

2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

Incorporamos en este apartado las gestiones efectuadas con procedimiento mediador en quejas relativas a urbanismo, ordenación del territorio, administración local, movilidad y vivienda.

Urbanismo y ordenación del territorio, movilidad y accesibilidad

Este año se han gestionado asuntos relacionados con procesos urbanísticos interrumpidos, cuestiones de vivienda, deficiencias o carencias de suministros de agua o luz en los procesos de urbanización, o cuestiones de movilidad y accesibilidad. Los asuntos asociados a situaciones urbanísticas inconclusas han sido numerosos y por razones variadas.

Destacamos la gestión de un expediente procedente del año 2021 ([21/6487](#)), relativo a la situación que sufre un grupo de vecinos a los que su Ayuntamiento otorgó licencia de obra de sus viviendas en una urbanización y que cuentan con **informe desfavorable a su solicitud de suministro de agua potable y conexión a la red de saneamiento** “por falta de capacidad de las infraestructuras”. Llevan en esta situación desde 2018, cuando compraron la parcela y no se pudo contratar agua de obra siendo una parcela urbana, habiendo sido pagada y firmada licencia de obras para vivienda.

El desarrollo urbanístico de la zona se desplegó con la colaboración de los dos municipios colindantes, quienes acordaron que el suministro de agua para la zona urbanística comentada se realizaría por la entidad gestora del suministro de agua de una de las localidades, en base a un acuerdo adoptado por ambos municipios.

Impulsamos una intervención mediadora, al objeto de conocer las dificultades existentes y procedimos a invitar a ambos municipios, así como a las empresas suministradoras de agua de ambos. De la información que se disponía en la Defensoría, en su gestión inicial supervisora, se conocía que ambos municipios habían celebrado diferentes encuentros para tratar de solucionar el asunto sin éxito.

Además de dos representantes de los vecinos afectados, acudieron el secretario de la Entidad Urbanística de Conservación, titulares aún de sectores pendientes de urbanizar, así como la entidad promotora. Por el Ayuntamiento de los vecinos afectados, participó el Delegado de Urbanismo y su Asesor Jurídico, el Consultor de la entidad municipal de aguas de la localidad, como Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos, y autor del proyecto técnico presentado por la entidad, junto al Gerente y el asesor jurídico de la misma. También acudió el gerente de la empresa de vivienda y anterior Delegado de Urbanismo del Ayuntamiento que había mantenido las reuniones con el otro municipio.

Por el Ayuntamiento colindante a la urbanización, el coordinador de alcaldía en representación del alcalde y un ingeniero de caminos del área de urbanismo, así como el gerente de la empresa suministradora de agua de esta localidad acompañado de personal técnico.

Los vecinos agradecieron esta reunión con la esperanza en que le solucionasen el problema del agua, al ser una necesidad básica. Además, estimaban que se estaba dando un trato desigual a otros vecinos a los que, con posterioridad, les habían concedido la correspondiente autorización.

El asesor jurídico del Ayuntamiento afectado explicó que no se alcanzó un acuerdo con la empresa de agua del otro municipio que permita garantizar el abastecimiento de agua potable en la urbanización, a pesar de las diferentes reuniones mantenidas. Según la empresa de aguas, no existía capacidad y suficiencia de infraestructuras hidráulicas para garantizar el suministro y ejecutar el servicio conforme al Pliego de Cláusulas Administrativas que rigen el Servicio de Agua y Alcantarillado de su término Municipal.

Ante la problemática planteada, el Ayuntamiento afectado mantuvo reuniones con los sectores de suelo urbanizable del vigente PGOU indicándoles que, conforme a sus obligaciones urbanísticas, deberán coordinar sus actuaciones para conectarse con las redes generales de su propio municipio. Y de conformidad con el artículo 9 de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, de 17 de diciembre, consensuaron en enero de 2024 firmar un Convenio para la ejecución de las obras de la ampliación de la red arterial general de abastecimiento de agua potable, para llevar el suministro a estos sectores y las infraestructuras hídricas que les garanticen el abastecimiento.

