

Álvaro Olloqui. MADRID

Solo una ciudad en toda España tiene una oficina dedicada exclusivamente a intentar solucionar problemas, desacuerdos o conflictos entre vecinos, de vecinos con establecimientos hosteleros, y hasta con la propia administración local u otros organismos estatales como Hacienda. Hablamos de la primera Oficina de Mediación, que está en Madrid y que, desde su creación en junio de 2023, dirige Eva García Caamaño en el Ayuntamiento de la capital. Su servicio es gratuito y puede acudir cualquier persona para que, primero, analicen su caso y, si se dan las circunstancias, abordarlo desde la mediación como vía para solucionarlo.

Esta forma de tratar estas situaciones de enfrentamiento, explica Caamaño a LA RAZÓN, está demostrado que «reduce la litigiosidad» y, la mayoría de veces, sirve para «acercar a las partes» hacia un acuerdo mutuo en el que «ambas ceden» y gracias al que las dos

La oficina que pone a vecinos de acuerdo y evita juicios: «Un 80% de éxito»

► Deudas, ruidos, obras ilegales, denegación de subvenciones... El primer servicio de mediación local en España está en Madrid

acaban «conformes». «Una sentencia judicial te impone una solución a un conflicto, pero de aquí las personas se van con una mejor sensación», asegura la directora, desde la sede, que acoge el edificio del Consistorio madrileño.

Así, por ejemplo, desde esta oficina han logrado —recuerda una de las mediadoras, Mar Sánchez-Toledo— que un teatro que molestaba a los vecinos con sus representaciones invirtiese en insonorizar sus instalaciones y, además, les indemnizase por los perjuicios causados hasta ese momento.

También hizo posible que un

ciudadano que acometió un cerramiento ilegal en la terraza de su casa pudiese evitar la orden de demolición completa de la obra y, en vez de ir a los juzgados, acabó legalizando con el Ayuntamiento una parte y solo tuvo que quitar otra. «Se logró pactar una reforma del cerramiento y no hizo falta tirarlo abajo», expone la trabajadora para evidenciar lo útil que puede resultar acudir a la mediación para ver qué se puede hacer como alternativa. Es, en muchas situaciones, la única forma de encontrar una solución intermedia y menos dañina para el afectado, a

«Si hay expediente, que venga con él y lo valoramos. Muchas veces son varias las alternativas»

Este servicio gratuito era uno de los compromisos electorales del alcalde de Madrid

la que no podría haber llegado por ninguna otra vía.

Más casos reales: un supermercado perturbaba por las noches el descanso de numerosas personas por las continuas subidas y bajadas de su persiana a altas horas de la noche. Tras sentarse frente a frente los vecinos con la empresa, lograron establecer un horario que a ambos les viniera bien en el que realizar esta maniobra y evitar que se repitiese sucesivamente.

Otro: un negocio que ocupaba el bajo de una comunidad de vecinos consiguió que, pese al «no» inicial, le acabaran permitiendo colocar su sistema de aire acondicionado en la azotea del edificio.

Incluso, posibilitaron que un particular que tenía una gran deuda con la Agencia Tributaria pactase el poder ir saldándola con pagos periódicos, que hasta entonces no se habían planteado.

Pueden abordar hasta una denegación, por ejemplo, de una subvención al alquiler: «No te han aceptado la solicitud, puedes intentar una mediación para que te la acaben otorgando, y puede acabar pasando, claro».

Sus números, además, les dan la razón en que la mediación es, la mayoría de veces, la solución. El pasado año recibieron un total de 300 solicitudes de información sobre si podrían tratar un conflicto, y de los 130 que fueron finalmente objeto de mediación, 81 se finalizaron. 76 de estos casos fueron un éxito, lo que coloca el porcentaje en un 80%. «Estos son los que terminan tanto con un acuerdo total como parcial, pero lo hay», explica Caamaño.

Lo que quieren hacer saber a todos los que viven en Madrid es que «si hay un expediente» y, por mucho que haya una resolución, no implica que «no haya marcha atrás». «Que venga y lo valore; ha acudido gente con una decisión administrativa que daba por perdida y al final ha sido modificada» tras contactar con ellos. Y lo que vienen a decir es claro: «Si tienes problemas con tu vecino o un pub, llámanos y te ayudamos».

La puesta en marcha de esta pionera experiencia es uno de los compromisos electorales con los que el alcalde madrileño, José Luis Martínez-Almeida, ha cumplido este mandato.

Eva García Caamaño, en una de las tres salas de mediación de la ciudad de Madrid

