2.2.2 Análisis cualitativo

Desde un punto de vista cualitativo, merece destacarse una serie de quejas que han sido tramitadas desde el servicio de mediación, resaltando aquéllas en las que ha habido una tramitación efectiva, con celebración de sesiones de mediación y que culminaron con el cierre de dichos expedientes.

En este sentido, a continuación se relatan los hitos más importantes de cada una de esas mediaciones, que se han clasificado en virtud de la materia sobre la que versó el conflicto inicial que dio origen a la solicitud de intervención de la defensoría.

2.2.2.1 En materia de suministro de agua

Queja 16/5210

Una comunidad de vecinos de un municipio sevillano manifestó a la defensoría la **deficiente información suministrada por la entidad suministradora de agua**, en relación con el tratamiento de ciertas averías, lo cual había generado un clima de desconfianza entre ambas partes, que tenía difícil solución sin la intervención de un tercero, por lo cual se dirigieron a la defensoría.

Los vecinos expusieron su preocupación por la persistencia de una avería que pudiera estar incrementando el importe de la facturación y añadían su pretensión por lograr el acercamiento del contador general de la urbanización, que se hallaba situado a unos 800 metros de la primera vivienda, al objeto de facilitar su control por la comunidad y evitar riesgos de rotura y averías descontroladas en la zona por la que atraviesa la tubería principal.

Se citó a la entidad responsable del suministro, a cuyos efectos le indicamos la oportunidad de celebrar una sesión de trabajo, con la mediación del Defensor para tratar de mejorar su clima de relación con estos ciudadanos y, en el mejor de los casos, acordar una solución entre ambos.

Los representantes de la entidad suministradora aceptaron la mediación de esta defensoría y se celebró una reunión en la cual presentaron sus disculpas por los errores cometidos en la facilitación de información solicitada con carácter previo por los vecinos, así como ofrecieron su comprensión por la falta de confianza creada y su absoluta colaboración para abordar el problema con una mirada conjunta con los ciudadanos afectados.

En este sentido, se barajaron varias opciones que permitirían detectar las averías futuras de manera más eficaz y con garantías para los vecinos de una intervención rápida.

Por otra parte, aun cuando no existían demasiadas alternativas al acercamiento del contador, por cuanto los terrenos que rodean a la urbanización son privados y no tienen competencia ni capacidad jurídica para intervenir en ellos, se ofrecieron alternativas que, aun no respondiendo a la máxima aspiración de la comunidad de propietarios para solventar sus preocupaciones, se adoptaron los siguientes acuerdos:

· Retomar las relaciones con un mejor clima de entendimiento, para lo cual se estableció un flujo de diálogo entre el presidente y el administrador de fincas con los responsables de las áreas de gestión comercial y acometidas de la entidad suministradora del agua.

· Se concretó una visita del personal técnico de la entidad suministradora al contador, acompañado de representantes de la comunidad de vecinos, con el objetivo de comprobar la existencia o no de averías en la red.

· Si fruto de esa labor de inspección conjunta, se dedujera la persistencia de alguna avería, la entidad suministradora de aguas se comprometió a asumir las tareas de reparación necesarias para la restitución normal del suministro, aun cuando la hipotética avería se produjera en zona exenta de su directa responsabilidad, por corresponderle a la Confederación Hidrográfica.

· Los incrementos producidos en la facturación que pudieran estar relacionados con la eventual avería antes comentada serían satisfechos y compensados por la entidad.

· En el caso de que no existiera avería alguna, la entidad se ofreció a continuar colaborando con los vecinos hasta el hallazgo definitivo del problema, ayudando a proponer posibles soluciones viables.

Es evidente que, fruto de la mediación llevada a cabo y, sobre todo, del esfuerzo de ambas partes por lograr una solución al problema que inicialmente se planteó, las relaciones se restituyeron con éxito y el asunto concreto fue solventado con una propuesta de las propias partes, por lo que se desprende una alta garantía del cumplimiento de estos compromisos.

2.2.2.2 En materia de comercio

Al menos, cabe resaltar un par de asuntos relevantes que se han tramitado a través de mediación, en concreto, las quejas 17/1694 y 17/2715.

En relación con la primera de ellas, es importante introducir el asunto con la contextualización del problema, dado que se generó el conflicto en un momento clave para las personas afectadas, **comerciantes de venta ambulante**, que se hallaban a una semana vista de la celebración de las fiestas de Semana Santa en la ciudad de Sevilla.

La queja que presentaron los comerciantes ante la defensoría traía causa de la decisión del consistorio relativa a la modificación de las licencias otorgadas, que venían a desplazar los lugares habituales de ubicación de los puestos de venta en la ciudad, para hacer practicable el plan de seguridad y emergencia aprobado para el año 2017, teniendo en cuenta el acento que el Ayuntamiento debía poner en esta materia.

Las nuevas ubicaciones de los puestos, en calles adyacentes a las vías principales del recorrido de las cofradías y, por ende, de los viandantes como público objetivo de sus ventas, no garantizaban, desde la perspectiva de los comerciantes, el desarrollo de la actividad económica de estas familias en términos aceptables (los comerciantes alegaban que las pérdidas que consideraban probables si no se resolvía el asunto, podrían ser elevadas y no recuperables a lo largo del año, dado que el mayor nivel de ventas se produce en estas fechas).

A pesar de las dificultades señaladas, ambas partes aceptaron celebrar la sesión de mediación en la sede de la defensoría, con la mejor voluntad de entendimiento.

El debate se inició con un alto grado de tensión emocional en las personas que representaban a los comerciantes, derivado de la preocupación y el nerviosismo que les generaba el conflicto. La mediación procuró calmar esa tensión inicial y permitió centrar el debate, que se circunscribió en gran medida al planteamiento de ambas partes de alternativas factibles a la reubicación de los puestos para los días de semana santa,

El Ayuntamiento de Sevilla se hallaba obligado a reforzar la seguridad y las vías de evacuación por el riesgo de atentados terroristas y, dada la configuración urbanística de la ciudad, se hacía complicado una