A modo de resumen ilustrativo, se señala aquí que el Ayuntamiento se comprometió a los siguientes aspectos:

- ▶ A la gestión y obtención de las autorizaciones necesarias ante los distintos organismos, entidades y propietarios que sean necesarias para la ejecución de las obras.
- ▶ Una vez iniciadas, y mientras se ejecutan las obras de infraestructuras hidráulicas, los servicios técnicos informarán favorablemente la simultaneidad de la edificación y la ejecución de dichas infraestructuras para el otorgamiento de las licencias de obras.
- ▶ A gestionar con el Ayuntamiento colindante el protocolo necesario para que la compañía suministradora de agua potable informe favorable el suministro a las viviendas ya terminadas y que cuenten con la licencia de primera ocupación o Declaración responsable correspondiente, hasta la puesta en funcionamiento de la nueva red arterial.

Otro asunto también relativo a **situaciones urbanísticas asociadas al agua**, es el expediente [24/4346](#), que trae causa del 22/6532 gestionado en su día por la vía de supervisión y que, con fecha 28/09/22, terminó por cerrarse ante la reiterada falta de respuesta por parte de la Administración a la solicitud de informe realizada por la Defensoría. Este año se decidió continuar nuestras actuaciones por la vía de la mediación, y dando apertura a un nuevo expediente dado el tiempo transcurrido y a partir de la novedosa documentación que nos aporta la parte promotora de la queja en junio de 2024.

Si bien en esta ocasión los vecinos pretendían conseguir tanto la normalización/autorización de los vertidos de la depuradora de su urbanización, como la dotación de agua potable. Se trata de 120 vecinos y el 50% son personas ya jubiladas, pues la urbanización tiene casi 50 años, por lo que la capacidad económica era muy ajustada.

En 2021 en una Junta de la Comunidad los vecinos fueron informados de una Sanción de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir (en adelante CHG) por los vertidos de la depuradora, y tras la noticia, dos vecinos dan el paso adelante para hacerse cargo de la Comunidad e iniciar los trámites necesarios para regularizar la situación actual. La sanción que se les ponía era de 10.000 euros de forma conjunta al Ayuntamiento y a la Urbanización.

Los dos representantes de la comunidad de propietarios habían conseguido el consenso y la participación de todos ellos, para encargar un proyecto de saneamientos y aguas potables, (costearon uno anterior que el Ayuntamiento les rechazó por obsoleto) y varios presupuestos para realizar las obras de infraestructuras de abastecimiento de agua en su urbanización. No les ha sido fácil, pues muchos vecinos no terminan de entender cómo el Ayuntamiento que considera suelo urbano consolidado (sin servicios) aún no ha tenido tiempo ni interés en arreglar esto en tantos años.

Con la mediación hemos comprobado cómo a través de las propuestas de diálogo sobre problemáticas complejas, estancadas mucho tiempo, incluso sancionadas, se puede lograr la cooperación de la Administración y de la ciudadanía.

Han tenido varias reuniones con la empresa de aguas y el Ayuntamiento, todas muy cordiales pero sin avances ni concreción alguna. Llevaban casi 4 años con este asunto y habían invertido mucho dinero en este proyecto, al que quisieran dar utilidad tras el esfuerzo empleado. De esa forma, ofrecieron al Ayuntamiento hacerse cargo de la parte del abastecimiento y que el Ayuntamiento, como titular de los vertidos, se hiciera cargo de acometer las obras de saneamiento, que no estaría en el interior de la urbanización. Los vecinos ponían de relieve acerca de este proyecto financiado por ellos, que era utilizable para conectar otras urbanizaciones u empresas cercanas, solo habría que aumentar el diámetro de la tubería, y así el Ayuntamiento se evitaría la problemática con los vertidos y la posibles filtraciones existentes en los acuíferos actuales de los que beben y subsisten en esta zona.

