediaciones que los afectados acudan con ideas o propuestas cuyo análisis y discusión resulta sumamente oportuna, pues normalmente, con la participación de la policía local se valora la información de posible idoneidad o no, o el compromiso de estudio si las propuestas no se hubiesen contemplado por la administración.

Los afectados suelen recibir información sobre la planificación prevista por la administración local, así como las diferentes cuestiones presupuestarias, faseado de ejecución o temporalidad que puedan concurrir. Y en muchas ocasiones los vecinos reciben el reconocimiento de resultar fuente de información precisa, tanto de las causas específicas que producen el ruido, como de los puntos ciegos y problemáticos conforme a su experiencia, así como nace una diversidad de ideas y posibilidades para su valoración. Además, y en la medida que nos desplazamos en nuestras intervenciones mediadoras, solemos visitar in situ con los afectados el lugar controvertido, o bien suele resultar un pacto entre la administración y los vecinos fijar una visita conjunta.

Con respecto, por otra parte, a conflictos con la administración local, no referidas a ruido, debemos señalar varias intervenciones mediadoras y de intermediación, desarrolladas en diferentes localidades andaluzas, dirigidas a restablecer la **limpieza y adecuación de parcelas municipales** abiertas, donde los vecinos depositaban residuos de forma indiscriminada (23/9098, 24/3590 y 24/3958). Cada vez apreciamos que no solo la ciudadanía nos remite información sobre el inicio o la finalización de actuaciones comprometidas, sino que también la Administración nos escribe y envía fotografías de los resultados logrados con el acuerdo asumido, junto a su agradecimiento por nuestra intervención.

Sobre tratamiento municipal de las colonias felinas

En 2024 han sido varios los expedientes tramitados donde el elemento común era la necesidad de implantación de la nueva Ley 7/2003 de 28 de marzo de protección de los derechos y el bienestar de los animales, que entró en vigor el 29 de septiembre de 2023, si bien en 2024 ha sido donde realmente ha tenido mayor atención en el seno de los municipios. Con esta ley, las administraciones deben hacer efectiva la protección de los animales.

Cada día resulta más evidente la creciente sensibilización de la ciudadanía ante la necesidad de garantizar la protección de los animales en general y, particularmente, de los animales que viven en el entorno humano, en tanto que se trata de seres dotados de sensibilidad cuyos derechos deben protegerse, tal y como recogen el artículo 13 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y el Código Civil español.

Así, las comunidades autónomas y los ayuntamientos se han hecho eco de la necesidad de desarrollar normativas que avancen en la protección de los animales, su bienestar y el rechazo ante situaciones de maltrato hacia los mismos. Si bien es verdad, que en muchos municipios de nuestro entorno, encontrar esos mecanismos para la creación de protocolos singularizados no era una realidad, tras meses de la entrada en vigor de la ley. Concretamente, desde el área de mediación, nuestro trabajo ha consistido, a raíz de las diferentes quejas de la ciudadanía en torno a situaciones donde se hacía evidente la necesidad de coordinación y elaboración de planes encaminados a la puesta en marcha de los mecanismos CER para colonias felinas, ayudar a implementar protocolos en los municipios que hagan realidad la protección animal, previniendo el alto grado de abandono.

Para ello, en los asuntos tramitados hemos creado mesas de trabajo donde los ayuntamientos pudieran diseñar protocolos de actuación en el marco de esta nueva legislación, para la correcta protección de

dichas colonias, poniendo en valor la participación ciudadana, y la disposición municipal, de las Diputaciones Provinciales, así como con el apoyo de la Junta de Andalucía.

En el marco de las colonias felinas, la gestión de estas poblaciones en libertad y que tienen su origen en gatos ferales, o abandonados, extraviados o merodeadores sin esterilizar y de las camadas procedentes de éstos, la ley introduce el concepto de gato comunitario, el gato libre que convive en entornos humanos y que no es adoptable debido a su falta de socialización. Con nuestra mediación hemos colaborado en que, por parte de los municipios implicados, se lleve a cabo una gestión integral de de estas colonias felinas, con métodos no letales, basados en el método CER, con el objetivo de reducir progresivamente su población mientras se controla el aporte de nuevos individuos con la esterilización obligatoria de los gatos con hogar. Con todo ello se logra conocer los siguientes aspectos:

a) Cómo fomentar la colaboración ciudadana para el cuidado de los gatos comunitarios, estableciendo los procedimientos en los que se recogen derechos y obligaciones de los **cuidadores** de colonias felinas, aprovechando en cada municipio a las personas que, de hecho, ya se ocupaban de modo voluntario a cuidar de las mismas.

b) Como en todos los expedientes tramitados existía la participación de grupos políticos implicados en la correcta aplicación de los CER (PACMA), hemos servido de vehículo para que las administraciones locales puedan tener acceso fácil y directo con entidades de Gestión de Colonias Felinas ya inscritas en el Registro de entidades de protección animal para la implantación y desarrollo de los Programas de Gestión de Colonias Felinas.

c) Para una correcta asunción por parte de las entidades locales de la responsabilidad de la atención sanitaria de los gatos comunitarios (esterilización, vacunación, desparasitación...) se ha buscado en cada caso concreto el recurso más adaptado a la realidad de cada municipio, ya sea a través de convenios de colaboración con clínicas veterinarias de la zona, colegios profesionales de veterinarios de la provincia, o en su caso contando con la ayuda de la Diputación Provincial, que en alguna provincia ya ha dotado del recurso necesario para apoyar a los municipios con la implantación de un servicio de un profesional veterinario colegiado que los pueda asistir.

d) Ha sido común la voz de alarma de los diferentes ayuntamientos, que entienden que carecen de recursos para poder gestionar correctamente la aplicación de estos protocolos, sobre todo en cuanto a la gestión veterinaria, puesto que el coste por cada individuo de la colonia a aplicar el CER suponía en la mayoría de los casos en torno a 90 euros.

e) En las actuaciones mediadoras realizadas, los promotores de las quejas se han puesto al servicio de los ayuntamientos para ayudarlos con campañas de formación e información a la población, de los programas de gestión de colonias felinas que se implanten en el término municipal.

f) Los pasos consensuados con los Ayuntamientos para establecimiento de planes de control poblacional de los gatos comunitarios, ha seguido los siguientes criterios:

- 1.º Mapeo y censo de los gatos del término municipal, para una planificación y control en las esterilizaciones acorde al volumen de población a controlar para que resulte eficiente e impida el aumento del número de gatos.
- 2.º Esterilización de los gatos mediante la intervención de veterinario habilitado para esta práctica, incluido el marcaje auricular.
- 3.º Programa sanitario de la colonia, suscrito y supervisado por un profesional veterinario colegiado, incluyendo al menos la desparasitación, vacunación e identificación obligatoria mediante microchip con responsabilidad municipal.
- 4.º Establecimiento de los lugares y personas habilitadas para poder alimentar a los felinos y mecanismos de limpieza que se van a utilizar en dichas zonas.