En la mediación que celebramos en julio de 2024 los miembros de la corporación municipal estimaban que el esfuerzo que llevan realizado estos vecinos había sido necesario y les aseguraron que el proyecto tendrá su utilidad. Por otro lado, su criterio es que el abastecimiento de agua y el saneamiento deben realizarse conjuntamente, por lo que debían esperar los estudios encargados a la empresa suministradora de aguas para autorizar cualquier actuación.

Por lo cual, el Ayuntamiento se planteó un Plan de Infraestructuras que integrase a todas las urbanizaciones afectadas y se encargó un estudio a la empresa que gestiona el agua de toda la zona, con el propósito de que el Plan lleve el punto de agua a la "puerta" de las urbanizaciones, de forma que permita conectar cada una con su propio proyecto interno. En este sentido, la urbanización de los interesados tendría esa parte ya proyectada por lo que les autorizaron a ejecutar el proyecto de abastecimiento de aguas dentro de su urbanización, resultado con el cual, al fin procedimos a cerrar el expediente con la satisfacción vecinal y de la corporación implicada.

Este asunto resulta ejemplarizante de cómo a través de las propuestas de diálogo sobre problemáticas complejas, que llevan estancadas mucho tiempo, incluso sancionadas, se puede lograr la cooperación de la Administración y de la ciudadanía, produciéndose la reactivación y el impulso necesario para reconducir una situación muy conflictiva hacia la normalización.

Como resumen del escenario temporal, resaltar que se iniciaron actuaciones en septiembre del 2022, y ante el silencio de la administración, se impulsó la mediación en junio de 2024, concluyéndose el expediente de manera satisfactoria, en octubre del mismo año, puesto que quedó en vías de solución con compromiso de las partes.

Merecen resaltarse también los expedientes 23/6411 y 23/9242, en virtud de los cuales atendimos a los responsables de una entidad urbanística de conservación que llevaban muchos años solicitando al Ayuntamiento la **finalización del plazo de conservación de las obras y el inicio de la asunción por el consistorio del mantenimiento de la urbanización**. Existía mucho hartazgo y desconfianza por los interesados, dado el tiempo transcurrido, y además el cambio electoral acontecido en su contexto político social, les generaba incertidumbre. El Ayuntamiento aceptó la propuesta de mediación, si bien informó de que procedería previamente a atender a los interesados de forma directa y nos daría cuenta del resultado de la reunión. Finalmente, recibimos información de que se disolvía la entidad, dándose curso administrativo al asunto y el expediente quedó resuelto, con la tranquilidad para los promotores de la queja.

Los vecinos de una localidad costera plantearon el expediente 23/8647 denunciando que desde 2022 **no disponen de alumbrado público** en una avenida, generando problemas de seguridad. En esta ocasión, por razones de oportunidad impulsamos una intermediación y el consistorio informó de haber solicitado Informe a la Sección de Electricidad y Alumbrado Público de la Unidad de Infraestructuras y Servicios Operativos. El Informe emitido lo trasladamos a los interesados y pudieron conocer la actuaciones de urgencia en las instalaciones de alumbrado público, la valoración para la reparación de las instalaciones y pudieron constatar que se había iniciado el expediente de contratación de actuaciones de mantenimiento de las instalaciones de alumbrado motivo de la queja.

Recibimos un correo de los interesados del siguiente tenor: *"Les quedo muy agradecida por las gestiones. Han sido de una ayuda inmensa."*

Destaca también el expediente 24/1708, muy relacionado con vivienda y urbanismo, en el que un alcalde solicitó nuestra ayuda para poder **poner en valor unos edificios pertenecientes al parque público de viviendas**, tanto de titularidad de AVRA, como de la Consejería de Fomento y del propio Ayuntamiento, donde además se daba la casuística de que no había concordancia en la titularidad registral de las viviendas y el catálogo de bienes que poseían las diferentes administraciones. Era necesario proceder de modo urgente a su reparación y puesta en valor.

Tras nuestra mediación con todas las administraciones implicadas, conseguimos que marcaran una hoja de ruta en la que, tras llegar al compromiso de participación conjunta en la reparación de las viviendas y exteriores de los edificios, basándose en los porcentajes de titularidad, la delegación de fomento se comprometía a la cesión de las viviendas para su incorporación al parque público del Ayuntamiento.

Por último, otro asunto digno de remarcar, en materia de urbanismo, es el expediente 24/3709, donde gracias a la mediación pudimos ayudar a poner orden en la situación que vivían unos vecinos colindantes a un PERI (plan especial de reforma interior) de una ciudad, donde habían quedado fuera del mismo y, como consecuencia de ello, no sabían qué solución iba a darse a cuestiones tan básicas como el acceso a servicios esenciales de agua, luz, saneamiento, residuos... Tras nuestra mediación se marcaron un calendario para que cada propietario pudiera conocer su situación jurídica y conocer el alcance de las modificaciones de su situación, y cuales serían, a partir de ahora, sus obligaciones y derechos. Se puso en valor el restablecimiento de la comunicación entre las partes.

En otra línea, se han gestionado en mediación durante 2024, asuntos relacionados con **ordenación del tráfico**, de los cuales destacamos los siguientes:

En el expediente [24/0990](#) la problemática resulta cuando se abren al tráfico rodado los accesos a una nueva urbanización a través de un tramo antiguo de una urbanización colindante. Los propietarios de ésta, que tiene más de veinte años de antigüedad, son los promotores del asunto, y nos explican las condiciones en las que se encuentra una vía, y que no soporta el volumen de tráfico, pues la calle ha pasado a ser un vial de acceso a la localidad, transitando vehículos de mucho peso y autobuses, en un constante tráfico. Su tramo de calle no solo está en peores condiciones, además se encuentra en pendiente y lo consideran un peligro por la velocidad que a veces alcanzan los vehículos, siendo inexistente la señalización limitadora de dicha velocidad, o la existencia de alguna medida disuasoria.

Siendo una zona residencial, transitan todo tipo de vehículos por una vía de doble sentido. Señalan que si bien en una zona nueva sí se tiene previsto, sin embargo en su tramo no, y cuando se cruzan estos vehículos con los turismos se producen atascos habitualmente y tienen dificultad para salir de la localidad. Por ello, piden que se limite la velocidad y el acceso a vehículos de gran tonelaje, además de que se estudie la posibilidad de que dicho tramo de la avenida sea unidireccional.

La Policía Local empatiza con los vecinos y reconoce que en el tramo de la Avenida referido presenta actualmente un problema de seguridad vial y peatonal tras la apertura y conexión de una zona urbanizada recientemente. Son conscientes de las condiciones actuales, que producen un efecto de embudo en una vía, que está siendo usada como salida de la localidad. Por otra parte informo de que el año pasado se tramitó un expediente de contratación que ha culminado recientemente y que les va a permitir realizar algunas actuaciones de mejora en el sentido de algunas peticiones de formuladas, en orden a que repercutan en mejores condiciones de seguridad del tráfico vial y peatonal. En este sentido, el Jefe de la Policía Local, ve factible reforzar los siguientes aspectos:

- ▶ La señalización vertical y limitar la velocidad a 30 kilómetros por hora.
- ▶ Señalización sobre el suelo de las vías rodadas.
- ▶ Colocar dos badenes en el tramo afectado.
- ▶ Liberar los aparcamientos existentes en la acera frente a las viviendas, para dar la misma amplitud a la vía rodada que a la zona nueva de la Avenida.

- ▶ Adecuar la acera frente a las viviendas, que es casi inexistente; debería ampliarse para la seguridad peatonal.

Además de ello, el alcalde sugiere el estudio de limitar el tránsito a vehículos pesados (3.500 Kg.) y autobuses en la fechas de más confluencia, que parece ser en verano, sugiriendo quizás realizar una carta de recomendación a las empresas de transportes de viajeros que transitan en la localidad. En este sentido, los vecinos agradecen las propuestas y el esfuerzo de estudiar algunas peticiones, y recibimos como comentario de la Administración lo siguiente: *“Ha resultado gratificante y satisfactorio el método utilizado para intentar resolver las necesidades de la ciudadanía”*.

También recibimos retroalimentación de información, con la valoración en este caso de la ciudadanía: *“Gracias por la actuación llevada a cabo. Valoramos muy positivamente la reunión mantenida”*.

Otro asunto de esta materia, es el expediente [24/3125](#) que nos llega con un escrito del siguiente tenor:

“En 2018 contacté con el DPA por un problema de ruido con un albergue próximo a mi domicilio. Gracias en gran parte al trabajo de la mediadora, con los encargados del albergue y el Ayuntamiento llegamos a un acuerdo en 2020. El número del expediente de este caso era Q18/5904.

Ahora me pongo en contacto con ustedes con la esperanza de que me pueden ayudar de nuevo con un problema mucho mas grave. El 17 de mayo de 2022 mi hija fue víctima de un atropello por un coche que circulaba en dirección contraria en una zona peatonal. Sufrió un aplastamiento de la pierna derecha que le causó una fractura abierta de tibia G&A tipo IIIA.

Desde entonces hemos entregado dos peticiones firmadas por 173, 153 vecinos y 7 instancias, pidiendo medidas de seguridad al Ayuntamiento. Hasta la fecha de hoy, el Ayuntamiento no ha tomado ninguna acción para solucionar el grave peligro que corren los peatones en la zona donde atropellaron a mi hija”.

Se ofreció mediación para este supuesto, que fue aceptada por las partes y a resultas del proceso se alcanzaron los siguientes acuerdos:

- ▶ *Se procederá a cortar algunas calles haciendo que los residentes solo puedan acceder a sus viviendas por una o dos rutas. Siempre que se consensúe entre todos los vecinos afectados.*
- ▶ *Tras la instalación de los elementos que cortan algunas calles, el Ayuntamiento procederá a pintar plazas destinadas al aparcamiento. La Responsable de la Unidad Técnica de Señalización confirma que pintarán estas plazas en zig-zag, para evitar que haya rectas donde los coches pueden circular a mayor velocidad.*
- ▶ *Existe una iniciativa del Ayuntamiento de homologar un modelo de macetero, aún en proyecto, que los vecinos podrían solicitar para poner enfrente de sus viviendas, y así evitar que los coches circulen demasiado cerca de los accesos a las casas.*

Finalmente, los vecinos agradecieron y valoraron la actitud de los miembros de la corporación como muy colaboradora, así como se agradeció a la Institución del Defensor el apoyo prestado.

Por otra parte, en el expediente [24/4150](#), una Plataforma vecinal requería nuestra intervención para subsanar desajustes que consideraban existentes en el **servicio de transporte público de autobuses** de su Distrito con el centro de la ciudad. Parece que la línea había sufrido varios cambios, aumentando las paradas y se resentían horarios que consideraban esenciales, como los primeros de la mañana y los de mediodía. La entidad gestora del transporte mostró en el proceso mediador el sistema de seguimiento y monitorización con la que cuenta la línea, siendo una labor intensa, debido precisamente a los cambios introducidos. Además, en dos ocasiones habían facilitado a la Delegada municipal del Distrito, informes, pues a través de ella conocían la incidencia denunciada.

Así, mostró su voluntad y flexibilidad para seguir buscando medidas que contribuyan al ajuste definitivo de la línea. Se aclaró a los interesados que se había elaborado un nuevo informe para esta reunión, donde se proponen modificaciones puntuales en algunos horarios, atendiendo al estudio realizado sobre las incidencias recogidas, y aun cuando el mismo debía contar con la aprobación y consenso pertinentes, que también remitirán, se señala que el documento se había elaborado basándose en el criterio de perjudicar lo menos posible la movilidad de horarios, en aras de mantener aquello a lo que los vecinos del Distrito están habituados.

A partir de dicha premisa, se ajustaron cambios de anticipación en pocos minutos en los horarios donde más se resiente el cumplimiento, con el fin de observar presumibles mejoras o nuevas incidencias. Los vecinos agradecieron la información y los refuerzos introducidos estos meses atrás y comunicaron que los mismos habían resultado efectivos. La otra parte, reiteró su disposición para colaborar en la transmisión de la información para calmar la inquietud vecinal al respecto.

Vivienda

En el asunto [23/7640](#), una **comunidad de propietarios** nos acredita que lleva mucho tiempo requiriendo al Ayuntamiento diferentes actuaciones: el ruido procedente de la chimenea de la pizzería que discurre por el patio de luces; la ocupación sistemática de la carretera por los veladores de la cafetería situada al lado del portal de la comunidad, que dificulta el acceso al garaje; el estancamiento de aguas que se produce en la zona trasera del edificio.

El administrador de la comunidad agradeció este espacio y consideró que la mediación es idónea para abordar las cuestiones presentadas frente a la petición de los vecinos de interponer una demanda. El Concejal Urbanismo y el Asesor Jurídico escucharon cada una de las cuestiones y las ideas aportadas y fueron encauzando cada una de ellas del siguiente modo:

- Sobre el ruido de la chimenea de la pizzería, procedieron a diseñar el abordaje que pasaría por identificar la fuente de ruido y comprobar la cuestión ambiental, y se comentaron los costes del ensayo acústico por empresa acreditada, aludiéndose a la Ordenanza de ruido, que tiene establecido que si el resultado de la medición sobrepasa los límites permitidos, el coste corresponde al infractor. Y en caso contrario correspondería a los solicitantes. El administrador se muestra dispuesto a asumir el resultado conforme a la ordenanza. Acuerdan ponerse de acuerdo para fijar el encuentro con los técnicos y proceder a estudiar las causas del ruido y la medición.

- Se comprometieron también a revisar el asunto de los veladores y, en su caso, adoptar medidas para preservar los accesos al portal y a la rampa del garaje.
- Respecto a la acumulación de agua, informaron de que se estaba procediendo a limpiar los imbornales y el canal. Si bien recomiendan estudiar las humedades del garaje apuntadas, pues podrían tener relación con el sistema usado para impermeabilizar la edificación. En cualquier caso, limpiarían los lugares públicos referidos para favorecer una mejor observación y análisis de las causas.
- Informaron acerca de las pautas que debían seguir para la solicitud de rampa como solución a barreras arquitectónicas por razones de accesibilidad. Ello requería la concurrencia entre los vecinos de personas con discapacidad de movilidad reconocida.

Todas las partes se mostraron muy satisfechas con estos compromisos.

Por otro lado, en el asunto [24/2435](#), una comunidad de propietarios acredita que llevan siete años solicitando **autorización para pintar la fachada de su inmueble**, en la que se aprecian grafitis y deterioro importante en algunas zonas. Al parecer la colindancia con un Bien de Interés Cultural les mantenía en un bucle que nos le permitía avanzar, al condicionar las autorizaciones a la retirada del voluminoso número de cables de diferentes compañías, cuya titularidad desconocían y que resultaba ser una servidumbre impuesta en su propia fachada, que nunca consintieron. Lamentaban que, a diferencia de otros vecinos, que habían procedido a pintar sin más, ellos habían iniciado los cauces procedimentales legalmente

previstos y no lo han conseguido. Dos de sus vecinos no estaban dispuestos a contribuir al coste de las actuaciones de pintado y reparación de la fachada sin las autorizaciones pertinentes.

Propusimos una mediación y nos sentamos con el propósito de facilitar las pautas para la consecución de su pretensión a los vecinos, con la colaboración de la administración local y autonómica, y en la medida que la falta de conexión de ambas administraciones podría ser parte del problema o del bucle en el que se encontraban estos vecinos y que no les permitía avanzar. En la reunión, el arquitecto técnico municipal formuló una propuesta de solución condicional que la propia corporación estaba admitiendo tras un pronunciamiento del Tribunal Supremo en un asunto de características similares, y sugirió al interesado volver a solicitar la actuación aludiendo al aspecto condicional de la sentencia.

Tras el encuentro recibimos la siguiente opinión del promotor del asunto:

“Muchísimas gracias. Me ha encantado el proceso y la forma en la que se ha conducido. Enhorabuena por este trabajo”.

Otro asunto a resaltar en este informe es el relacionado con el parque público de viviendas, que tratamos de forma diferenciada, en la medida que está siendo muy recurrente la petición de intervención a la Defensoría por parte de los inquilinos de dichos inmuebles. En cualquier caso, se destaca la respuesta receptiva que habitualmente tiene la Administración, tanto la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), como desde la municipalidad.

En el expediente 24/5114, siete bloques ubicados en una parcela urbana propiedad al 100% de AVRA, los vecinos nos trasladan dos problemas específicos que desde 2009 vienen sufriendo: la **falta de iluminación en las zonas comunes** o plazoleas entre los bloques **y su limpieza**. La situación de oscuridad es un riesgo para las personas mayores, que abundan en el vecindario, y limita las horas de juego de los menores. Además de favorecer actuaciones peligrosas, vandalismo e incluso el menudeo de droga. Son espacios abiertos a los que accede cualquier persona, incluidos vehículos. Reclaman la necesidad de actuación de limpieza en



esas zonas que consideran públicas, indicando que hace ya algún tiempo se procedió a limpiar y se interrumpió dicha actuación.

Por otra parte, han mantenido contacto y comunicación con AVRA asiduamente y hasta febrero de 2024 parecía que se iba a solucionar la cuestión de la iluminación, pero transcurría el tiempo y al verse sin respuesta decidieron solicitar la intervención de la Defensoría.

Habían sido atendidos por el Ayuntamiento, que les informó en una reunión de carácter privado de las zonas comunes entre bloques ubicados en una parcela privada y urbana, propiedad de AVRA.

Con toda la información, procedimos a convocar una mediación, invitando a la Delegación provincial de AVRA y a la corporación municipal, a pesar de que la cuestión de fondo no era de su competencia. Se consideró que sería importante que la corporación municipal dispusiera de primera mano de la información que afecta a sus vecinos, ante la confluencia de cuestiones de diversa índole.

Las administraciones convocadas concurren representadas al más alto nivel político y técnico. Por parte del Ayuntamiento participó el Teniente de Alcalde Delegado de Urbanismo, Alumbrado, Fondos Europeos, e Innovación, el Concejal de Coordinación y Limpieza, el Jefe de Servicio de la empresa de gestión de limpieza, el Gerente del área de Urbanismo, el Director Técnico de Urbanismo, y un Ingeniero Municipal. Por la entidad AVRA, igualmente representada al más alto nivel, por el Director Provincial, el Jefe de la Sección Técnica y el técnico de zona. Los vecinos agradecieron el encuentro y la amplia participación.

Ello resultó un plus importante en la medida en que, ya avanzado el proceso de mediación, se otorgó mucha agilidad a la evaluación de opciones y propuestas para descartar o contemplar la viabilidad de las mismas. La concurrencia municipal fue de gran ayuda a pesar de no ser de su competencia la gestión de las problemáticas planteadas, y decisiva para promover ideas y mejoras para las zonas comunes de la barriada.

El director provincial de AVRA, se disculpó ante los vecinos por los incidentes en la comunicación entre ellos, y el retraso en la información, indicando que estaba ya presentado el proyecto del alumbrado en la Junta de Andalucía para su supervisión preceptiva. El proyecto lo aportó el responsable de la Sección Técnica, y se informó de que, además de cambiar el alumbrado existente y colocación de uno nuevo, se relanzaría colocando placas solares en varios bloques junto con baterías en los cuartos de contadores. Además, iban a proceder a pintar los bloques y a la sustitución de estructuras metálicas que estaban muy deterioradas. Los técnicos de AVRA aclararon que la entidad facilita la vivienda, pero el asunto de la limpieza de las zonas comunes les corresponde a ellos como inquilinos.

El área de Urbanismo del Ayuntamiento, una vez aclarada la competencia, sugirió tras lo escuchado, que se podía estudiar la posibilidad de cerrar la parcela, previa solicitud al Ayuntamiento, por la problemática de aparcamiento referida. Conocía que se ha realizado en otros lugares de la ciudad. Y sobre ello, AVRA sugirió a los vecinos la posibilidad de crear consenso para valorar la opción de un posible cerramiento de la parcela, en la medida en que en ese sentido dispondrían de unas 50 plazas de aparcamientos para los vecinos y no para otros ciudadanos, lo que quizás repercutiera en el estado de limpieza de dicha zona. Es una manera de optimizar el uso de ese espacio en provecho de la comunidad.

La mediadora concluyó en este sentido que la idea aportada podría ser una manera de reformular un problema y transformarlo en una oportunidad de uso propio de los vecinos. Al parecer, esa opción requiere consenso de los vecinos por la participación de ellos que implica. Y aprovechando la concurrencia tan cualificada de la mesa, y la necesidad de ayuda requerida de los dos representantes, se invitó a todos a establecer una hoja de ruta o pasos a seguir que quedó plasmado en el resumen de la reunión de la siguiente manera:

- ▶ Los vecinos tendrían que crear consenso sobre la posibilidad de cerrar y reconvertir en plazas de aparcamiento propio la zona.

- ▷ Deberían estudiar alternativas de cerramientos para saber costes que permitan o no viabilizar esta idea.
- ▷ Necesitarían, además, articular entre ellos criterios para la gestión de uso de esas plazas de aparcamiento, en la medida que puedan no ser suficientes para todos (rotación, alternancia, etc. de las plazas).
- ▷ Y si la idea consensuada prospera, tendrían que gestionar las autorizaciones municipales correspondientes.

2.3.3.2.4. Resultados de las quejas de mediación

Tras ocho años de intervenciones de este Defensor en la gestión de quejas a través de mediación, podemos afirmar que el tejido social andaluz y la administraciones públicas de nuestra Comunidad Autónoma gozan de una madurez democrática que se manifiesta a través de su participación directa en los procesos de diálogo y acuerdo que se han relatado en este capítulo.

No es baladía que el número de asuntos en los cuales no puede desarrollarse el proceso por la falta de una de las partes, en su legítimo derecho a renunciar a ello, desde la autonomía de la voluntad que caracteriza a este mecanismo, sea prácticamente desdeñable. En este sentido, solo en 8 supuestos, de un total de 270 quejas gestionadas y cerradas durante 2024, la administración declinó participar en la mesa de diálogo, por causas incluso a veces imputables a que ya estaban resolviendo el asunto de manera unilateral, si bien es cierto que otras ocasiones la declinación se desprendía de su opinión de hallarse en un debate concluso, al que no veían posibilidades de continuar explorando.

En cuanto a las materias en las que se ha intervenido con mediación en 2024, continúan encabezando los datos aquellas quejas referidas a medio ambiente, seguidas de cerca por urbanismo, educación y seguridad ciudadana.

Lo más reseñable de las intervenciones mediadoras de esta institución, continúa siendo como en años previos, no tanto el nivel de acuerdos alcanzado, que se cifra también en un importante **75%, como en la satisfacción** que desprende la participación directa de las partes en el tratamiento de su controversia, que manifiestan haber sentido de manera real su protagonismo en el debate y en la búsqueda y construcción de soluciones eficaces y garantistas con los derechos individuales y colectivos de la ciudadanía y con los intereses generales que defiende la Administración. **En solo una queja, el proceso terminó sin consenso** o acuerdo final, **mas no con insatisfacción**. El resto de expedientes concluyeron por otros motivos, como asunto solucionado antes de iniciarse el proceso mediador, falta de competencia de la institución, desistimiento, etc.

Por ello, merece destacarse el siguiente análisis sobre los niveles de confianza lograda en la mediación, en los profesionales mediadores del Defensor del Pueblo Andaluz, en la agilidad del proceso, o en la oportunidad de haber elegido este mecanismo para gestionar sus controversias: