

**APROXIMACIÓN A LOS
CONFLICTOS DE
CONVIVENCIA EN EL
PRINCIPADO DE ANDORRA**

Ramon Tena Pera

Octubre del 2010

**Aproximación a los
conflictos de convivencia
en el Principado de
Andorra**

Autor: Ramon Tena Pera

Máster en Gestión y Resolución de Conflictos: Mediación

IL3 / Universitat de Barcelona

Tutora: Mari Cruz Fernández

Andorra / Barcelona / San Diego

Octubre del 2010

**A la memoria de mi
padre, quien me
enseñó todo lo
necesario para ser un
buen mediador**

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis ha sido posible gracias a la ayuda –y la paciencia- de muchas personas, con las cuales estoy en deuda.

En primer lugar, debo agradecer el tiempo que me dedicaron las personas con quien en algún momento me reuní para preparar la investigación. Esta tesis no existiría si no fuese por la sinceridad con que me hablaron de su trabajo las personas del Gobierno de Andorra, la Policía y los *Comuns* a quien entrevisté. Sólo espero que este estudio les pueda ser de alguna utilidad.

Los inicios nunca son fáciles. Ese lo sabe mi tutora. Mari Cruz, mil gracias por confiar en que esta tesis acabara saliendo. Estoy en deuda contigo por tus ideas sobre como iniciar esta investigación y las aportaciones que me has ido dando a medida que avanzaba.

Este trabajo está dedicado a mi familia. Ha sido gracias a ellos que he podido seguir en los momentos más complicados. Ha sido un año difícil, pero juntos podemos seguir adelante. Esta tesis es la prueba de ello.

Último, pero no por ello menos importante. No lo habría logrado sin la ayuda de mi compañera Ana. Gracias por tu generosidad durante este largo año. Y gracias por recordarme mis sueños y dejarme luchar por ellos.

ÍNDICE

0. Prólogo	9
I. Introducción.....	11

PRIMERA PARTE

II. Introducción al Principado de Andorra	19
II.1. Breve apunte histórico	19
II.2. La organización del poder local.....	20
II.3. La organización de la justicia.....	23
II.4. Población y cambio.....	24
III. Sobre los conflictos	27
III.1. Primeras reflexiones entorno al conflicto.....	27
III.2. La naturaleza dual del conflicto	33
III.3. El iceberg del conflicto	35
III.4. Formas de terminación del conflicto.....	38
III.5. Elementos de un mapa de conflictos	41

SEGUNDA PARTE

IV. Los conflictos de convivencia en el Principado de Andorra.....	47
IV.1. Dimensión.....	47
IV.2. Objeto.....	47
IV.3. Intensidad	51
IV.4. Proyección temporal	52

IV.5. Gestores de conflictos de convivencia.....	53
IV.6. Tipología de conflicto	57
IV.7. Diagnóstico de los conflictos de convivencia	58
IV.8. Pronóstico: una tentativa de futuro	63
V. Conclusiones y recomendaciones	69
BIBLIOGRAFIA.....	77
ANEXO 1: Glosario de términos sobre Andorra.....	85
ANEXO 2: Lista de personas entrevistadas	87
ANEXO 3: Entrevistas a gestores de conflicto	89
ANEXO 4: Artículos de prensa.....	145

0. PRÓLOGO

El proceso empleado para escoger un tema para la tesis fue el de solicitar entrevistas con el mayor número de personas encargadas de gestionar conflictos en los ámbitos empresarial, laboral, familiar, comercial, comunitario... En estas conversaciones alrededor de los conflictos, muchas personas me hablaron de una Andorra hace 30 o 40 años en que los chavales jugaban más en la calle, los vecinos se conocían y se paraban para charlar un rato, las puertas de las casas se podían dejar abiertas, etcétera. No era una comunidad idílica, pero la convivencia era más intensa y el sentimiento de vecindad más fuerte.

Este es el punto de partida de la presente investigación, ya que como trabajador en la Administración pública, considero que es mi deber aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo del máster para aportar ideas o sugerencias que ayuden a los ciudadanos de mi país. El estudio de los conflictos de convivencia entre ciudadanos es un primer paso para diseñar las herramientas que permitan mejorar esa convivencia y recuperar parte del sentimiento de comunidad del que hablaban las personas entrevistadas.

El fortalecimiento de la comunicación y la convivencia entre personas que comparten un espacio diariamente –un bloque de viviendas, un parque, una plaza, etcétera- es esencial para fortalecer la cohesión social y conseguir una democracia de calidad. Y es todavía más importante en una comunidad pequeña como lo es la del Principado de Andorra.

Por eso como tema de estudio escogí un análisis de los tipos de conflictos de convivencia en el Principado y la gestión que de ellos se hace, con la mente puesta en ayudar a las Administraciones públicas a reflexionar sobre la manera como se pueden prevenir y solucionar.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación está dedicada al análisis de los conflictos de ámbito local en el Principado de Andorra. Por este tipo de conflictos se entienden todos aquellos que surjan de la interacción diaria entre ciudadanos que comparten un mismo espacio. A modo de ejemplo, se trata de problemas en comunidades de vecinos, divergencias por el uso del espacio público o problemas generados por actividades económicas como obras, edificios de oficinas...

Las hipótesis que se plantean al inicio del trabajo son dos. En primer lugar, las personas con un problema de convivencia tienen poca participación en la solución del mismo. Los mecanismos de gestión del conflicto se limitan a la aplicación de la normativa vigente por parte de los representantes de la Administración nacional (jueces, policías o técnicos del Gobierno) y las Administraciones locales. En segundo lugar, el conflicto se vive como algo eminentemente negativo, que hay que evitar y si es posible suprimir. Por este motivo, las Administraciones públicas andorranas no han puesto en marcha mecanismos específicos para la gestión de problemas derivados de la convivencia.

Estas hipótesis me llevaron a escoger como tema de la tesis el análisis de los conflictos de ámbito local. En primer lugar, quería que el presente estudio fuese innovador. En el Principado de Andorra, todavía no se ha realizado ningún estudio sobre los conflictos de ámbito local. En muchos sentidos, una realidad que no existe y que no se explicita es una realidad para la que no hay solución. En estrecha relación con lo anterior, el estudio sobre este tipo de conflictos es un primer paso necesario para el diseño de mecanismos que permitan su gestión eficaz y que a la larga ayuden a prevenir conflictos, mejoren la convivencia, potencien la cohesión social y mejoren la calidad de vida de la comunidad. Precisamente, el informe del *Raonador del Ciutadà* (ombudsman) al *Consell General* (Parlamento) del año pasado ya ponía de manifiesto las

dificultades existentes para gestionar y solucionar problemas entre particulares, muchos de los cuales derivaban de la convivencia.¹

Es necesario realizar dos aclaraciones. En primer lugar, esta tesis pretende realizar una fotografía de los conflictos de convivencia y como se gestionan. El trabajo aspira a describir una realidad de la forma más neutra posible y sin realizar ninguna valoración sobre la actuación de los profesionales que actualmente están encargados de su gestión. Ciertamente, el estudio parte del respeto profesional hacia esas personas y está pensado particularmente como una herramienta que les ayude en la realización de su trabajo.

En segundo lugar, los conflictos que serán objeto de este trabajo son aquellos derivados de la convivencia entre personas o entidades que comparten un espacio común. A lo largo de la investigación serán referidos con diversas denominaciones como conflictos de convivencia, de vecindad, de ámbito local o de proximidad.

Para recabar la información necesaria sobre el tipo de conflictos y su gestión, se han realizado una serie de entrevistas a técnicos y responsables de las instituciones encargadas de gestionar los conflictos de convivencia en el Principado de Andorra. Así, se han realizado entrevistas con personas de diversos Departamentos del Gobierno de Andorra (Medio Ambiente, Salud, Seguridad Industrial y Policía) y con diversos representantes de los *Comuns*² de Ordino, Andorra la Vella y Escaldes-Engordany.

El motivo de escoger estos tres *Comuns* es que son representativos de la realidad andorrana. Ordino es una *Parròquia* menos poblada (4187 habitantes³), con un ambiente más rural y con una parte importante de la población que reside en la *Parròquia* pero se desplaza a trabajar a otros lugares. Aún así, en su territorio y en zonas aledañas se encuentran varias estaciones de esquí, por lo que en invierno recibe un número importante de turistas.

¹ Institució del Raonador del Ciutadà. *Informe Anyal al Consell General – Any 2009* (Andorra la Vella: Institució del Raonador del Ciutadà, 2010), 144.

² Los *Comuns* vienen a ser el equivalente a los Ayuntamientos en España. No obstante, deben realizarse diversas matizaciones, tal como se hará en el siguiente apartado.

³ Departamento de Estadística del Gobierno de Andorra.

Andorra la Vella y Escaldes-Engordany son los dos núcleos más poblados del Principado (23380 y 16861 habitantes respectivamente⁴), donde reside y trabaja la mayor parte de la población de Andorra y donde se encuentran la mayoría de comercios del país.

Algunas limitaciones

Es necesario reconocer algunas limitaciones de la tesis, ya que pueden ser una fuente de inspiración para futuros trabajos sobre el tema. En primer lugar, hubiese sido interesante añadir entrevistas a representantes de otras instituciones como asociaciones hoteleras, gestores de fincas, la *Batllia*⁵ u otros *Comuns*. Esto hubiera completado y matizado todavía más el mapa de conflictos, ya que se hubiese podido profundizar en conflictos como los existentes entre vecinos o observar nuevas tipologías como los problemas de tipo turístico.

En segundo lugar, para tener una visión todavía más amplia de los conflictos que ocurren en la ciudad, sería interesante ampliar el espectro de las disputas que se analizan a otra tipología de problemas. Por ejemplo sería útil tener en cuenta también disputas comerciales o conflictos de tipo familiar. Por las características del presente trabajo se ha considerado necesario centrarse en un número limitado de conflictos.

Por último, hubiese sido útil poder usar datos estadísticos. No obstante, se dan algunas circunstancias que dificultan este hecho. En Andorra no existe una autoridad centralizada de recogida de datos, por lo que cada Departamento reúne los datos a su manera y es difícil agregarlos. Por otra parte, el objeto de este trabajo y el tiempo disponible no permiten que esta tarea la realice con un mínimo de rigor el propio investigador. A esto hay que añadir que una de las características de Andorra es la estrecha relación entre la ciudadanía y la clase política; por ese motivo, muchos de los conflictos son gestionados directamente por los cargos electos, con lo cual se solucionan de manera informal, sin recurso a ningún tipo de burocracia.

⁴ Departamento de Estadística del Gobierno de Andorra.

⁵ Juzgados.

Aún así, hay que recalcar que también ha sido muy útil dar un enfoque cualitativo a la tesis, ya que hay alguna información que los datos estadísticos no permiten recoger. Por ejemplo para obtener una imagen más completa del tipo de conflictos ha sido muy provechoso poder entrevistar a personas cuyo trabajo diario es la gestión de conflictos de convivencia.

Estructura

La primera parte estará dedicada a repasar los elementos que permitan entender los conflictos locales en el Principado de Andorra y el mapa de conflictos. En primer lugar se dedica un apartado a esclarecer algunos aspectos sobre el funcionamiento del Principado de Andorra, como su sistema institucional, la organización del poder local o las características de su población. En segundo lugar se establecerá el marco teórico sobre el cual se basará el estudio de los conflictos de ámbito local. El fenómeno del conflicto es extremadamente amplio y daría por sí solo para escribir una tesis entera; por ello, únicamente se explicitarán los elementos del fenómeno conflictual que sean más útiles para el análisis posterior.

La segunda parte se dedicará a la realización del mapa de conflictos de convivencia. Siguiendo la propuesta del mediador y académico Johan Galtung, para analizar cualquier tipo de problema se puede seguir un símil médico.⁶ En primer lugar se realiza un diagnóstico del problema, en segundo lugar un pronóstico de su evolución si no se toman las medidas oportunas y en tercer lugar ofrecer un tratamiento o terapia. El presente estudio realizará las dos primeras acciones, si bien en la conclusión se sugerirá algún método para gestionar de manera más efectiva los conflictos de proximidad.

Por último, la conclusión recapitulará los elementos más novedosos que haya arrojado la investigación y propondrá algunas herramientas que se usan en otras ciudades para gestionar de manera eficaz conflictos similares a los estudiados. Finalmente, propondrá algunas áreas que puede ser interesante estudiar como continuación de este trabajo.

⁶ Johan Galtung, *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización* (Bakeaz/Gernika gogoratu: Gernika, 2003), 349.

La tesis consta también de cuatro anexos. El primero de ellos consiste en un glosario de términos específicos sobre el Principado de Andorra. El segundo incluye una lista de las personas a quien se entrevistó en el momento de preparar y llevar a cabo esta investigación. El tercero de ellos recoge la transcripción de las entrevistas que se grabaron, así como los correos electrónicos intercambiados con los entrevistados. El último anexo recopila una serie de artículos aparecidos en periódicos andorranos sobre los conflictos que son objeto de este trabajo, así como otros artículos relacionados y que se mencionan a lo largo del trabajo.

Bibliografía

En cuanto a la bibliografía, la primera parte dedicada al Principado de Andorra se ha servido de obras generales sobre el país, así como de legislación genérica y específica de ámbito local. También se han usado diversos estudios promovidos por *Institut d'Estudis Andorrans* y el Ministerio de Cultura.

En cuanto a la parte del conflicto, se ha usado material de académicos dedicados a los aspectos teóricos y prácticos del conflicto, como Lederach, Galtung, Burton o Cloke. También se ha nutrido de obras de conflictología como las de Eduard Vinyamata y Sergi Farré. Han sido de utilidad algunas de las lecturas recomendadas en el módulo general (especialmente para establecer el marco teórico) y del módulo comunitario (para el estudio más específico de los conflictos de ámbito local).

Finalmente, la bibliografía de la Diputación de Barcelona sobre la mediación comunitaria y ciudadana ha sido de gran utilidad para la comprensión de los conflictos de convivencia y su gestión.

PRIMERA PARTE

II. INTRODUCCIÓN AL PRINCIPADO DE ANDORRA

II.1. Breve apunte histórico

El Principado de Andorra está situado entre España y Francia. La primera mención a los valles de Andorra aparece en el acta de consagración de la catedral de Seu d'Urgell, en el año 860. El nacimiento jurídico del Principado de Andorra tiene lugar entre los años 1278 y 1288, cuando se firmaron los *Pareatges*.⁷ Se trata de los textos fundacionales en los que se basan las instituciones andorranas y que establecen la figura de los Copríncipes, en ese momento fundacional el Obispo de Urgel, Pere d'Urtx y el Conde de Foix, Roger-Bernat III. A lo largo de la historia estos textos se han ido adaptando a la evolución histórica de Andorra y de su entorno. Este sistema fue revisado por última vez con la adopción de una Constitución escrita el 14 de marzo de 1993.

En 1419 fue creado el primer parlamento de Andorra, el *Consell de la Terra*; actualmente, esta institución continúa vigente con el nombre de *Consell General* (Consejo General).

La Constitución de Andorra fue aprobada en 1993 y define su régimen institucional como Copríncipado parlamentario. La Constitución indica que el Principado es un Estado independiente, democrático, constitucional y social. Los Copríncipes de Andorra (jefes de Estado) son el Presidente de la República francesa y el Obispo de Urgel (España) y sus funciones son simbólicas y representativas. La soberanía reside en el pueblo andorrano y es ejercida por los poderes Ejecutivo (Gobierno), Legislativo (Consejo General) y Judicial. La lengua oficial de Andorra es el catalán.

⁷ Es interesante destacar que Andorra nace fruto de una gestión no violenta –después de décadas de violencia- de un conflicto feudal. El territorio que hoy ocupa Andorra fue motivo de disputa a lo largo de varias décadas entre el Obispado de Urgel y el Condado de Foix. En 1278, con la mediación del rei Pere II de la Corona de Aragón, el Obispo Pere d'Urtx y el Conde Roger Bernat III de Foix firmaron el primer *Pareatge*, por el que se definían las competencias de cada señor en materia de jurisdicción civil y criminal, impuestos y servicio militar. En 1288 se firmó un segundo documento para desmilitarizar totalmente el territorio y revisar algunas cláusulas del primero que evitaran conflictos futuros. Para un análisis más profundo de la época se puede consultar: Susanna Vela, “Andorra entre els segles XII i XV” en Ernest Berenguer (dir.) y Susanna Vela (coord.), *Història d'Andorra: De la Prehistòria a l'Edat Contemporània* (Edicions 62: Barcelona, 2005), 105 – 152.

II.2. La organización del poder local

El artículo primero de la Constitución de Andorra (C.A.) establece que el Principado de Andorra está formado por las *Parròquies* de Canillo, Encamp, Ordino, La Massana, Andorra la Vella, Sant Julià de Lòria y Escaldes-Engordany. Una primera impresión sugeriría que en el sistema institucional español equivaldrían a los municipios, pero conviene tener en cuenta algunos matices.

La Carta magna dedica el título VI a la organización territorial el Estado. De manera similar a los municipios españoles, las *Parròquies* son corporaciones públicas con personalidad jurídica propia y potestad normativa local. Como le reconocen la Constitución, las leyes y la tradición, funcionan bajo el principio de autogobierno (artículo 79 C.A.). El *Comú* es el órgano de gobierno de la *Parròquia* y está dirigido por un *Consell comunal* escogido cada cuatro años por sufragio universal de los ciudadanos con nacionalidad andorrana. Una vez constituido, el *Consell comunal* escoge a un *Cònsol major* y un *Cònsol menor*, los máximos representantes del *Comú*.

Con el fin de asegurar su capacidad económica (art. 81 C.A.), los *Comuns* reciben transferencias a cargo del presupuesto general del Gobierno; el importe varía en función de su población, extensión territorial y otros indicadores. Estas transferencias vienen reguladas por la Ley Cualificada de Transferencias a los *Comuns*, de 4 de noviembre de 1993. Los *Comuns* también pueden recaudar tributos tradicionales, tasas por servicios comunales, radicación de actividades comerciales, industriales y profesionales, etcétera. (art. 80.2 C.A.).

En cuanto a las competencias, vienen delimitadas por la propia Constitución y la Ley Cualificada de Delimitación de Competencias de los *Comuns*, de 4 de noviembre de 1993. Las competencias comunales deben ejercerse en el marco de la política general del Estado. En cuanto a los campos económico y fiscal, deben respetar las prerrogativas del Estado (art. 80 C.A.).⁸ Así, los *Comuns* tienen potestad para dictar ordenanzas (*ordinacions*), reglamentos y decretos

⁸ Meritxell Mateu y François Luchaire, *La Principauté d'Andorre: hier et aujourd'hui* (Economica: París, 1999), 79.

que regulen, entre otros aspectos, el urbanismo, fomenten la cultura, el deporte y las actividades sociales (art. 80.1 C.A).

A primera vista, se podría equiparar la *Parròquia* con un municipio y el *Comú* con el Ayuntamiento. Pero como se ha advertido, la realidad es algo más compleja ya que la *Parroquia* tiene un peso institucional mucho mayor al que tendría en el sistema español cualquier municipio. De hecho, es interesante subrayar que la existencia de las *Parròquies* es anterior a la del propio Estado.⁹ Esta situación especial no ha pasado desapercibida a lo largo de la historia a los visitantes extranjeros. Ya a principios del siglo pasado, el diplomático sueco Birger Mörner hacía notar que “los seis pequeños Estados que integran el país tienen una autonomía bastante grande en cuanto a los asuntos interiores.”¹⁰

Como recuerdan quienes fueron ministra de Asuntos Exteriores, Meritxell Mateu y magistrado del Tribunal Constitucional, Profesor François Luchaire, el encaje de las *Parròquies* en el sistema Estatal fue una de las discusiones más animadas durante la redacción de la Constitución, a principios de los 90.¹¹

A título de ejemplo, los *Comuns* poseen iniciativa legislativa y tres de ellos pueden plantear una ley ante el *Consell General* (art. 58 C.A.). Además, la mitad de los parlamentarios en el *Consell General* se escogen en base a las circunscripciones parroquiales.¹²

Finalmente, las competencias atribuidas a los *Comuns* reciben una protección jurisdiccional especial, ya que todo litigio referente a la interpretación de las competencias entre los órganos generales del Estado y los *Comuns* son regulados por el Tribunal Constitucional. Las leyes que hacen referencia a las

⁹ Como se ha mencionado, las *parròquies* de Andorra aparecen citadas por primera vez en textos del s. IX. El Gobierno de Andorra se creó en el año 1981; anteriormente, el *Consell General* (Parlamento) ejercía los poderes ejecutivo y legislativo.

¹⁰ Birger Mörner, *De la meva vida errant: En la República dels contrabandistes* (Govern d'Andorra: Andorra la Vella, 1997), 50. El libro, publicado originalmente en 1903, narra el viaje del diplomático sueco a Andorra en 1902. Se habla de 6 *Parròquies* ya que la de Escaldes-Engordany no fue creada hasta el año 1978.

¹¹ Luchaire y Mateu, *La Principauté*, 79-80.

¹² El *Consell General* está formado por 28 parlamentarios. De ellos, 14 se escogen en listas nacionales y 14 en listas parroquiales, a razón de dos parlamentarios por *parròquia*, con independencia de la población de cada una de ellas. Esto da idea del peso que una *parròquia* llega a tener en el Parlamento nacional.

competencias comunales necesitan para su reforma de la mayoría absoluta de los *Consellers* escogidos en circunscripción nacional y circunscripción parroquial. Por todo ello, se ha llegado a hablar del Principado como de Estado descentralizado. Mateu y Luchoire manifiestan que el reparto de las competencias se asemeja más a un Estado descentralizado, pero recuerdan que las *Parròquies* son más antiguas que el propio Estado. Ello da idea de la originalidad de la estructura del poder local en Andorra¹³ y de la dificultad de traducirlo automáticamente a modelos institucionales de países vecinos.

En este sentido, un estudio etnográfico encargado por el Gobierno de Andorra en 1997 destacaba, aunque de manera un tanto exagerada, que:

La *andorranidad*, como identidad colectiva, nacional, tiene problemas de hegemonía ante el sentimiento parroquialista. Dentro de la misma lógica feudal que da origen a Andorra y que se ha perpetuado durante más de setecientos años, cada unidad territorial comunal (parroquia) ha tenido soberanía propia, que no acepta capitalidades ni poderes centrales que no emanen del acuerdo paritario entre las seis (ahora siete) parroquias. Este factor dificulta el mismo funcionamiento de las instituciones políticas modernas.¹⁴

Se trata de una afirmación un tanto extrema, ya que, desde la perspectiva de hoy en día (pasados casi 18 años de la aprobación de la Constitución), no se puede considerar que las *parroquias* supongan un freno a la modernización de las instituciones políticas ni un obstáculo al sentimiento general de andorranidad. De hecho, la *parròquia* y el sentimiento de pertenencia a una de ellas forman parte del sentimiento mismo de andorranidad. Aún así, es útil consignar esta cita para dar cuenta de que el encaje entre el poder local y el central no siempre ha sido fácil y de la difícil traducción de la *Parròquia* a los sistemas institucionales de los países vecinos.

A parte de la institución del *Comú*, la Constitución reconoce otras entidades provenientes de los usos y costumbres: los *quarts* y los *veïnats*. (art. 84 C.A.)

¹³ Mateu y Luchoire, *Idem.*, 78.

¹⁴ Dolors Comas d'Argemir y Joan Joseph Pujadas, *Andorra, un país de frontera: estudi etnogràfic dels canvis econòmics, socials i culturals* (Ministeri d'Afers Socials i Cultura y Editorial Altafulla: Barcelona, 1997), 64-65. Traducción a cargo del autor.

II.3. La organización de la justicia

La Constitución andorrana dedica el título VII a la justicia. La estructura, composición, funcionamiento y estatuto jurídico de sus miembros vienen regulados por la Ley Cualificada sobre la Justicia, de 3 de septiembre de 1993.

La jurisdicción de primera instancia se conoce en Andorra como *Batllia* y los magistrados se llaman *Batlles*. Se estructura en secciones civiles, administrativas y penales leves (faltas y delitos menores). Además, los *Batlles* ejercen como jueces de instrucción para todas las infracciones. Esta jurisdicción está formada por el conjunto de *Batlles* en un número no inferior a 8, así como por su Presidente.

Los delitos más graves en el ámbito penal (delitos mayores y crímenes), así como las apelaciones contra las resoluciones de los *Batlles* en materia penal son competencia del *Tribunal de Corts*. Este tribunal está formado por un presidente, un vice-Presidente, un Magistrado y dos Magistrados adjuntos.

El *Tribunal Superior de la Justicia d'Andorra* (TSJA) constituye la más alta instancia de la organización judicial de Andorra. Recibe los recursos contra las decisiones de los *Batlles* en materia civil y administrativa, así como los recursos contra las decisiones del *Tribunal de Corts*. El TSJA se compone de un Presidente y 8 Magistrados.

El órgano de gobierno, representación y administración de la organización judicial es el *Consell Superior de la Justicia* (Consejo Superior de la Justicia) (art. 89.1 C.A.). Su misión es la velar por la independencia de la justicia y por su buen funcionamiento.

Con la aprobación de la Constitución, se creó el Tribunal Constitucional. Este Tribunal está formado por 4 magistrados, designados uno por cada Copríncipe y dos por el *Consell General*.

Como recoge el título VIII de la Constitución, este órgano es el intérprete supremo de la Constitución. De acuerdo al artículo 98 C.A., el Tribunal conoce de los procesos de inconstitucionalidad contra las leyes, decretos legislativos y el Reglamento del *Consell General*, de los requerimientos de dictamen previo

de inconstitucionalidad, de los procesos de amparo constitucional y de los conflictos de competencias entre los órganos constitucionales.¹⁵

II.4. Población y cambio

Si hay una palabra que puede definir el devenir de los últimos decenios en Andorra esa es la de transformación. Como recalca el estudio etnográfico al que se hacía referencia más arriba:

Los cambios en la historia reciente de Andorra son de una magnitud considerable y hay que entenderlos justamente en relación con el carácter fronterizo el país [...] En el transcurso de unos pocos decenios, Andorra ha cambiado radicalmente sus bases de subsistencia. Ha pasado de vivir de la payesía a especializarse en el turismo comercial. Ha pasado de tener 5000 habitantes en 1945 a los 65000 de hoy; de ser una sociedad culturalmente homogénea a tener una población diversa en origen, lengua y cultura.¹⁶

Por ese motivo, un primer rasgo destacable de la población es su rápido crecimiento, especialmente desde finales de la Segunda Guerra Mundial. Si en 1932 la población de Andorra era de 4039 habitantes, en 1964 la población ya era de 12199 habitantes y en 2009 era de 84082.¹⁷ Esto supone unas tasas de crecimiento superiores al 149% en la década de los 60 y 70, tal como se observa en el siguiente cuadro:¹⁸

Período	Crecimiento
1951 – 64	93 %
1964 – 78	142 %
1978 – 86	59 %
1986 – 97	39 %

La principal razón de este espectacular aumento de población es el crecimiento migratorio, fruto de la expansión de la economía andorrana. A partir de los años 50 y sobretodo de los 70 se da un importante desarrollo de actividades comerciales y turísticas, ligadas especialmente a la apertura de estaciones de

¹⁵ Para más información, se puede consultar la página web del Tribunal Constitucional: <http://www.tribunalconstitucional.ad>.

¹⁶ Comas d'Argemir y Pujadas, *Andorra, un país de frontera*, 49. Traducción a cargo del autor.

¹⁷ Departamento de Estadística del Gobierno de Andorra.

¹⁸ Luchaire y Mateu, *Op. Cit.*, 12-13.

esquí, a la mayor oferta de productos que en los países vecinos y a los precios más competitivos que en España y Francia. A esto hay que añadir la expansión del sector bancario a partir de los años 70.¹⁹ No fue hasta la década de los 90 cuándo la población andorrana se estabilizó.²⁰

Una segunda característica a tener en cuenta de la población andorrana es el fuerte desequilibrio existente entre ciudadanos con nacionalidad andorrana y ciudadanos extranjeros. Aunque en Andorra conviven aproximadamente unas 100 nacionalidades, los grupos mayoritarios son los españoles, los portugueses y los franceses. Pese a la desproporción entre población autóctona y extranjera se ha percibido como una amenaza, hay que enfatizar que en Andorra no se han producido tensiones entre las diferentes comunidades nacionales. Como manifiesta el estudio sobre inmigración llevado a cabo en el año 2004 por el *Centre de Recerca Sociològica*:

Destaca la escasa conflictividad que se manifiesta entre los diferentes grupos nacionales, hecho que podría deberse en parte a la legislación que controla la inmigración, tanto respecto al número como a su procedencia (la mayoría de las autorizaciones se conceden a inmigrantes del entorno europeo), y en parte a la relativa prosperidad económica [...] y a las peculiaridades del mercado laboral andorrano (segmentación, escasa movilización sindical).²¹

Finalmente, a todo esto hay que añadir la proximidad existente en Andorra entre los cargos electos y la ciudadanía. El Principado de Andorra cuenta con una población de 84082 ciudadanos (2009),²² lo que hace que exista una relación muy estrecha entre los cargos electos del Gobierno andorrano y la ciudadanía. Esto es más evidente a nivel comunal, ya que por ejemplo la *Parròquia* más poblada (Andorra la Vella) cuenta con poco más de 24000 habitantes.

¹⁹ Josep Batalla, Mercè Casals y Joan R. Micó, *La immigració a Andorra* (Centre de Recerca Sociològica y Pagès editors: Andorra la Vella, 2004), 27.

²⁰ *Ibidem*, 33.

²¹ *Ibidem*, 99.

²² Departamento de Estadística del Gobierno de Andorra.

III. SOBRE LOS CONFLICTOS

III.1. Primeras reflexiones entorno al conflicto

La preocupación por prevenir, entender y gestionar el conflicto es tan antigua como la propia civilización. Autores clásicos de diferentes civilizaciones como el japonés Sun Tzu, el ministro brahmán Kautiliya, Tucídides, Heráclito o Maquiavelo ya dedicaron parte de sus obras a analizar el fenómeno.²³ Como señala Francisco Augusto Laca citando a Shmidt y Tennenbaum, el conflicto es un tema que “ha ocupado el pensamiento del hombre más que ningún otro, con las dos posibles excepciones de Dios y del sexo.”²⁴

A esta larga preocupación por el fenómeno hay que añadir que las definiciones del conflicto variarán en función del punto de vista que se quiera tomar (el poder de las partes, las percepciones, las relaciones, las bases psicológicas y biológicas del conflicto) y de la disciplina desde la que se formule (conflictos económicos, internacionales, étnico-políticos, sociales...).

Por ese motivo este capítulo se dedicará a dirigir una breve mirada a algunos aspectos sobre el conflicto que ayudaran a entender el diagnóstico de los conflictos de vecindad en Andorra, y no tanto a realizar un análisis exhaustivo del fenómeno.

Para este trabajo se han escogido tres definiciones que incluyen los elementos más importantes en el momento de gestionar el conflicto de manera eficaz.

Una primera definición la proporciona el académico norteamericano John W. Burton quién considera el conflicto como un fenómeno universal y normal en las relaciones entre personas. Burton deriva el conflicto de la negación de las necesidades humanas básicas como seguridad, identidad o reconocimiento.²⁵

²³ Remo F. Entelman, *Teoría de conflictos: Hacia un nuevo paradigma* (Gedisa: Barcelona, 2002), 38.

²⁴ Francisco Augusto Laca Arocena, “Cultura de paz y psicología del conflicto”, *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, año/vol. XII, nº 24 (2006): 59.

²⁵ Susana Kehl, “Necesidades humanas y conflictos sociales”, *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 4/5 (1991-1992): 207.

Para el académico norteamericano:

El conflicto describe una relación en la cual cada parte percibe que los objetivos, valores, intereses o comportamiento de la otra son antitéticos de los suyos propios. El conflicto incluye, en primer lugar, las relaciones de las partes en una disputa, sus percepciones y malentendidos (*misperceptions*), sus valores, objetivos y motivaciones compartidos y separados; en segundo lugar, el ambiente político, social y económico en que la disputa tiene lugar.²⁶

Para Jeffrey Rubin y Dean G. Pruitt, “el conflicto significa una divergencia percibida de los intereses, la creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no se pueden conseguir de manera simultánea.”²⁷

Finalmente, el diplomático español y conflictólogo Sergi Farré define el conflicto como “un fenómeno dinámico que surge entre dos o más personas o grupos de personas y en el cual existen percepciones, intereses y posiciones que caracterizan la visión de cada una de las partes, presentándose total o parcialmente de forma divergente y opuesta entre sí”.²⁸ Al igual que Burton, Farré también destaca la importancia de tomar en consideración las necesidades que puedan subyacer a la posición y los intereses.

Partiendo de estas tres definiciones se pueden destacar los siguientes elementos sobre el conflicto:

1) En primer lugar, para entender este fenómeno es necesario ir más allá de los temas que aparentemente suponen una contradicción entre las partes. El objeto de la disputa –la posición- no nace de la nada sino que surge de los intereses y necesidades que tenga cada parte. Una de las imágenes que mejor explican este aspecto es la de un iceberg. En un conflicto, al igual que en un iceberg, lo que se observa sobre la superficie no es más que una octava parte de lo que subyace bajo el agua. Por su importancia para entender y gestionar

²⁶ John W. Burton, “Conflict Resolution as a Political System” [en línea], Institute for Conflict Analysis and Resolution (ICAR), Working paper nº1 (Agosto 1993): 11. <http://icar.gmu.edu/wp_1_burton.pdf> (17/08/10). Traducción y cursiva entre paréntesis a cargo del autor.

²⁷ Jeffrey Z. Rubin et al., *Social Conflict: Escalation, Stalemate and Settlement*, 2ª ed. (McGraw Hill: Nueva York, 1994), 5.

²⁸ Sergi Farré Salvá, *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo* (Ariel: Barcelona, 2009), 47.

de manera eficaz el conflicto, más adelante se dedicará un apartado a este aspecto.

2) En segundo lugar, el conflicto no sólo se construye a partir de hechos objetivos sino de las percepciones de sus protagonistas.²⁹ Si se mira un conflicto como simple observador, las posiciones de las dos partes pueden no parecer objetivamente tan contrapuestas. Pero lo que realmente importa no es tanto la realidad objetiva sino la visión que las partes tengan de su problema. A los hechos objetivos –el ruido de una lavadora pasadas las 11 de la noche, por ejemplo- se añaden otros factores como las emociones y el estado de ánimo de cada parte o la imagen que cada parte tenga de la otra, con su dosis de prejuicios e imágenes preconstruidas.

Como recalca el psicólogo Laca Arocena, en el momento de estudiar un conflicto la importancia estriba “no tanto en sus efectos económicos o sociales sino tal y como son subjetivamente percibidas por los protagonistas”, concluyendo que “dos personas, grupos o naciones pueden tener pocos intereses opuestos dividiéndolos, pero pueden percibir y consecuentemente actuar como si tales oposiciones existen, es decir, acabarán por ‘construir’ su conflicto.”³⁰

Una persona con gran experiencia en el estudio y tratamiento de los conflictos, Johan Galtung, todavía va más allá, al incluir no sólo las percepciones sino también el subconsciente individual y colectivo de cada parte.³¹

3) En tercer lugar, hay que tener en cuenta que el conflicto es un fenómeno interactivo y, como tal, las relaciones entre las personas son parte integrante del problema. En gran número de disputas no tan sólo existe una incompatibilidad de objetivos –real o percibida- entre sus protagonistas, sino que las formas de relacionarse no permiten que estas sean capaces de comunicarse de manera constructiva y de negociar una salida mutuamente

²⁹ Para más información sobre el papel de las percepciones en un conflicto, es interesante la lectura del capítulo VII del libro de Rubin y Pruitt citado anteriormente.

³⁰ Laca Arocena, “Cultura de paz”, 62.

³¹ Galtung, *Paz por medios pacíficos*, 128.

satisfactoria a su problema. Como apunta el mediador y académico Jean Paul Lederach, “el conflicto no es nunca un fenómeno estático. Es expresivo, dinámico y dialéctico por naturaleza; está basado en las relaciones. Nace en el mundo de las intenciones y las percepciones humanas.”³²

Por ese motivo, al abordar el conflicto, especialmente aquellos de proximidad o vecindad en que los protagonistas deberán seguir compartiendo un mismo espacio, será necesario, entre otros requisitos, establecer nuevas formas de relacionarse que permitan abordar el conflicto de manera constructiva. De hecho, Lederach ya señala que “la *relación* es la base del conflicto y de la solución a largo plazo.”³³

Finalmente, aunque no se mencione en las tres definiciones que se han proporcionado cualquier disputa, por pequeña que sea, lleva aparejada ciertas dosis de violencia, como causa o consecuencia del conflicto. Para el conflictólogo Eduard Vinyamata, “violencia es todo aquello que pueda representar o significar perjuicio, producir por efecto o por defecto, un mal a otro, a uno mismo o al entorno: ya sea realizado o llevado a cabo de manera consciente o inconscientemente.”³⁴ El autor recalca también que la violencia no siempre lleva aparejado el uso de la fuerza, ya que por ejemplo la amenaza a ejercer fuerza ya es violencia en si misma.

Por lo tanto, por violencia no hay que entender tan sólo sus manifestaciones más evidentes de carácter físico (agresiones con fuerza) o verbal (insultos, gritos). Así, Galtung advierte que “conflicto es mucho más de lo que a primera vista aparece como *disturbios*, violencia directa. Existe también la violencia petrificada en las estructuras, y la cultura que legitima la violencia.”³⁵

Galtung distingue tres tipos de violencia: directa (las manifestaciones de violencia más evidentes), estructural (las estructuras físicas, económicas o

³² *Ibid.*, 91.

³³ John Paul Lederach, *Construyendo la Paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas* (Gernika Gogoratuz: Gernika, 1988), 54.

³⁴ Eduard Vinyamata, *Conflictología* (Ariel Practicum: Barcelona, 2001), 14.

³⁵ Galtung, *Paz por medios pacíficos*, 16.

sociales que generan violencia, en forma de represión y explotación) y cultural (la cultura dominante en un determinado lugar que legitima los otros dos tipos de violencia). Tomando un ejemplo de Sergi Farré sobre el machismo y la violencia de género, la violencia directa puede ser la amenaza (o el acto) a una mujer de golpearla si no cumple lo que su marido le imponga. A nivel estructural, esta violencia puede estar apoyada por un sistema en que el hombre controla sus ingresos o sus idas y venidas (represión) o un sistema laboral discriminatorio, desigualdad de oportunidades económicas o profesionales, etcétera. Estos dos tipos de violencia pueden estar legitimados por una cultura patriarcal o una determinada religión o ideología. Esto se verá reflejado en aspectos de la vida cotidianos como obras de arte, medios de comunicación, legislación...³⁶

Si se quiere resolver un conflicto, avanzar hacia la reconciliación y prevenir que nuevos conflictos vuelvan a explotar (lo que Galtung llama paz positiva), no sólo se deberá solucionar la disputa determinada entre dos personas o grupos de personas, sino crear las condiciones para que ésta no vuelva a surgir, eliminando la violencia estructural y transformando lentamente la cultura para eliminar la violencia cultural.

Un problema con el estudio de los conflictos en la literatura académica y con los autores que más profusamente se han dedicado a su estudio (Galtung, John Paul Lederach, Kelman...) es que su investigación suele ser bajo el prisma de conflictos internacionales o intraestatales, como guerras civiles. Se trata de conflictos muy violentos que se han desarrollado a lo largo de varias generaciones, con diversos ciclos de escalada y desescalada, dónde se han cometido graves violaciones de Derechos Humanos y los temas a tratar tienen que ver con necesidades básicas no negociables como la vida o la identidad. Por eso los análisis que hacen del conflicto a veces pueden ser de difícil aplicación a conflictos de convivencia, menos intensos, con niveles de violencia más bajos y con unos temas que en la mayoría de casos pueden ser negociables (lo que no significa renunciar a ellos).

³⁶ Farré, *Op. Cit.*, 202.

Para superar este escollo es útil usar la distinción entre disputa y conflicto que propone Burton. Los primeros son desacuerdos de baja intensidad, centrados en torno a intereses negociables. Los conflictos se centran en torno a valores y necesidades, en la mayoría de ocasiones no negociables, como la identidad, el reconocimiento de un determinado grupo social o la propia existencia. Esta última tipología de conflictos suelen ser más largos e intensos, con altas dosis de violencia y una proyección temporal muy larga. En palabras de Burton, citadas por Kehl, “las disputas son todas aquellas situaciones en las que cabe la negociación y el compromiso y que, por lo tanto, no implican ‘normalmente’ alteraciones a nivel institucional y estructural.” El conflicto, en cambio, “es siempre un conflicto nocivo, destructivo y profundamente arraigado. Nace de la no satisfacción de necesidades básicas.”³⁷

Por ejemplo, un conflicto en este caso sería una guerra civil o una enfrentamiento social entre dos grupos de un mismo país (el conflicto árabe-palestino o el enfrentamiento entre Utus y Tutsis en Rwanda), una pareja en la que haya existido violencia física y emocional durante años, un padre que haya maltratado a sus hijos o una empresa que explote a sus trabajadores.

Según Farré, la diferencia entre ambos estriba en que la disputa no implica violencia; sin embargo es necesario matizar que una disputa puede conllevar también violencia. En el caso de disputas vecinales, el hecho de llamar a la Policía o al Ayuntamiento para “fastidiar” al vecino, de negarle la palabra al cruzarse en la escalera, regar las plantas cuando tiene ropa tendida o de propagar rumores entre otros vecinos sí que es violencia.³⁸ Es más, la disputa puede ser la antesala de un conflicto más intenso y con niveles de violencia más elevados.

³⁷ Kehl, “Necesidades humanas”, 213.

³⁸ Siguiendo a Galtung, un conflicto vecinal en Andorra se podría considerar como violencia directa. El hecho de que los conflictos en Andorra se gestionen con muy poca participación de los protagonistas (ya que la solución siempre depende de la aplicación de leyes, la Policía o los juzgados) y que no exista otra alternativa para solucionar los conflictos que acudir a la Administración pública es lo que se podría considerar como violencia estructural. Finalmente, la escasa participación general de la ciudadanía y el hecho de que la resolución del conflicto dependa de las élites son hechos que están arraigados en unas bases culturales muy determinadas. Un análisis tan profundo no forma parte de los objetivos de este estudio, si bien podría ser una línea de investigación para futuros estudios en la materia.

En el caso del presente estudio, la tipología de conflictos se prevé que sean disputas, con niveles de violencia directa poco intensos. Aún así, de aquí en adelante se hablará indistintamente de conflicto o de disputa para hacer referencia a dicha realidad.

III.2. La naturaleza dual del conflicto

Si se pide a un grupo de personas que mencionen una palabra relacionada con el conflicto, lo más probable es que el resultado sean palabras como violencia, amenaza, destrucción, negativo, pelea, gritos, relaciones rotas, etcétera. El conflicto suele ser visto siempre desde su vertiente negativa. Aún así, una buena comprensión del fenómeno requiere reconocer su naturaleza dual.

En las interacciones humanas, el conflicto es un hecho inevitable. Lo que no es inevitable es que sus consecuencias sean siempre negativas. Como se ha visto más arriba, el conflicto lleva aparejado ciertas dosis de violencia. Las relaciones entre amigos, familiares o vecinos pueden deteriorarse o romperse para siempre. El conflicto también puede generar ansiedad, estrés, problemas de salud e incluso la muerte. Los conflictos intraestatales y las guerras civiles que se han venido reproduciendo desde el fin de la Guerra Fría son un triste testimonio de ello.³⁹

Pero el conflicto, especialmente cuando se gestiona correctamente, también puede ser positivo ya que estimula el desarrollo personal y social, genera cambios que pueden mejorar la situación presente o sirve para resolver percepciones erróneas sobre otra persona. Basta pensar en la vida en pareja. Los conflictos son inevitables, pero cada conflicto superado con éxito une un

³⁹ Aunque este estudio se centra en conflictos de ámbito local, es interesante tener en cuenta que buena parte de los conflictos intraestatales que tantas víctimas han generado en las últimas dos décadas –Somalia, Rwanda, Cáucaso, Nicaragua, Colombia...- en parte siguen sin resolverse por el hecho de haberlos dado por terminados sin tener en cuenta las necesidades básicas de todos los grupos en conflicto. Una interesante crítica a los mecanismos tradicionales de solución de conflictos aplicados por la diplomacia estatal y supraestatal, así como una interesante propuesta para gestionar y hallar soluciones estables a estas disputas se halla en el libro de Galtung y Jacobsen: *Searching for Peace: The Road to Transcend*, Pluto Press: Londres, 2000. Para una buena comprensión de todos los elementos en torno a conflictos internacionales también es interesante la consulta del sitio web de International Crisis Group <<http://www.crisisgroup.org>>.

poco más a los miembros de la pareja. Y lo mismo se podría aplicar a la familia en general, los vecinos o los grupos de amigos.

A nivel personal, los conflictos que se experimentan a lo largo de la vida generan dolor, estrés o ansiedad, pero también ayudan a madurar. Cada conflicto gestionado de manera positiva, aunque no desemboque en un acuerdo, proporciona unas enseñanzas que ayudaran a prevenir futuros conflictos o, como mínimo, a saber gestionarlos. Como recuerda el conflictólogo Eduard Vinyamata, “la vida ya es esto, la consecución de nuevos niveles de aprendizaje en base a la experimentación de éxitos y fracasos.”⁴⁰

Para explicar la naturaleza dual del conflicto, Galtung –quien nombra al conflicto como “el Gran Creador y el gran Destructor”-⁴¹ utiliza un símil tomado de la cultura china, donde el carácter para “crisis” (lo que podría equivaler a conflicto) combina los caracteres de “peligro” (elemento negativo) y “ocasión” (entendido como oportunidad, un elemento positivo).⁴²

Por lo tanto, la naturaleza del conflicto no dependerá tanto de la disputa en sí, sino de la mirada que queramos darle, de cómo queramos tratarlo, de las enseñanzas que estemos dispuestos a sacar de él y de los objetivos que nos propongamos al estar ante un conflicto.

En palabras del estudio sobre mediación comunitaria de la Fundación Jaume Bofill:

El conflicto es parte inherente de la condición humana. Su carga positiva o negativa no depende de su simple existencia, producto de la interacción de los individuos, sino de la capacidad o incapacidad de estos para conducirlo y gestionarlo de una forma eficaz. Lo que es positivo o negativo no es el conflicto *per se*, sino la manera de encararlo y el proceso que de él emana.⁴³

⁴⁰ Vinyamata, *Conflictología*, 26.

⁴¹ Johan Galtung, *Tras la violencia, 3 R: Reconstrucción, Reconciliación, Resolución: Afrontando los efectos visible e invisibles de la guerra y la violencia* (Bakeaz – Gernika Gogoratuz: Gernika, 1998), 19.

⁴² Galtung, *Paz por medios pacíficos*, 107.

⁴³ Moisés Amorós, Ferran Camps y Xavier Pastor, *Mediació comunitària i gestió alternativa de conflictes a Catalunya. Una guia per la governabilitat*, Sèrie finestra oberta, nº 15 (Fundació Jaume Bofill: Barcelona, abril del 2000), 5. Traducción a cargo del autor.

Esto es también aplicable al ámbito local. A primera vista el conflicto es visto como algo negativo, ya que puede poner en peligro la armonía social, generar mal ambiente en la comunidad, hacer peligrar la cohesión social y generar problemas para los técnicos municipales o los cargos electos. Como sugiere el académico Ricard Zapata:

Esta concepción tradicional de los conflictos ha hecho que estos sean vistos como algo negativo que hay que reducir y evitar, como expresión de situaciones disfuncionales, que perturban el equilibrio social y que incluso pueden ser problemáticas para la cohesión social.⁴⁴

Pero, sin abandonar el ámbito municipal, el conflicto también puede ser visto como una oportunidad para mejorar la relación entre los ciudadanos, recuperar espacios de comunicación entre la ciudadanía o devolverles la posibilidad de gestionar sus conflictos de la manera que deseen. Estas ideas se desarrollaran de manera algo más extensa en la conclusión, dónde se delinearán algunas propuestas de actuación para hacer más eficiente la gestión de los conflictos de vecindad en el Principado.

III. 3. El iceberg del conflicto

Una de las imágenes más exitosas para aprehender la naturaleza global de un conflicto es la de un iceberg. En este fenómeno natural tan sólo sobresale del agua una octava parte de su volumen total. De forma parecida, a primera vista tan solo vemos los síntomas más visibles de un conflicto. Como se ha apuntado brevemente al inicio del capítulo, “bajo el agua” subyacen los elementos más importantes del conflicto, en forma de intereses, necesidades, imágenes –ciertas o no- del adversario o emociones.

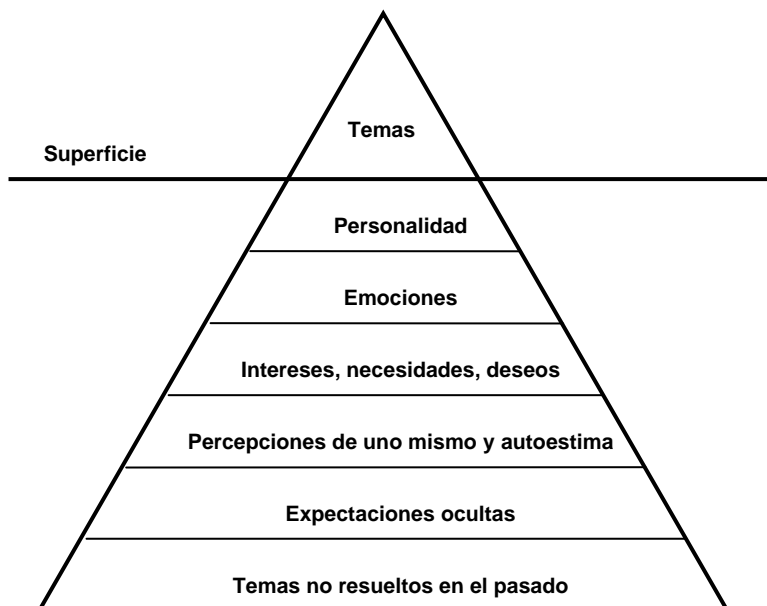
Este esquema es aplicable a cualquier conflicto, desde un problema de vecindario, escolar o familiar hasta problemas mucho más complejos y dilatados en el tiempo como disputas entre dos países, guerras civiles o el fenómeno del terrorismo internacional.⁴⁵

⁴⁴ Ricard Zapata Barrero, “La mediación ciudadana con un enfoque innovador” en Diputación de Barcelona, *La mediación ciudadana: una nueva política pública. Bases de implantación* (Diputación de Barcelona: Barcelona, 2010), 19.

⁴⁵ Para una buena comprensión de este fenómeno desde el punto de vista de las causas “subacuáticas” del fenómeno, es interesante la lectura de Fawaz A. Gerges. *El viaje del yihadista: dentro de la militancia musulmana*. Libros de Vanguardia: Barcelona, 2007.

A nivel superficial se observa lo que se denomina posición, es decir, las demandas concretas de cada parte en relación con el conflicto. A nivel subacuático, se hallan los intereses y las necesidades. En palabras de William Ury, la posición “son las cosas concretas que desea –los dólares y los centavos, los plazos y las condiciones. Los intereses de usted son las motivaciones intangibles que lo llevan a asumir esa posición –sus necesidades, deseos, preocupaciones, temores y aspiraciones.”⁴⁶

Este esquema ha sido desarrollado por Kenneth Cloke y Joan Goldsmith. Al nivel superficial, estos autores sitúan los temas en conflicto, mientras que en el nivel subacuático sitúan –cada vez a mayor profundidad y por lo tanto más difíciles de aprehender- otros elementos como la personalidad de las partes, las percepciones, las expectativas o asuntos del pasado no solucionados. El siguiente esquema puede servir de ayuda para interpretar la propuesta de Cloke y Goldsmith: ⁴⁷



Fuente: Cloke y Goldsmith: *Resolving Conflicts at Work*

⁴⁶ William Ury, *¡Supere el No! Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas* (Editorial Norma: Bogotá, 1993), 18.

⁴⁷ Kenneth Cloke y Joan Goldsmith, *Resolving Conflicts at Work: Eight Strategies for Everyone on the Job* (Jossey-Bass: San Francisco, 2005), 122.

En un conflicto laboral tomado del libro de Sergi Farré, por ejemplo, un trabajador podría pedir un aumento de sueldo. Esto sería el tema del conflicto (posición). Si se deseara conocer los elementos subacuáticos y preguntar al trabajador, por ejemplo, por las expectativas ocultas o los intereses para pedir un aumento de sueldo, el trabajador podría responder que desea más recursos económicos o sentirse más reconocido en la empresa. Preguntando por la razón de pedir mayores ingresos económicos, pueden aparecer motivos que no tengan que ver necesariamente con el dinero como la necesidad de cuidar a su esposa enferma o a su hijo recién nacido, por lo que necesitaría contratar a alguien.

En caso de un conflicto vecinal, se puede aplicar el mismo esquema y en el próximo capítulo aparecerán diversos ejemplos de ello en el Principado de Andorra. Se puede imaginar un conflicto de convivencia entre dos vecinos. A primera vista, el centro del problema pueden ser los ruidos provocados por un vecino, el hecho de que el vecino de arriba riegue las plantas cuando tiende la ropa el vecino de abajo o la construcción de un trastero en una zona común (como el garaje o el patio de luces). Sin embargo, un análisis de las causas subacuáticas del problema puede revelar que entre esos dos vecinos existen problemas de relación, por algún altercado que tuvieron en el pasado o por diferentes formas de entender lo que significa la pertenencia a una comunidad de vecinos.

Para gestionar de manera positiva un problema es necesario actuar a todos los niveles y tener en cuenta todos los elementos subacuáticos. Tal como sugieren Cloke y otros autores, es necesario actuar en todos los niveles del conflicto y no limitarse a los asuntos más visibles. En caso contrario, se corre el riesgo de no solucionar el problema, sino tan sólo dejarlo larvado hasta que los elementos subacuáticos del iceberg generen un nuevo tema de disputa. Como mínimo, la relación entre esos dos vecinos, familiares o compañeros de trabajo se habrá roto, lo que ya es en sí mismo una tragedia.

En este sentido, Vinyamata argumenta que:

Con frecuencia se acostumbra a actuar directamente sobre la sintomatología de los mismos [los conflictos] debido a la ignorancia de sus causas. Esta manera inconsciente de afrontar los problemas acabará generando nuevos conflictos y nos llevará a cometer errores que hubiéramos podido prever y evitar.⁴⁸

De manera similar, Farré considera que “la transformación positiva del conflicto de forma duradera tan sólo se hace posible cuando exploramos más allá de las posiciones, poniendo sobre la mesa nuestras verdaderas necesidades.”⁴⁹

Fijarse en las causas más profundas no sólo permite dar por finalizado el conflicto con una solución estable sino que permite ampliar el abanico de posibles soluciones. A título de ejemplo, en el conflicto laboral que se ha presentado más arriba la respuesta de los directivos a un aumento de sueldo (la punta del iceberg) puede ser sí o no, mientras que a la necesidad de un mayor reconocimiento dentro de la empresa o el cuidar a un enfermo, el abanico se amplía a otras soluciones como poder trabajar unas horas desde casa, un ascenso aunque sin aumento de sueldo temporalmente, una mayor participación en las decisiones de la empresa para demostrar el mayor reconocimiento, etcétera.

III.4. Formas de terminación de un conflicto

Que el conflicto sea positivo o negativo no sólo dependerá de sus consecuencias, sino de la manera cómo se gestione. En función de cómo se viva el conflicto y de la manera de gestionarlo, se intentará darlo por finalizado de una u otra forma. El académico Kenneth Cloke, distingue entre tres posibles formas de terminación de un conflicto, en función de cómo este sea visto por los encargados de gestionar el conflicto.⁵⁰ A su vez, cada una de estas formas tendrá consecuencias, que pueden generar que el conflicto se vuelva a reproducir, aunque bajo otras formas.

⁴⁸ Vinyamata, *Conflictología*, 67.

⁴⁹ Farré, *Gestión de conflictos*, 46.

⁵⁰ En su libro *Mediating Dangerously*, Cloke hace referencia a la actitud del mediador ante los conflictos. Aún así, este modelo puede ser aplicable a la actuación de cualquier persona o institución encargada de gestionar conflictos.

La primera de ellas es suprimirlo. En esta forma, el conflicto se ve como algo negativo y que en cierta forma asusta al gestor del conflicto. Por ese motivo se desea evitar o minimizar el problema. La segunda forma es llegar a un acuerdo (*settlement*) de forma rápida y sin tocar todas las causas profundas que genera ese conflicto; de esta manera el conflicto quedará “solucionado” y se evitarán así sus consecuencias negativas. Como comenta Cloke, de lo que se trata en este supuesto es de silenciar el conflicto e imponer, por medios civilizados como el derecho, una paz, eso sí, superficial. Aunque se realiza un esfuerzo por tratar el problema, este se sigue viendo como un fenómeno negativo que se intenta evitar.

En estas dos formas, la solución no incluye todos los temas, todas las causas que están en la base del iceberg y se centra básicamente en aquello que hace el conflicto más visible.

Como apunta Cloke, “si nuestro objetivo es que el conflicto desaparezca, podemos producir acuerdos que resulten en una renuncia de valores importantes, la pérdida de integridad, la continuación de la opresión o el olvido de temas profundos que estén en la base (*deeper, underlying issues*). El deseo de paz no coincide siempre con el deseo de resolución.”⁵¹ A la larga, el olvido de los elementos subacuáticos puede resultar en que el conflicto se vuelva a reproducir.

La tercera forma es lo que denomina resolución. Se trata aquí de reconocer que el conflicto es un fenómeno inevitable y aprovechar “su potencial para generar resultados positivos”.⁵² En este caso, el gestor de conflictos bucea sin miedo bajo el iceberg, sacando a la luz todos los temas.

Así, la forma más efectiva de dar por finalizado un conflicto consiste en encontrar una solución estable, que de respuesta a las necesidades en la base del iceberg y que no comporte que el conflicto resurga. En definitiva, es necesario ir más allá de los temas que están en la superficie y resolver las

⁵¹ Kenneth Cloke, *Mediating Dangerously: The Frontiers of Conflict Resolution* (San Francisco: Jossey Bass, 2001), 15. Traducción a cargo del autor.

⁵² *Ibidem*, 17. Traducción a cargo del autor.

percepciones, los miedos, las expectativas, intereses y necesidades de los cuales surge la disputa.

Burton también usa las palabras de acuerdo (*settlement*) y resolución (*resolution*) para referirse a las distintas formas de dar por terminado un conflicto. Como señala, la resolución “implica un resultado que sea autónomo (*self-supporting*) y estable en el tiempo porque resuelve el problema para la satisfacción de las partes a largo plazo.”⁵³ En cambio el acuerdo (*settlement*) “describe un resultado que no necesariamente satisface las necesidades de todos los implicados, pero que se acepta en aquel momento por la jurisdicción de un Tribunal, el poder de negociación superior del oponente o algún tipo de coerción ejercido por el oponente o una tercera parte.”⁵⁴

De manera similar, para Vinyamata en los conflictos en que simplemente desaparece el objeto del conflicto (la punta del iceberg) o que acaban con la victoria de una de las partes y la derrota o supresión de la otra “la finalización es estrictamente temporal, puesto que no habremos contribuido a eliminar las causas profundas del conflicto.”⁵⁵

En definitiva, como apuntan los tres autores para resolver el problema a largo plazo será necesario buscar soluciones que satisfagan las necesidades personales y los elementos subacuáticos del iceberg; en cambio, la imposición de soluciones que tan sólo busquen gestionar los síntomas más visibles del conflicto (los ruidos, la suciedad de una zona común, etcétera) pueden provocar que el problema acabe reapareciendo, ya que aquello que generaba el conflicto sigue en el mismo sitio, pero añadiendo el resentimiento de que se haya impuesto una solución.

⁵³ Burton, “Conflict Resolution”, 20. Traducción a cargo del autor.

⁵⁴ *Ibid.*, 20. Traducción a cargo del autor.

⁵⁵ Vinyamata, *Conflictología*, 29-30.

III.5. Elementos de un mapa de conflictos

Una vez vistos los elementos más importantes a tener en cuenta en el momento de analizar un conflicto, este apartado se dedicará a establecer los elementos que debe incluir un mapa del conflicto y que permitan diagnosticar el problema y realizar un pronóstico.

Para elaborar un mapa del conflicto a nivel local, se seguirá la metodología propuesta por Sergi Farré en el libro *Gestión de Conflictos: taller de mediación*.⁵⁶ La propuesta de Farré está pensada para el análisis y diagnóstico de conflictos sociales y organizacionales. Asimismo, el enfoque es hacia conflictos concretos, lo que permite realizar análisis muy profundos y que tengan en cuenta elementos como los intereses y necesidades de las partes, el estudio de los tres niveles de violencia, etcétera. Aún así, las herramientas que propone se pueden adaptar al análisis de conflictos más genéricos como los que centran el presente trabajo.

Según Farré los elementos que debe incluir un mapa de conflictos son los siguientes:

- El objeto del conflicto
- La intensidad del conflicto
- La paz positiva y negativa en el sistema conflictual;
- La dimensión del conflicto;
- Los niveles personales del conflicto;
- Los niveles espaciales del conflicto;
- Tipología básica del conflicto;
- Tomando en consideración todos estos elementos, se puede realizar un diagnóstico del conflicto.

Añadiendo a la propuesta de Farré, Hugh Miall propone “tomar una instantánea (*snapshot*) del conflicto, identificando los actores clave, aquellos que tienen intereses en el conflicto (*stakeholders*), los temas y las relaciones, y posteriormente identificar los actores, terceras partes o alianzas de paz

⁵⁶ Farré, *Gestión de conflictos*, 193 – 208.

potenciales capaces de generar un cambio.”⁵⁷ En caso de desear un análisis más profundo, Miall propone también identificar indicadores de conflicto que permitan crear mecanismos de alerta temprana.

Adaptando los dos modelos propuestos a las necesidades del presente estudio, los elementos que se analizarán para realizar un diagnóstico de los conflictos serán los siguientes:

- **Dimensión del conflicto:** Un primer elemento para realizar un mapa de conflictos es acotar los espacios donde tiene lugar el conflicto, así como sus actores y las relaciones entre ellos.

- **Objeto del conflicto:** En segundo lugar, se estudiarán los temas que centran las disputas. El modelo propuesto por Farré engloba todos los elementos del iceberg (posiciones, intereses y necesidades); sin embargo, su modelo está orientado al estudio de conflictos organizacionales y sociales concretos. Puesto que el presente estudio está dedicado a estudiar de forma más genérica los conflictos de ámbito local, el objeto del conflicto se dividirá en función de la temática de quejas que llega a las Administraciones públicas, que en la mayoría de ocasiones suele coincidir con la posición de las partes.

- **Intensidad del conflicto:** El tercer elemento del mapa de conflictos es la intensidad del conflicto, es decir, los niveles de violencia directa existentes entre las partes. De manera similar al elemento anterior, Farré propone analizar todos los niveles de violencia (directa, estructural y cultural). Sin embargo, para las necesidades de este trabajo, se analizará únicamente la violencia directa.

- **Proyección temporal:** Otro elemento importante para aprehender la realidad conflictiva es conocer el tiempo en que se ha desarrollado el conflicto, tanto antes de que llegara a los gestores de conflictos como después.

⁵⁷ Hugh Miall, “Conflict Transformation: A Multi-Dimensional Task” [en línea], *Berghof Handbook for Conflict Transformation* (Berghof Research Center for Constructive Conflict Management: 2004), 14; <http://www.berghof-handbook.net/documents/publications/miall_handbook.pdf> (17/08/10). Traducción a cargo del autor.

- **Gestores del conflicto:** En quinto lugar se hará un breve repaso a las instituciones encargadas de gestionar los conflictos de proximidad y a las estrategias que usan.

- **Tipología del conflicto:** Siguiendo la terminología propuesta por Burton, los elementos anteriores pueden proporcionar información suficiente para determinar si se trata de una disputa o un conflicto.

- **Diagnóstico:** Para completar el mapa de conflictos se retomarán los elementos estudiados anteriormente para realizar un diagnóstico de las disputas de ámbito local. Este diagnóstico consistirá en resaltar algunas características comunes a los conflictos y a la forma como en estos momentos se están gestionando.

- **Pronóstico:** ¿Cómo se prevé que evolucionen los conflictos de ámbito local con un diagnóstico determinado? Esta pregunta es la que responderá este último apartado del mapa de conflictos. En él se pronosticará como se espera que evolucionen las disputas de convivencia, así como de qué manera los ciudadanos pueden reaccionar a la forma como se gestionan sus problemas de vecindad.

SEGUNDA PARTE

IV. LOS CONFLICTOS DE CONVIVENCIA EN EL PRINCIPADO DE ANDORRA

Una vez conocidos los fundamentos básicos del fenómeno conflictual, el presente capítulo estará dedicado a trazar un mapa de los conflictos de convivencia siguiendo las pautas delineadas en el capítulo anterior.

Es importante insistir en que se trata de tomar una fotografía de lo que se está haciendo, pero sin ningún juicio de valor y sin el menor ánimo de criticar la manera de actuar de los gestores de conflictos. De hecho, el análisis y el pronóstico están escritos desde el profundo respeto profesional a las personas que gestionan este tipo de disputas, quienes usan de la manera más eficiente posible las herramientas que tienen a su alcance.

IV.1. Dimensión

Las disputas que se estudian en este trabajo tienen lugar entre personas que comparten cotidianamente un mismo espacio como lugar de vivienda, ocio, trabajo, etcétera. Así, los protagonistas pueden ser vecinos de un mismo bloque de viviendas, empresas que realicen sus actividades económicas en un espacio compartido por otros vecinos (discotecas, obras en construcción, restaurantes...), ciudadanos que comparten la calle o una plaza pública, o usuarios de un centro deportivo.

Dependiendo del objeto del conflicto –por ejemplo si son por los usos que se dan a espacios públicos- las Administraciones también pueden ser una de las partes implicadas, especialmente los *Comuns*.

Los actores, por lo tanto, son los ciudadanos y las empresas que conviven en un espacio de manera cotidiana y las Administraciones públicas encargadas de gestionar estos espacios, normalmente las de ámbito local, en este caso los *Comuns*.

IV.2. Objeto

Antes de clasificar los conflictos según el motivo de queja, conviene realizar dos aclaraciones: en primer lugar, el motivo de queja que llega a la Administración suele corresponder a la posición de las partes. Sin embargo, el conflicto también posee otros elementos menos visibles (subacuáticos, siguiendo la tipología del iceberg del conflicto), una realidad de la cual los

gestores de conflictos ya son conscientes. En segundo lugar, algunas de las disputas podrían estar incluidas en diversas tipologías. Por ejemplo, un problema por la suciedad en zonas comunes de un edificio se podría considerar un conflicto por la limpieza o por el estado de zonas comunes. Sin embargo, por claridad en la exposición, se ha preferido situar cada conflicto en una sola categoría.

De las entrevistas realizadas con gestores de conflictos y de los artículos de la prensa andorrana que se agrupan en el anexo 4, se desprende que los conflictos de proximidad se podrían clasificar siguiendo esta tipología:

a) Conflictos por ruidos:

Se trata de conflictos motivados por ruidos, especialmente dentro de una misma comunidad de vecinos. Puede tratarse de ruidos por música, ascensores, electrodomésticos (aires acondicionados, lavadoras, calderas de calefacción, etcétera), animales domésticos o actividades económicas, aunque este tema concreto merece un grupo propio dentro de esta clasificación. Normalmente son conflictos gestionados por el Departamento de Medio Ambiente del gobierno andorrano y por la Policía (quién recibe las quejas vecinales de 10 de la noche a 8 de la mañana).

b) Conflictos por salubridad o limpieza:

En este apartado se incluyen conflictos motivados por situaciones de insalubridad en espacios privados como viviendas o parcelas. Esta tipología incluye quejas de vecinos por plagas (palomas, cucarachas, ratas, etcétera), humedades, hongos, acumulación de trastos y proliferación de animales en parcelas sin construir, o molestias provocadas por animales domésticos (olores, deposiciones, orines, etcétera). En este apartado también se incluyen quejas por contaminación del aire (por la quema de residuos, por ejemplo) y por olores (disolvente, gasóleo, etcétera).

Este tipo de conflictos son gestionados por la mayoría de Administraciones andorranas como los Departamentos de Medio Ambiente, Salud y Agricultura del Gobierno de Andorra, la *Batllia* y los *Comuns*.

c) Conflictos por el uso de espacios comunes:

El uso y el estado en que se encuentran los espacios comunes en bloques de viviendas también son una fuente importante de conflictos. En las entrevistas realizadas se ha podido constatar que las Administraciones gestionan quejas relacionadas con zonas comunes como patios de luces, escaleras, salas de calderas o de contadores, garajes y parcelas situadas entre varios edificios. Una parte importante de estas quejas tienen que ver con la higiene en esas zonas, si bien se constatan conflictos por motivos diferentes. En este apartado se consideran también problemas relacionales entre vecinos que se manifiestan en un espacio común como por ejemplo cuándo un vecino retiene el ascensor en un piso determinado o riega las plantas cuando el vecino de abajo acaba de tender la ropa o está sentado en el balcón.

Al tratarse de espacios privados, las quejas de los vecinos suelen llegar a la Administración cuando se trata de situaciones graves, normalmente relacionadas con la higiene. En este sentido, hubiera arrojado más luz sobre este tema si se hubiese podido entrevistar a gestores de fincas.

Estos conflictos los suele gestionar el Departamento de Salud y, en menor medida al tratarse de zonas privadas, los *Comuns*.

d) Conflictos por el uso del espacio público:

En este apartado se incluyen conflictos por los usos que se dan a espacios públicos de todos los ciudadanos como pueden ser jardines, plazas o instalaciones *comunales*.

Tal vez el tipo de conflicto que más publicidad tiene sea el del botellón, ya que aunque se trata de un fenómeno puntual, en los últimos meses diversos artículos de la prensa nacional se han dedicado al tema.⁵⁸

A parte de este problema, existen otras quejas derivadas de problemas de incivismo e incumplimiento de las ordenanzas, como defecaciones de animales domésticos en la vía pública o actos de gamberrismo. En este caso, la Administración pública –normalmente el *Comú*– suele ser una parte en el conflicto, aunque también se dan conflictos entre ciudadanos, como por

⁵⁸ El anexo 4 incluye varios de estos artículos.

ejemplo entre propietarios de animales domésticos y otros usuarios de zonas verdes (como madres o gente mayor).

e) Conflictos derivados de actividades económicas:

Los conflictos se clasifican bajo este epígrafe se podrían englobar en otros apartados, como conflictos por ruidos, limpieza o uso de espacios públicos. Sin embargo es interesante constatar que las actividades económicas generan conflictos de convivencia y por lo tanto urge encontrar formas de gestionarlos para que los vecinos vean satisfechas sus necesidades (de descanso, limpieza...) y no se cause un perjuicio económico a la empresa.

En estos conflictos las partes son, entre otros, restaurantes, hoteles, talleres mecánicos, obras o locales de ocio y sus vecinos más inmediatos. Ejemplos de estos conflictos serían una obra que genere polvo al perforar el suelo, un restaurante con problemas de insonorización y del cual se oyen las voces de los clientes, un hotel con diversas salidas de humo y torres de aire acondicionado, una discoteca en el exterior de la cual se acumulan los clientes o comercios que durante todo el horario comercial tienen la música alta para atraer clientes.

En este apartado se incluyen los conflictos entre comercios colindantes. La competencia, que hasta cierto punto puede ser sana en cualquier negocio, también puede degenerar en conflictos más o menos intensos. Un oficial de atención ciudadana de un *Comú* recordaba por ejemplo un problema entre dos tiendas que vendían el mismo producto. Para que una tienda tuviese menos clientes, les colocaron una furgoneta varias horas delante de su escaparate a lo que la otra tienda respondió al día siguiente simulando un altercado delante del comercio de la competencia para que los posibles clientes pasaran de largo.

Se puede pensar que en el ámbito local existen otros conflictos similares como disputas en asociaciones cívicas, conflictos de ámbito turístico o problemas entre vecinos por los límites del terreno o las servitudes de paso.⁵⁹ La

⁵⁹ Se trata de la obligación de ceder una parte del terreno propio para no obstaculizar caminos públicos o que pudieran ir a otras propiedades.

realización de entrevistas a otros técnicos de los *Comuns*, a asociaciones de hoteleros o a personal de la *Batllia* hubiesen servido para completar todavía más el mapa de conflictos. Sin embargo, como se ha explicado en la introducción, para el presente estudio no ha sido posible y queda como un camino a seguir en futuros trabajos sobre esta temática.

IV.3. Intensidad

En un principio, los niveles de violencia directa entre las partes del conflicto suelen ser bajos, aunque no inexistentes. Como ya se ha comentado con anterioridad, por violencia se entiende más que una agresión física o verbal. Llamar a la Policía y al *Comú* para fastidiar al vecino, propagar rumores o provocar intencionadamente molestias a un vecino –tal como se constata en algunas de las entrevistas- también se puede considerar violencia directa.

Aunque objetivamente los niveles de violencia sean bajos, los protagonistas de la disputa lo viven con una gran intensidad. Como explicaba un técnico de Gobierno, “aquél que se queja te está esperando con las manos abiertas. Es un problema en que se siente ahogado, no sabe a quién recurrir.”⁶⁰ En este sentido, es interesante tener en cuenta las percepciones de las partes; como contaba un oficial de policía, “un problema que no es un problema, que es una tontería, para la persona implicada [...] sí que es un gran problema de difícil solución.”⁶¹

Igualmente, si no se actúa de manera adecuada, las disputas entre vecinos pueden derivar en conflictos más traumáticos, de mayor intensidad y con dosis de violencia más altas. De hecho, algunos de los gestores de conflictos recuerdan que alguna vez han tenido que ir a constar las quejas acompañados por la policía. Por su parte, un *conseller* del *Comú* de Andorra la Vella recuerda que algunas disputas por gatos a los que se alimentaba en una parcela abandonada han pasado por episodios con altos niveles de violencia, recordando cuando algún vecino “agarra una escopeta de perdigones y mata a

⁶⁰ Véase anexo 3:103. Las entrevistas y correos electrónicos con los gestores están todos en catalán. Traducción al castellano a cargo del autor.

⁶¹ *Ibidem*: 121.

algún gato o agarra, cómo ha sucedido alguna vez, un cuchillo y le corta el cuello al animal, para que la otra aprenda.”⁶²

IV.4. Proyección temporal

De las entrevistas se desprende que suelen ser conflictos con una proyección temporal breve, tanto antes de transmitir la queja a la Administración como durante la gestión del conflicto. Sin embargo, sí que existen algunas disputas que se arrastran durante tiempo, especialmente las referentes a locales de ocio nocturno (discotecas, pubs...) y los ruidos que los clientes provocan en el exterior. Desde el *Comú* de Escaldes-Engordany también se informó que algunos tipos de problemas concretos -como los de basura en la calle o excrementos- se dilatan en el tiempo, por la dificultad de localizar a la persona que incumple las ordenanzas.

Por otra parte, aquellas disputas en las cuales el trasfondo es un problema de relación entre dos vecinos y el motivo de queja (el ruido, los malos olores o la limpieza) no es más que el elemento visible de un conflicto más profundo, la disputa sí que tiene un histórico más largo en el tiempo. Como indica un oficial de la Policía:

Los problemas se van haciendo con el tiempo. Hasta que la justicia ha intervenido y [el problema] se acaba. Desde el primer momento en que surge el problema y hasta el momento en que interviene la justicia [...] pasa un tiempo y los problemas se van repitiendo y se eternizan.⁶³

Asimismo, un *conseller* comunal recordó que los problemas en los cuales existe un trasfondo más personal que el motivo de queja también se dilatan en el tiempo. Explicando una disputa entorno a la limpieza de una parcela adyacente a diversos negocios y una comunidad de vecinos, el *conseller* indicaba que “no es únicamente aquél hecho en particular, se mezclan muchas cosas. [...] En el fondo, empiezas a rascar y ves que hay un histórico y que la convivencia es dura y es difícil, sobretodo cuando faltan unos mínimos de civismo. Detrás había historias de vecinos.”⁶⁴

⁶² *Ibidem*: 141.

⁶³ *Ibidem*: 122.

⁶⁴ *Ibidem*: 138.

IV.5. Gestores de conflictos de convivencia

a) Comuns

Aunque con matices, esta institución se puede considerar como el equivalente andorrano de los Ayuntamientos españoles. Como la Administración más cercana al ciudadano, suelen ser la primera instancia a la cual recurren los ciudadanos que tienen un problema. Al igual que sucede en España, los *Comuns* no suelen tener las competencias para solucionar la mayoría de problemas entre particulares (con la excepción de aquellos temas en lugares privados que tengan incidencia en la vía pública, como podría ser una parcela sucia que se vea desde la calle). No obstante, son los que reciben parte de las consecuencias. El mediador Javier Wilhelm reconocía que “es verdad que los entes locales no tienen competencias en problemas entre privados, pero si no dan una respuesta a estos requerimientos, habitualmente deberán asumir todas las consecuencias.”⁶⁵

Las quejas suelen llegar a los *Comuns* a través de las oficinas de atención al ciudadano -de reciente creación-, son recogidas por los agentes de circulación o por los propios cargos electos como los *Cònsols major y menor* o los *Consellers*. También existe la posibilidad de contactar a los *Comuns* a través de sus páginas web.

Las formas de gestionar y dar seguimiento a las quejas y problemas dependen de su contenido. En caso de que el problema afecte a la vía pública y las ordenanzas municipales (*ordinacions*) cubran ese tema (por ejemplo temas como el botellón, las defecaciones de animales domésticos o una parcela sucia), los agentes de circulación aplican las ordenanzas y, si es necesario, imponen las sanciones pertinentes. En caso de que la temática de la queja no sea competencia de las reglamentaciones comunales, se deriva a los ciudadanos al servicio correspondiente del Gobierno nacional.

⁶⁵ Javier Wilhelm, *Desarrollo de la cultura de paz y la convivencia en el ámbito municipal: La mediación comunitaria* (Ponencia presentada en la 1ª Jornada de Mediación Comunitaria y Participación Ciudadana, Zaragoza, 25 de junio del 2010).

Al igual que sucede con los otros gestores de conflictos, en gran medida se aborda la disputa recordando y aplicando la legislación existente. El fenómeno del botellón es un ejemplo de la gestión de conflictos en que el *Comú* es una parte. Desde las Administraciones públicas se asocia este fenómeno al incivismo, por lo que la respuesta que se está dando es la de generar normas que prohíban tales conductas.

A título de ejemplo, el *Diari d'Andorra* del 17 de junio del 2010 publicaba un artículo recordando que el *Comú* de Andorra la Vella sancionaría el botellón y los actos vandálicos en el espacio público.⁶⁶ En el artículo se recordaba como el *consell comunal* había reformado la ordenanza reguladora de higiene para sancionar con multas de hasta 300 euros la ingesta de bebidas alcohólicas en la vía pública. Con anterioridad, el *Comú* de Escaldes-Engordany ya había aprobado una ordenanza específica para prohibir el fenómeno.⁶⁷ Eso no significa que la única respuesta de los *Comuns* sea la aplicación taxativa de la norma y la imposición de sanciones, ya que como recordaba el mismo artículo, los cambios en la ordenanza iban acompañados de una campaña para incentivar el civismo.

Cabe recordar aquí lo que se señalaba más arriba sobre la proximidad de los políticos con la ciudadanía. En muchos casos, son los propios cargos electos quienes reciben las quejas y actúan como facilitadores para la solución del problema, aunque la competencia no sea estrictamente comunal.

b) Govern d'Andorra:

El gobierno andorrano suele ser la institución encargada de la gestión y resolución de la mayoría de quejas y problemas de proximidad. Los departamentos encargados de estas disputas son los de Medio Ambiente (problemas por ruidos, olores, obras, polvo...), Agricultura (animales domésticos), Salud (problemas de salubridad como cucarachas, humedades,

⁶⁶ *Diari d'Andorra*. 2010. "El comú sancionará el 'botellón' i els actes vandàlics en els espais públics", 17 de junio del 2010.

⁶⁷ *Diari d'Andorra*. 2010. "El comú renova el Servei d'atenció al ciutadà per fer-lo més pròxim", 4 de mayo del 2010.

parcelas sucias....) y Seguridad Industrial (quejas derivadas de máquinas industriales como motores, humos de calderas de calefacción...).⁶⁸

La actuación de estos departamentos de Gobierno es la constatación de la queja y la aplicación de la normativa vigente. Una vez se ha constatado el motivo de queja, se recuerda a los usuarios la legalidad en vigor y se insta a cumplirla. En un primer momento, se intenta ejercer una facilitación entre los usuarios, siempre teniendo en cuenta la legalidad vigente. En caso de que se esté en conflicto con la norma, se insta al ciudadano infractor a cumplirla. Si pasado un período de tiempo prudencial no se ha cumplido, se incoa un expediente sancionador, si el departamento tiene capacidad para hacerlo, como es el caso de Medio Ambiente.

La sanción en sí no implica que acabe el problema. Como explican algunos de los técnicos entrevistados, esta consiste en una multa, pero el hecho de que se pague no implica que cese la actividad molesta. En ese caso, o en aquellos en que el Departamento no puede imponer sanciones administrativas, se deriva a los ciudadanos a que denuncien los hechos ante la *Batllia*, aunque estos casos no son mayoría.

c) *Batllia*:

En caso de que el conflicto no haya quedado resuelto en las instancias anteriores, queda la alternativa de presentar una denuncia formal en la *Batllia*. Como se ha comentado en las diversas entrevistas, esta es una vía a la que se llega en muy pocas ocasiones. En cuanto a la situación de la justicia en Andorra, de manera similar a los países vecinos, los tribunales se ven enfrentados a un alto número de demandas y de sentencias por ejecutar. En el año 2010, se han superado las 20000 demandas en curso de ejecución, algunas de las cuales acumulan un retraso de 5 años.⁶⁹ Este hecho se ha visto agravado por el aumento de los conflictos familiares y laborales debido a la

⁶⁸ Se excluye de este apartado la Secretaria de Estado de Igualdad (encargada de gestionar problemas de tipo familiar) y los Departamentos de Comercio e Industria y de Vivienda (en el caso de Andorra, este Departamento no tiene competencias para intervenir cuando existen problemas entre privados derivados de la vecindad).

⁶⁹ *El Periòdic d'Andorra*. 2010. "La Batllia i els advocats proposen privatitzar l'execució de casos", 26 de marzo del 2010.

crisis económica.⁷⁰ Por todo ello, el presidente de los *Batlles* llegó a definir como inviable el sistema actual de ejecución de sentencias.⁷¹

En función de los datos que van saliendo a la luz, se prevé que la situación se mantenga en los próximos años. A modo de ejemplo, el pasado mes de agosto, la prensa andorrana se hacía eco de que los expedientes civiles en la *Batllia* aumentaron por encima del 30% en un año.⁷²

d) *Policía*:

El servicio de Policía de Andorra es una de las instituciones que recibe una tipología más diversa de quejas. En conflictos de proximidad que se tratan en este trabajo, la actuación de la Policía consiste primordialmente en constatar los hechos y facilitar a las personas información sobre los pasos que pueden dar a continuación, como dirigirse a otras instituciones (departamentos de Gobierno, Asociación de Consumidores y Usuarios...), contactar con un abogado, presentar una denuncia en *Batllia* o ante la misma Policía, etcétera.

En todo caso, el abanico de problemáticas vecinales por las cuales debe intervenir la Policía es extenso y abarca desde problemas relacionales como el de un vecino que riega las plantas y moja la ropa del vecino de abajo hasta problemáticas más serias como hurtos, desperfectos a la propiedad o agresiones. Una de las temáticas donde más intervienen es en conflictos por ruidos, ya que la Policía es la encargada de intervenir cuando los estos se producen entre 10 de la noche y 8 de la mañana, pudiendo sancionar.

En total, la Policía recibe anualmente unas 80000 llamadas telefónicas y realiza unas 12000 intervenciones.⁷³

⁷⁰ *Diari d'Andorra*. 2010. "Més conflictes familiars i laborals", 4 de abril del 2010.

⁷¹ *Diari d'Andorra*. 2010. "L'execució de sentències es fa inviable", 26 de marzo el 2010.

⁷² *El Periòdic d'Andorra*. 2010. "La Batllia registra un augment d'expedients civils superior al 30%", 9 de agosto del 2010.

⁷³ Véase anexo 3: 121.

IV.6. Tipología de conflicto

Recogiendo los elementos que se han visto más arriba, en general los conflictos que centran este estudio podrían definirse como disputas en la clasificación propuesta por Burton.

Se trata de conflictos de baja intensidad, con bajos niveles de violencia directa, con una proyección temporal corta y en los cuales las posiciones suelen estar entorno a elementos negociables.

A primera vista, puede parecer que se trata de conflictos poco importantes. Sin embargo ya se ha visto que son disputas que se viven con una gran intensidad por parte de sus protagonistas y que potencialmente pueden desembocar en conflictos más violentos. Por otra parte, según algunos gestores de conflictos, se trata de disputas con un histórico importante a sus espaldas.

Cabe añadir que la consecuencia de que el desacuerdo no se cierre con un resultado que satisfaga a ambos, puede desembocar en que dos vecinos dejen de dirigirse la palabra y que, como consecuencia, la convivencia se vaya deteriorando lentamente. Como señala el mediador y académico Salvador Puentes:

El hecho que dos vecinos no se saluden, porque en un cierto momento de su relación se definieron como yo *versus* tú por unos olores, una medianera, un ascensor, una nueva instalación en el barrio, etc., constituye una herida grave al tejido de la convivencia que no debe ser menospreciada por considerarla nimia o particular [...] Ninguna herida es leve si hablamos de convivencia y de construcción social.⁷⁴

⁷⁴ Salvador Puentes, *La mediación comunitaria: ciudadanos, derechos y conflictos* (Cámara de Comercio de Bogotá: Bogotá, 2007), 89 - 90.

IV.7. Diagnóstico de los conflictos

Una vez estudiados los elementos de las disputas de convivencia, este apartado está dedicado a trazar un diagnóstico de los conflictos, es decir, a resaltar algunos aspectos que tienen en común los conflictos estudiados.

a) El conflicto se vive como un fenómeno negativo:

Un primer aspecto que se puede destacar de los conflictos de convivencia en Andorra es que los protagonistas los viven esencialmente en su vertiente negativa. Como se ha mencionado más arriba, las partes los viven de manera muy intensa. Este es un aspecto sobre el cual existe unanimidad en la totalidad de las entrevistas efectuadas. Como resume la jefa del área de Medio Ambiente del gobierno andorrano, “el problema es muy negativo, sobretudo entre vecinos.”⁷⁵

De hecho, las personas que viven un conflicto muchas veces prefieren acudir a la Administración para que no quede manifiesto que tienen un conflicto con su vecino. Como recordaba un agente de circulación *comunal*, “nos quieren poner en medio [...] A veces la gente también lo hace para no agarrar el conflicto con la otra persona.”⁷⁶

De alguna manera, esto también es cierto para las Administraciones. En el momento de hablar con los gestores de conflictos, siempre se refieren a las quejas y disputas como problemas y destacan las consecuencias negativas que tienen para la convivencia. Un ejemplo muy esclarecedor lo proporciona el *Comú* de Escaldes-Engordany. Cuando se da una queja entre vecinos, y el *Comú* interviene, se evita hacer explícito que existe un desacuerdo, ya que eso podría empeorar todavía más el conflicto entre los dos vecinos. La manera de gestionarlo es realizar campañas informativas –bien directamente, bien a través del Presidente de la comunidad de vecinos- informando de las ordenanzas. Por ejemplo, en una queja por un vecino que riega plantas cuando el vecino de abajo ha tendido, la jefa de la Oficina de Atención Ciudadana comentaba:

Intentamos hacer una campaña por la zona, recordando que existe un horario para regar las plantas, que se está informando a todos los vecinos, como enviando un mensaje subliminal a todos, pero sin

⁷⁵ Véase el anexo 3: 93.

⁷⁶ *Ibidem*: 131.

ir directamente. Aunque lo hayamos comprobado, porque si no estaremos haciendo que la otra persona se sienta señalada y todavía será peor y empezará a pensar qué vecino se ha quejado. [...] Entonces intentamos globalizar la situación [...] y globalizarlo como una campaña por la zona.⁷⁷

b) Poca comunicación vecinal:

Una de las preguntas que se realizó a la mayoría de gestores de conflictos entrevistados es si lo vecinos habían hablado entre ellos antes de acudir a la Administración. La mayoría de respuestas fueron negativas. Como apostillaba un inspector del Departamento de Medio Ambiente, “puede que la primera vez hablen. Pero la gente no se complica la vida. [...] Muy pocas veces van a casa del otro para solucionar el problema y hablarlo los dos.”⁷⁸

De hecho, muchas personas prefieren acudir a la Administración antes que hablar con el Presidente de la escalera o con el vecino. En parte esto sucede para evitar que el conflicto se haga explícito- como se ha explicado en el punto anterior- pero en parte también sucede porque, como se adelantaba en la introducción, se ha perdido parte del sentimiento de vecindad.

En el *Comú* de Escaldes, explicaron el caso de un señora mayor que se quejó a los agentes de circulación de que notaba un olor fuerte en la entrada del edificio donde vivía. El olor provenía de los productos que estaba usando la persona encargada de limpiar la escalera. Aún así, la persona prefirió dirigirse a la Administración que hablar con la señora de la limpieza. Como resume la encargada de atención ciudadana, “no hablan [los vecinos]. Intentan evitar el contacto y te utilizan como vía para llegar a la otra persona. Con esto nos encontramos muchos casos.”⁷⁹

c) La gestión se centra en los síntomas de un conflicto más profundo:

En relación con esto, en muchas ocasiones la queja que llega a la Administración es tan solo la parte visible o los síntomas de un conflicto más profundo. Lo que se gestiona y se intenta solucionar es la punta del iceberg, dejando de lado los elementos subacuáticos (intereses y necesidades).

⁷⁷ *Ibidem*: 125.

⁷⁸ *Ibid*: 103.

⁷⁹ *Ibidem*: 131.

Se trata de una realidad de la cual los gestores de conflictos son muy conscientes, sin embargo las herramientas que están a su alcance son para gestionar el motivo concreto de la queja y no para profundizar más allá. Como indican varios gestores, en el momento de atender una queja, llegan hasta dónde lo permiten sus funciones.

Por ejemplo, un técnico del Departamento de Seguridad Alimentaria explicaba que en muchos conflictos por temas de salubridad los protagonistas son el arrendatario y el propietario de un apartamento o local. Aunque existen casos reales de insalubridad o de malas condiciones higiénicas de la vivienda, en muchas ocasiones la denuncia se usa “para forzar la devolución del depósito inicial, o no querer pagar el alquiler, forzar el desalojo de un arrendatario para recuperar la vivienda sin tener que iniciar un proceso legal, etcétera.”⁸⁰ Como indica otro técnico de Gobierno, “a veces lo que pasa es que para conseguir la intervención de la Administración en cosas que no nos tocan, se visten conflictos de índole personal con la manta, o la capa técnica. [...] Vas al lugar, miras y lo que ves detrás es que hay un conflicto de tipo personal.”⁸¹

Un ejemplo paradigmático de este hecho lo proporcionan las entrevistas realizadas en el Departamento de Medio Ambiente. Como comentan, aproximadamente el 50% de los conflictos que tratan tienen un fondo que va más allá de los ruidos denunciados. Un ejemplo muy ilustrativo lo da la denuncia de un vecino al bar de la planta baja del edificio. Los técnicos explicaron que el vecino denunció el ruido que provenía del interior del bar, así como el de la persiana metálica de la entrada. Durante la gestión del conflicto, descubrieron que el vecino y el propietario del bar habían sido amigos y se habían peleado. Las continuas denuncias por ruidos y por humos eran una manifestación del conflicto entre dos antiguos amigos. Como recuerdan los inspectores de Medio Ambiente:

Eran amigos y nunca había denunciado la puerta metálica que abre el bar. Pero como ahora se han picado [...], lo ha denunciado... Si estás a buenas con los vecinos, a lo mejor si hay alguna cosa la aguantas... Este hombre [el denunciante] hasta ahora podía abrir la

⁸⁰ *Ibid*: 110.

⁸¹ *Ibidem*: 114.

ventana, entraba al edificio y no notaba los olores, podía entrar al bar y no oía el ruido, podía dormir y ara lo tenemos todo, ahora de golpe ya no puede con nada de eso.⁸²

Por lo tanto en un número elevado de disputas, el núcleo del problema lo constituye una rencilla o un *pique*⁸³ de tipo personal entre dos vecinos. En esos casos, la actuación de la Administración se limita a aquello que sus funciones les permiten, es decir, constatar y solucionar el motivo de queja. Sin embargo, los motivos que en primer lugar provocaron el conflicto no se abordan.

Recuperando la terminología de Cloke, el conflicto se da por terminado a través de un acuerdo (*settlement*) que ponga fin a sus síntomas más evidentes, pero sin tocar los elementos más profundos (como la relación personal, los intereses de las partes o alguna historia del pasado no cerrada).

d) Escasa participación de los protagonistas; el fin del conflicto depende de lo que impone la Administración pública en base a la legislación vigente:

Un cuarto elemento que tienen en común todos los conflictos estudiados es el escaso protagonismo de las partes en conflicto a lo largo de todo el proceso de gestión de la disputa. En todas las tipologías de conflictos y por parte de todas las Administraciones, la gestión consiste en dirimir quién tiene razón y quien no y en aplicar la normativa.

Los protagonistas del conflicto acaban teniendo el papel de actores secundarios, que esperan una respuesta por parte de la Administración. El protagonismo se limita a algunos momentos puntuales como el tiempo que conceden para que el denunciado solucione el problema o la decisión de si finalmente acudirán a un abogado para presentar una denuncia en la *Batllia*.

Andorra es un Estado de derecho y hasta cierto punto es normal y deseable que la gestión por parte de la Administración sea la aplicación de la legislación. Sin embargo, como se desprende de las entrevistas realizadas, algunos de los conflictos de convivencia no se solucionan tan solo aplicando la legislación.

⁸² *Ibid*: 102.

⁸³ *Ibidem*: 99.

En primer lugar algunas problemáticas son de difícil interpretación sobre quién tiene la razón. Un técnico de gobierno explicó el problema sobre una *borda* reconvertida en restaurante. Al poco tiempo se construyó un edificio de viviendas al lado y el humo del restaurante molestaba a los vecinos. Sin embargo, la extracción de humos y la chimenea era la correcta en el momento de construir el restaurante. Como relataba:

¿Qué es primero, el huevo o la gallina? ¿A quién debemos dar la razón? Todo el mundo tiene parte de razón. Yo tengo un piso y no tengo porque aguantar el humo dentro. Pero claro, esta chimenea, de esta *borda*, estaba mucho antes que este señor empezara a construir [...]. ¿Dónde acaba el derecho de uno y empieza el de otro?⁸⁴

En todas las entrevistas se encuentran conflictos similares entorno a problemáticas por ruidos, humos, polvo, música (por ejemplo, las voces que se oyen en un bar), construcciones en zonas comunes, etcétera. O bien el problema es de difícil interpretación para dar a uno u otro la razón, o bien cuándo la maquinaria legal se pone en marcha el conflicto se ha hecho tan largo que una de las partes ha desistido, por ejemplo marchándose de su lugar de residencia.⁸⁵

Como comentaba la jefa del área de Medio Ambiente sobre la satisfacción de los usuarios:

Siempre habrá alguien a quién le irá mal. Y si queda contento el denunciante, el denunciado, *pringa*. Con una denuncia siempre [habrá alguien descontento], porque si lo solucionas, el que ha sido denunciado ha tenido que invertir, ha tenido que hacer alguna cosa que no quería. Siempre habrá una parte que quedará afectada y no estará contenta.⁸⁶

Finalmente, en aquellos problemas donde la base de la queja es un problema relacional entre vecinos, la sola aplicación de la legislación podrá solucionar únicamente el motivo de queja. Sin embargo, los problemas que dieron su origen a la queja (una mala relación entre los vecinos, un malentendido o una percepción errónea), seguirán y, probablemente, se agravarán.

⁸⁴ *Ibidem*: 115.

⁸⁵ *Ibidem*: 90 – 94.

⁸⁶ *Ibid*: 92.

IV.8. Pronóstico: una tentativa de futuro

El diagnóstico sobre los conflictos locales que se ha visto en el apartado anterior, aporta los elementos suficientes para realizar un pronóstico sobre los resultados que se pueden esperar. El pronóstico está basado en la experiencia de otros lugares con un diagnóstico de conflictos de convivencia similar.

a) *Reproducción de conflictos:*

Retomando el iceberg del conflicto, la gestión de conflictos de convivencia en el Principado de Andorra se centra en la queja vecinal, esto es, en los elementos más visibles del iceberg y no sus elementos subacuáticos. Como explica el conflictólogo Eduard Vinyamata, “estamos acostumbrados a considerar los síntomas visibles como el problema en sí mismo”.⁸⁷

Una de las consecuencias de no solucionar las causas que en última instancia han provocado el conflicto es que este se puede reproducir. Tomando como ejemplo la denuncia por ruidos de un vecino al propietario del bar de abajo,⁸⁸ la Administración gestionó aquello para lo que tenía competencias, que era el control del nivel sonoro del bar. Sin embargo, como indicaban los propios entrevistados, el problema real era la relación personal entre denunciante y denunciado.

En casos similares en los cuales el conflicto sigue latente, es de esperar que la disputa resurja entre esas dos personas, aunque sea por motivos diferentes. Jugando con la metáfora del iceberg, el conflictólogo y diplomático español Sergi Farré recordaba que “todo proceso de tratamiento de un conflicto que sólo se concentre en aquellos aspectos más visibles e inmediatos corre el mismo riesgo que corrió el Titanic: difícilmente llegará buen puerto.”⁸⁹ Y es que como concluye Farré, la transformación positiva del conflicto y su resolución duradera dependen de explorar más allá de las posiciones o del motivo de queja y en hallar una solución a los elementos profundos del conflicto.⁹⁰

⁸⁷ Vinyamata, *Conflictología*, 41.

⁸⁸ El caso se explica en: 56 – 57. Véase también anexo 3: 98.

⁸⁹ Farré, *Gestión de conflictos*, 196.

⁹⁰ *Ibid.*, 46.

Aunque la disputa entre ambos vecinos no vuelva a surgir, es de esperar que su relación quede rota para siempre, más cuando ha existido una intervención de la Administración que, en base a la legislación, ha dado la razón a un vecino en detrimento de otro, generando un “ganador” y un “perdedor”. Como concluye Vinyamata, cuando el conflicto se da por acabado de esta manera, “la finalización es estrictamente temporal, puesto que no habremos contribuido a eliminar las causas profundas del conflicto.”⁹¹

Por lo tanto, una consecuencia que se pueda prever es que el número de conflictos de convivencia se mantenga, así como la falta de comunicación entre vecinos que algunas de la entrevistas han dejado patente.

b) Descontento y poca comunicación vecinal:

En el diagnóstico del conflicto se observa también que los protagonistas en una disputa tienen una participación escasa en la gestión de sus conflictos. En última instancia, la solución al problema de convivencia que dos ciudadanos han planteado ante las instituciones siempre acaba dependiendo de un tercero como un juez, un policía o un cargo de la Administración. Como se ha comentado más arriba, hasta cierto punto es normal y deseable que en una sociedad de derecho se apliquen las normas. Sin embargo este sistema puede generar varios problemas a largo plazo.

En primer lugar, las personas se sienten más identificadas con aquellas formas de solucionar un problema que ellos mismos han decidido y por tanto suelen ser más propensas a cumplirlas. Como resume Farré en relación a las normas, “cuanto más personalmente vinculados nos sintamos a una norma, más fácil nos será respetarla.”⁹² Esto mismo podría ser aplicable a la actuación que se lleva a cabo para solucionar un conflicto de proximidad.

En segundo lugar, la imposición de una solución por parte de un tercero suele generar perdedores y ganadores. La persona a quién un juez o un técnico del gobierno da la razón suele quedar satisfecha con la forma en que se da por

⁹¹ Vinyamata, *Op. Cit.*, 30.

⁹² Farré, *Gestión de conflictos*, 225.

terminado el conflicto; sin embargo, la persona que pierde ya no lo está tanto. No solo no se le da la razón, sino que probablemente tendrá que llevar a cabo una serie de actuaciones que no quería y a las cuales se siente *obligado*.

Recordando lo que explicaba la jefa del área de Medio Ambiente:

El 100% de la población no estará contenta con una solución que tú le des, porque siempre habrá alguien a quien le irá mal. Y si queda contento el denunciante, el denunciado *pringa* [...] el que ha sido denunciado ha tenido que invertir, ha tenido que hacer alguna cosa que no quería. Siempre habrá una parte que queda afectada y que no estará contenta.⁹³

Por lo tanto, si a una persona se le impone una solución determinada y encima queda en la posición de “perdedor” en una disputa con un vecino, es probable que o bien no cumpla con lo que se le ha impuesto o que si cumple lo haga descontento. En ese caso, se puede esperar que empeore tanto la relación con el vecino como su visión de la Administración. Wilhelm y Llinàs lo resumen de la siguiente manera:

La gestión de los conflictos por la vía del ‘ganador’ y el ‘perdedor’ (el camino judicial o la imposición del más fuerte) no resuelve la raíz del conflicto, sino que más bien perpetúa las diferencias y fomenta el sentido de venganza.⁹⁴

En tercer lugar, incluso cuando la solución se impone por parte de un tercero, el vecino que ha “ganado” puede no quedar satisfecho, especialmente si esta no se cumple. En este caso, el vecino que ha visto como se le daba la razón pero como las cosas siguen igual y el motivo de queja no desaparece, puede perder confianza en la Administración. Por ejemplo, algunos de los entrevistados mencionaron que los problemas de ruido a la salida de los locales de ocio nocturno son recurrentes. Igualmente, son un ejemplo de esto último las más de 20000 sentencias que la *Batllia* tiene en curso de ejecución, tal como se indicaba más arriba.

El mediador Javier Wilhelm explicaba recientemente en la Primera Jornada de mediación comunitaria y participación ciudadana de Aragón alguno de los

⁹³ Véase el anexo 3: 88.

⁹⁴ Javier Wilhelm y Rafael Llinàs, “La implantació dels serveis de mediació” en Diputació de Barcelona, *Mediació ciutadana*, 55. Traducción a cargo del autor.

problemas que tiene la gestión de problemas de convivencia con recurso tan solo a la actuación judicial. Como exponía:

Los actuales servicios institucionales no siempre pueden dar la respuesta que el ciudadano requiere. El sistema judicial está saturado, la respuesta eventual no solo, a veces, no satisface al que 'gana' sino que genera una factura a cobrarse al que 'pierde', lo cual no solo no soluciona el problema de ahora sino que es, muy posiblemente, el germen de futuras controversias de convivencia.⁹⁵

El resultado que se puede esperar de una gestión de los conflictos con poca participación de los propios afectados y que en muchos casos se basa en la imposición de un tercero es que acabe generando cierto malestar en la ciudadanía. Como indica el profesor del Instituto Superior de Estudios Psicológicos (ISEP), Francesc Reina Peral, "los métodos de atención demasiado rígidos, poco humanos, muy compartimentados, generan, a la larga, insatisfacción y malestar."⁹⁶

Esto se agrava en aquellas ocasiones en la cuales la Administración no puede dar una solución rápida y efectiva. Como se apuntaba en el apartado anterior, existen algunas problemáticas para las cuales la simple aplicación de la legislación no es suficiente para acabar con el motivo de queja. En esos casos, el ciudadano que ha acudido a la Administración para que le solucionen su problema, ve como esta no es capaz de encontrar una manera de gestionarlo. Esto puede causar desafección y falta de confianza en las instituciones públicas.

Por último, una de las características de la gestión de los conflictos es que siempre se depende de la Administración pública. Como quedaba patente en las entrevistas, en algunas ocasiones los ciudadanos prefieren acudir a la Administración que hablar con sus vecinos. Esta es la consecuencia de que la solución a un problema entre dos vecinos siempre acabe dependiendo de la Administración. Se podría decir que esta se acaba convirtiendo en otra de las partes del conflicto.

⁹⁵ Wilhelm, "Cultura de paz".

⁹⁶ Francisco Reina Peral, "Las mediaciones sociales. Nuevas tendencias en acción social comunitaria", *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 14 (2001): 78.

Recapitulando, en base al diagnóstico algunos de los efectos que se podrían pronosticar serían los siguientes:

- Reproducción de conflictos entre vecinos (por la misma temática o diferente);
- La escasa comunicación vecinal se mantiene;
- Desafección de los ciudadanos por la poca participación en la gestión de sus propios conflictos;
- Descontento en las personas a quien se impone una solución, especialmente los que se consideran “perdedores”;
- Desconfianza hacia la Administración pública en aquellas ocasiones en que no se aplican las soluciones o la Administración no puede solucionar el problema;
- Poca participación en otros asuntos de la comunidad;
- Dependencia de la Administración para solucionar los problemas.

En definitiva, como advierte Puntos, “el reclamo, a veces desesperado, a la norma y a la acción política para la gestión de las dificultades de convivencia no solo se ha demostrado fútil [...], sino que ha generado un desamparo colectivo y una gran dosis de frustración en la clase gobernante.”⁹⁷

⁹⁷ Puntos, *Mediación comunitaria*, 120.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Esta investigación ha consistido en realizar un análisis de los conflictos de proximidad en el Principado de Andorra. El objetivo ha sido tomar una fotografía de lo que está sucediendo, sin ningún juicio sobre la manera en que se hace. De hecho, esta disertación no pretende criticar el trabajo de los profesionales que se dedican a la gestión de dichos conflictos, sino servirles como herramienta de ayuda en su trabajo diario.

La primera parte del trabajo se ha centrado en explicar algunos elementos básicos sobre Andorra y establecer el marco teórico sobre el fenómeno del conflicto. La segunda parte ha consistido en realizar un mapa de los conflictos de proximidad, incluyendo un diagnóstico y la evolución que se puede pronosticar.

En la introducción se adelantaban dos hipótesis; en primer lugar, que la participación de los ciudadanos en la gestión de sus conflictos era limitada, ya que la solución dependía siempre de un tercero. En segundo lugar, que el conflicto se veía como algo negativo.

El mapa de conflictos realizado en el capítulo IV -basado en entrevistas realizadas a gestores de conflictos- viene a confirmar ambas hipótesis y arroja luz sobre estos y otros aspectos.

Como se comentaba en la introducción, este es el primer trabajo sobre esta temática en el Principado de Andorra y el diagnóstico aporta algunos elementos que pueden ser interesantes para los gestores de conflictos. En primer lugar, frecuentemente el problema que se gestiona y se intenta solucionar es solo el síntoma de un problema más profundo. En muchas ocasiones el problema es la relación o la falta de comunicación entre dos vecinos. Esta característica no se suele gestionar, por lo que el conflicto entre esas dos personas queda latente.

En segundo lugar, existe poca comunicación entre vecinos. A la pregunta de si los vecinos hablaban entre ellos antes de acudir a la Administración, la mayoría de entrevistados contestaron que no. De hecho, los vecinos prefieren en

muchas ocasiones acudir a la Administración antes que hablar directamente con sus vecinos.

En tercer lugar, las partes en el conflicto tienen un escaso protagonismo en la solución del mismo, ya que esta siempre depende de un tercero, sea un juez, un policía, un técnico del Gobierno, etcétera. Eso suele provocar que una de las partes se acabe sintiendo como “ganador” y la otra como “perdedor”. Ello puede ocasionar que la relación entre los vecinos empeore, más cuando la base del conflicto era ya una mala relación de convivencia. Además, el “perdedor” puede acabar sintiendo enfado, insatisfacción o desafección hacia la Administración.

En relación con estos dos últimos puntos, es importante señalar que la participación activa de los ciudadanos y una buena comunicación entre ellos son signos de la buena salud democrática en una comunidad, y ello es especialmente importante en un pequeño país como Andorra.

Finalmente, en un número importante de casos, la sola aplicación de la legislación no puede solucionar un problema entre vecinos, especialmente en aquellos casos en que un componente importante del conflicto es la falta de comunicación. Por otra parte, se ha visto que algunos problemas -como las molestias por ruidos- no se pueden gestionar únicamente con soluciones basadas en la aplicación a rajatabla de la legislación.

Como recordaba un estudio sobre mediación comunitaria, “las prácticas y los métodos tradicionales [de gestión de conflictos] generan costos excesivos y retrasos importantes, implican una participación limitada de las partes y generan efectos no-deseados sin prever el tratamiento.”⁹⁸

Las características de los conflictos de ámbito local que se han detallado en este trabajo no son únicas al Principado de Andorra. Por lo tanto, puede ser útil repasar como en otras ciudades se enfocan problemas similares.

⁹⁸ Amorós et al., *Mediació comunitària*, 13. Traducción a cargo del autor.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una de las herramientas que más se usan para gestionar problemas de convivencia es la mediación. Se trata de un método informal en que las personas que tienen algún tipo de desacuerdo se reúnen con un mediador neutral e imparcial, quien les asiste en mejorar su comunicación y conseguir acuerdos mutuamente satisfactorios.

La mediación puede ayudar a superar algunas dificultades en la gestión de los conflictos de convivencia, ya que promueve la comunicación, la responsabilización de los ciudadanos en la gestión de sus propios desacuerdos y el fomento de la cohesión social. Como resumen Lemaire y Poitras, los objetivos de la mediación comunitaria están ligados “a la voluntad de los miembros de una comunidad a definir ellos mismos sus problemas, sus necesidades, sus acciones y su calidad de vida.”⁹⁹

En primer lugar, este método permite la participación de los protagonistas en la gestión de sus diferencias y, como consecuencia, el grado de cumplimiento de los acuerdos es elevado.¹⁰⁰ Como se adelantaba en el capítulo anterior, las personas suelen sentirse más identificadas con aquellos acuerdos a los que llegan ellos mismos que con los que resultan de la imposición de un tercero.

En segundo lugar, el proceso de mediación permite ir más allá de los síntomas del conflicto y explorar los elementos subacuáticos del mismo. Así, durante un proceso de mediación se alienta a que las personas hablen de los intereses y de las necesidades que hay más allá del motivo de queja (la punta del iceberg). Ello resulta en que el conflicto se cierra del modo que Burton y Cloke denominan como resolución (*resolution*). El resultado son acuerdos estables en el tiempo y que en la mayoría de las ocasiones se respetan.¹⁰¹

⁹⁹ Élise Lemaire y Jean Poitras, “La construction des rapports sociaux comme l’un des objectifs des dispositifs de médiation”, *Esprit Critique*, vol. 06, nº 3 : 21. Traducción a cargo del autor.

¹⁰⁰ Salvador Puentes, *La mediación social como actividad de promoción de la participación ciudadana y del ejercicio de los derechos sociales* (Diputació de Barcelona: Barcelona, 13 de mayo de 2004), 32; <http://www.diba.cat/innovacio/fitxers/puentes_mediacio.pdf> (15/07/10).

¹⁰¹ Se calcula que entre el 70% y el 80% de los acuerdos de mediación se acaban cumpliendo. En este aspecto, la Generalitat de Catalunya está realizando una investigación para el *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. Uno de los elementos del estudio es la elaboración de indicadores estadísticos sobre el porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de mediación. Se prevé que el libro se publique en octubre del 2010. Se puede encontrar más información en: <<http://www.llibreblancmediacio.com>>.

En tercer lugar, el proceso de mediación no solo es útil en aquellos asuntos en que la relación es importante. También permite ayudar a las partes a negociar y a explorar soluciones creativas en aquellas cuestiones en las cuales la legislación no puede dar una respuesta satisfactoria a todas las partes.

Por último, la mediación contribuye a mejorar las relaciones de vecindad, fortalecer la convivencia y potenciar la cohesión social, siendo esta la misión principal del mediador.¹⁰² Como apunta Javier Wilhelm, “la mediación también fortalece las relaciones sociales y la democracia al permitir la participación y fomentar el pacto entre las ciudadanas y los ciudadanos inmersos en cualquier problema de convivencia vecinal.”¹⁰³

Por lo tanto, esta es una herramienta especialmente útil en aquellos casos en que los protagonistas del conflicto deben seguir compartiendo un mismo espacio (el bloque de viviendas, un parque o una zona deportiva, por ejemplo). De hecho, el objetivo de la mediación no es tan solo solucionar un problema determinado sino trabajar para la reconciliación entre las partes enfrentadas.¹⁰⁴

El uso de la mediación en las ciudades no solo ayuda a solventar problemas que ya existen sino, mas importante, a prevenir el surgimiento de nuevos problemas o que se agraven los ya existentes. Precisamente, el desarrollo de la mediación a nivel municipal es una de las sugerencias del Manifiesto de Zaragoza, un documento de recomendaciones que surgió del Foro Europeo para la Seguridad Urbana (Zaragoza, 2 – 4 de noviembre del 2006). El Manifiesto sugería que “la mediación es una política de prevención pero también de reparación del vínculo social y de la responsabilización de los ciudadanos.”¹⁰⁵ Como resumen Wilhelm y Llinàs, la mediación “a medio plazo puede comportar un cambio en la manera de hacer frente a las dificultades de la vida cotidiana y convertirse, pues, una nueva manera de entender el

¹⁰² Zapata, “Mediació ciudadana”, 21.

¹⁰³ Wilhelm, “Cultura de paz”.

¹⁰⁴ Cloke, *Mediating Dangerously*, 19. Traducción a cargo del autor.

¹⁰⁵ Foro Europeo para la Seguridad Urbana, “Manifiesto de Zaragoza” (Documento presentado como conclusión del Foro Europeo de Seguridad Urbana, Zaragoza, 2 – 6 de noviembre del 2006); < <http://zaragoza2006.fesu.org/IMG/pdf/manifeste/Manifeste%20de%20Saragosse%20-%20ESPAGNOL.pdf>> (29/09/10).

conflicto, que con el tiempo deberá significar un profundo enriquecimiento democrático de la población.”¹⁰⁶

Uno de los lugares donde más se ha desarrollado la mediación en el ámbito municipal es Cataluña. Según los estudios previos del *Libro Blanco de la Mediación*, en este momento unos 115 municipios disponen de servicios de mediación públicos. Se trata de servicios gratuitos que ofrecen los ayuntamientos para asistir a los vecinos a dialogar, escucharse y llegar a acuerdos.¹⁰⁷ Más importante, otros objetivos de esos centros son la prevención de problemas de convivencia antes de que estallen o se agraven y la educación a los ciudadanos en herramientas de gestión de conflictos.

En definitiva, la misión última de estos servicios es el fortalecimiento de la cohesión social y la democracia, el fomento de una cultura de paz y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

En este sentido, sería interesante reflexionar sobre la manera como un servicio similar podría adaptarse a la realidad del Principado de Andorra. Este podría ser un futuro tema de investigación para profundizar sobre los conflictos de convivencia en Andorra y su gestión.

Un último punto que conviene clarificar acerca de la mediación es que esta no tiene como objetivo sustituir la acción de la justicia. Aún cuando algunos autores han hallado que la justicia y la mediación funcionan en base a principios opuestos,¹⁰⁸ la colaboración entre ambas esferas se demuestra útil, tanto para las instituciones como para los ciudadanos. Algunos ejemplos de esa colaboración son las Cortes de Pequeñas Reclamaciones (Small Claims Courts) presentes en buena parte del mundo anglosajón. Estos tribunales juzgan asuntos civiles y mercantiles hasta un cierto valor económico. En esas Cortes, antes de que el juez dicte sentencia se ofrecen los servicios de mediadores profesionales para asistir a las partes en una negociación que

¹⁰⁶ Wilhelm y Llinàs, “Mediació ciutadana”, 55. Traducción a cargo del autor.

¹⁰⁷ Wilhelm, “Cultura de paz”.

¹⁰⁸ Jacques Faget, “La double vie de la médiation”, *Droit et Société*, nº 29 (1995): 27.

desemboque en acuerdos mutuamente satisfactorios. Posteriormente estos son validados por el juez.¹⁰⁹

En España, el Congreso de los Diputados está tramitando un Proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles que introducirá la mediación como alternativa a una sentencia judicial en esta tipología de asuntos. Por su parte, la Unión Europea aprobó en el año 2007 una Regulación por la cual los Estados miembros –con la excepción de Dinamarca– ofrecen desde el año 2009 un procedimiento de mediación en asuntos inter-fronterizos civiles y mercantiles que no excedan los 2000 €¹¹⁰

Inclusive algunas de las instituciones europeas encargadas del potenciar el buen funcionamiento de la Justicia, aconsejan la mediación y los mecanismos alternativos de gestión de conflictos como un método que contribuya a descargar los tribunales y mejorar la eficacia del sistema judicial.¹¹¹

En el Principado de Andorra, una preocupación similar ya ha sido expresada por instituciones como el *Raonador del Ciutadà*. En su último informe ante el Consell General, el *Raonador* abogaba por buscar soluciones a “las dificultades en que se encuentran muchos ciudadanos para defender sus derechos ante la Justicia, al tener que recurrir a gestiones o a abogados para pequeños problemas que implicarían unos gastos superiores a las reclamaciones monetarias que desearían obtener.”¹¹²

Para terminar, este trabajo responde algunas preguntas pero también plantea nuevos interrogantes. En este sentido, el ámbito del estudio de los conflictos es

¹⁰⁹ A título de ejemplo, se ofrecen dos páginas web con información sobre la mediación en las Small Claims Courts del Reino Unido (<http://www.hmccourts-service.gov.uk/cms/14156.htm>) y de California (<http://www.courtinfo.ca.gov/selfhelp/smallclaims/mediation.htm>).

¹¹⁰ European Commission, “European Small Claims Procedure”, *Europa, Summaries of EU Legislation*, Bruselas: European Commission, 27 de agosto de 2008; <http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/l16028_en.htm> (02/10/10).

¹¹¹ European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ), “Mediation”, Estrasburgo: CEPEJ/Consejo de Europa, 5 de diciembre del 2003. Ver también: Comisión de las Comunidades Europeas, *Libro verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil*, Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas, 19 de abril del 2002.

¹¹² Institució del Raonador del Ciutadà, *Idem.*, 144. Traducción a cargo del autor.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

amplio y esta disertación puede ser un punto de partida para otras que completen el trabajo hecho en esta investigación. Un ejemplo que ya se ha apuntado es estudiar como adaptar a la realidad andorrana los servicios de mediación ciudadana que en último decenio se han desarrollado en Cataluña.

Otro tema interesante para futuras investigaciones sería la ampliación del mapa de conflictos a otros conflictos de convivencia (por ejemplo los familiares) o a otras disputas que tienen lugar en la ciudad como las de tipo comercial o las generadas por actividades turísticas.

Retomando una idea que se presentaba al inicio de la investigación, para gestionar cualquier problema, antes es necesario conocerlo bien. Esta tesis ha tratado de arrojar algo de luz sobre los conflictos de convivencia existentes en el Principado de Andorra. El objetivo último que se persigue es ayudar a las instituciones a diseñar herramientas para gestionar esos problemas de la forma más eficaz, potenciando así la cohesión social y mejorando la calidad de vida de la ciudadanía.

BIBLIOGRAFÍA

Legislación

- Constitución del Principado de Andorra;
- Ley Cualificada sobre la Justicia, de 3 de septiembre de 1993;
- Ley Cualificada de Delimitación de Competencias de los *Comuns*, de 4 de noviembre de 1993;
- Ley Cualificada de Transferencias a los *Comuns*, de 4 de noviembre de 1993;

Fuentes primarias

- Amorós, Moisès, Camps, Ferran y Pastor, Xavier. *Mediació comunitària i gestió alternativa de conflictes a Catalunya. Una guia per la governabilitat*, Sèrie finestra oberta, nº 15. Fundació Jaume Bofill: Barcelona, abril del 2000.
- Batalla, Josep, Casals, Mercè y Micó, Joan R. *La immigració a Andorra*. Centre de Recerca Sociològica y Pagès editors: Andorra la Vella, 2004;
- Berenguer, Ernest (dir.) y Vela, Susanna (coord.). *Història d'Andorra: De la Prehistòria a l'Edat Contemporània*. Edicions 62: Barcelona, 2005;
- Cloke, Kenneth. *Mediating Dangerously: The Frontiers of Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey Bass, 2001;
- Cloke, Kenneth y Goldsmith, Joan. *Resolving Conflicts at Work: Eight Strategies for Everyone on the Job*. Jossey-Bass: San Francisco, 2005;
- Comas d'Argemir, Dolors y Pujadas, Joan Joseph. *Andorra, un país de frontera: estudi etnogràfic dels canvis econòmics, socials i culturals*. Ministeri d'Afers Socials i Cultura y Editorial Altafulla: Barcelona, 1997;

BIBLIOGRAFÍA

- Entelman, Remo F. *Teoría de conflictos: Hacia un Nuevo paradigma*. Gedisa: Barcelona, 2002;
- Farré Salvá, Sergi. *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Ariel: Barcelona, 2009;
- Galtung, Johan. *Tras la violencia, 3 R: Reconstrucción, Reconciliación, Resolución: Afrontando los efectos visible e invisibles de la guerra y la violencia*, Bakeaz – Gernika Gogoratuz: Gernika, 1998;
- Galtung, Johan y Jacobsen, Carl G. *Searching for Peace: The Road to Transcend*. Pluto Press: Londres, 2000;
- Galtung, Johan. *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bakeaz/Gernika Gogoratuz: Gernika, 2003;
- Lederach, John Paul. *Construyendo la Paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Gernika Gogoratuz: Gernika, 1988;
- Mateu, Meritxell y Luchaire, François. *La Principauté d'Andorre: hier et aujourd'hui*. Economica: París, 1999;
- Miall, Hugh. "Conflict Transformation: A Multi-Dimensional Task" [en línea], *Berghof Handbook for Conflict Transformation*, Berghof Research Center for Constructive Conflict Management: 2004;
<http://www.berghof-handbook.net/documents/publications/miall_handbook.pdf> (17/08/10);
- Mörner, Birger. *De la meva vida errant: En la República dels contrabandistas*. Govern d'Andorra: Andorra la Vella, 1997;
- Punteș, Salvador. *La mediación comunitaria: ciudadanos, derechos y conflictos*. Cámara de Comercio de Bogotá: Bogotá, 2007;

BIBLIOGRAFÍA

- Rubin, Jeffrey Z., Pruitt, Dean G. et al. *Social Conflict: Escalation, Stalemate and Settlement*, 2ª ed. McGraw Hill: Nueva York, 1994;
- Ury, William. *¡Supere el No! Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas*. Editorial Norma: Bogotá, 1993;
- Vinyamata, Eduard. *Conflictología*. Ariel Practicum: Barcelona, 2001;

Fuentes secundarias

- Varios autores. *Legislació Constitucional del Principat d'Andorra*. Col·lecció Set Claus. Premsa Andorrana: Andorra la Vella, 1995.

Ponencias

- Wilhelm, Javier. "Desarrollo de la cultura de paz y la convivencia en el ámbito municipal: La mediación comunitaria". Ponencia presentada en la 1ª Jornada de Mediación Comunitaria y Participación Ciudadana, Zaragoza, 25 de junio del 2010.

Publicaciones oficiales

- Comisión de las Comunidades Europeas. *Libro verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas, 19 de abril del 2002;
- Diputació de Barcelona. *La mediació ciutadana: una nova política pública. Bases d'implantació*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2010;
- European Commission. "European Small Claims Procedure", *Europa, Summaries of EU Legislation*. Brussels: European Commission, 27 de agosto de 2008;
<http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/16028_en.htm> (02/10/10);
- European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ), *Mediation*, Estrasburgo: CEPEJ/Consejo de Europa, 5 de diciembre del 2003;

BIBLIOGRAFÍA

- Institució del Raonador del Ciutadà. *Informe Anyal al Consell General – Any 2009*. Andorra la Vella: Institució del Raonador del Ciutadà, 2010;

- Punes, S. *La mediación social como actividad de promoción de la participación ciudadana y del ejercicio de los derechos sociales*, Diputació de Barcelona: Barcelona, 13 de maig del 2004; <http://www.diba.cat/innovacio/fitxers/punes_mediacio.pdf> (21/08/10);

Publicaciones periódicas y artículos de diario

- Burton, John W. “Conflict Resolution as a Political System” [en línea], Working paper 1, Institute for Conflict Analysis and Resolution (ICAR), Agosto de 1993; <http://icar.gmu.edu/wp_1_burton.pdf> (17/08/10);

- *Diari d’Andorra*, “L’execució de sentències es fa inviable”, 26 de marzo el 2010;

- *Diari d’Andorra*, “Més conflictes familiars i laborals”, 4 de abril del 2010;

- *Diari d’Andorra*, “El comú renova el Servei d’atenció al ciutadà per fer-lo més pròxim”, 4 de mayo del 2010.

- *Diari d’Andorra*, “El comú sancionará el ‘botellón’ i els actes vandàlics en els espais públics”, 17 de junio del 2010;

- *El Periòdic d’Andorra*, “La Batllia i els advocats proposen privatitzar l’execució de casos”, 26 de marzo del 2010;

- *El Periòdic d’Andorra*, “La Batllia registra un augment d’expedients civils superior al 30 %”, 9 de agosto del 2010;

- Faget, Jacques. “La double vie de la médiation”. *Droit et Société*, nº 29 (1995): 25 – 38;

- Kehl, Susana. “Necesidades humanas y conflictos sociales”. *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 4/5 (1991-1992): 201 – 226;

BIBLIOGRAFÍA

- Laca Arocena, Francisco Augusto. "Cultura de paz y psicología del conflicto". *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, año/vol. XII, nº 24 (2006): 55-70;
- Lemaire, Elise y Poitras, Jean. "La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation". *Esprit Critique*, vol. 06, nº 3 (verano 2004): 17 – 30;
- Reina Peral, Francisco. "Las mediaciones sociales. Nuevas tendencias en acción social comunitaria". *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 14 (2001): 71 – 90.

Sitios web:

Diarios:

- Diari d'Andorra

www.diariandorra.ad

- El Periòdic d'Andorra

www.elperiodicdandorra.com

Instituciones

- Comú d'Ordino

<http://www.comuordino.ad>

- Comú d'Andorra la Vella

<http://www.andorralavella.ad>

- Comú d'Escaldes - Engordany

<http://www.e-e-ad>

- Departament d'Estadística del Govern d'Andorra

<http://www.estadistica.ad>

- Diputació de Barcelona

<http://www.diba.cat>

BIBLIOGRAFÍA

Tribunales

- California Courts Self-Help Center: Mediation

<http://www.courtinfo.ca.gov/selfhelp/smallclaims/mediation.htm>

- Consell Superior de la Justícia d'Andorra

<http://www.justicia.ad>

- Her Majesty's Courts Services: Small Claims Mediation Service

<http://www.hmcourts-service.gov.uk/cms/14156.htm>

- Tribunal Constitucional del Principat d'Andorra

<http://www.tribunalconstitucional.ad>

Varias

- Butlletí Oficial del Principat d'Andorra

<http://www.bopa.ad>

- Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya

<http://www.llibreblancmediacio.com>

ANEXOS

ANEXO 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS SOBRE ANDORRA

Barraca: Construcción, normalmente en chapa o madera, situada en un huerto. En el contexto de Andorra este término no se usa para designar viviendas de personas con pocos recursos, sino las edificaciones que se construyen en los huertos para guardar las herramientas.

Batllia: Tribunal de primera instancia encargado de juzgar asuntos civiles, administrativos y penales leves. Esta jurisdicción está formada por el conjunto de Batlles, en un número no inferior a ocho, así como su Presidente.

Borda: Construcción típica andorrana que tradicionalmente servía para guardar el ganado. Hoy en día muchas de ellas han sido reconvertidas en restaurantes o viviendas.

Comú: Órgano de gobierno de la *Parròquia*. Similar al Ayuntamiento en el sistema institucional español.

Cònsol Major: Máximo representante del *Comú*. En el sistema institucional español sería equivalente al Alcalde.

Pareatges: Tratados de paz entre dos señores feudales por el cual se establecía un régimen de co-señorío sobre un determinado territorio. En la Edad Media, estos documentos no eran inusuales en el territorio de la Corona de Aragón. En el caso de Andorra, la firma de los Pareatges entre el Obispo de Urgell, Pere d'Urtx y el Conde de Foix, Roger-Bernat III supuso el nacimiento jurídico del Principado de Andorra. Con las adaptaciones necesarias a lo largo de la historia, esos textos siguen siendo el fundamento del sistema institucional andorrano.

Parròquia: División administrativa del Principado de Andorra. Existen siete *Parròquies*, que por orden protocolario son: Canillo, Encamp, Ordino, La Massana, Andorra la Vella, Sant Julià de Lòria y Escaldes-Engordany.

Raonador del Ciutadà: Ombudsman. Institución encargada de defender los derechos de los ciudadanos ante la Administración. Sería el equivalente en España del Defensor del Pueblo o del *Síndic de Greuges* catalán.

ANEXO 2: LISTA DE PERSONAS ENTREVISTADAS

La lista que se presenta a continuación incluye a todas las personas que se entrevistaron para la preparación y realización de la investigación sobre conflictos de convivencia. Algunas de las entrevistas se grabaron y su transcripción se recoge en el próximo anexo.

Comú de Ordino

- Hble. Sra. Consol Martí, *Cònsol menor*;
- Hble. Sra. Bernadeta Coma, *Consellera* de Cultura, Educación, Juventud y Bienestar;
- Sra. Zita Barrio, Secretaria general;
- Sra. Anna Call, Jefa de Cultura.

Comú de Andorra la Vella

- Hble. Sra. Maria Rosa Ferrer, *Cònsol major*
- Hble. Sr. Patrick Bosch, *Conseller* delegado de Juventud y Participación Ciudadana;
- Hble. Sr. Antoni Riestra, *Conseller* delegado de Higiene y Medio Ambiente;
- Sra. Meritxell Rabadà, Directora de Juventud y Participación Ciudadana.

Comú de Escaldes-Engordany

- Hble. Sr. Antoni Martí, *Cònsol major*;
- Hble. Sra. Nuri Barquín, *Consellera* de Cultura y Recursos Humanos;
- Sra. Bárbara Escudero, Caporal de las Unidades de Atención Ciudadana y Central del Servicio de Circulación y Atención Ciudadana;
- Sr. Carles Bozzo, Caporal de la Unidad de Grúas del Servicio de Circulación y Atención Ciudadana.

Gobierno de Andorra

Centre de Recerca Sociològica (CRES)

- Sr. Joan Micó, Director

Departamento de Medio Ambiente

- Sra. Sònia Abad, Jefa del área de Medio Ambiente;
- Sr. Manel Martín, Inspector del Departamento de Medio Ambiente;
- Sr. Magí Ortiz, Inspector del Departamento de Medi Ambiente.

Departamento de Salud

- Sr. Moisès Tomàs, Técnico del Área de Seguridad Alimentaria y Entorno.

Departamento de Seguridad Industrial

- Sr. Joan Dalmau, Técnico del Departamento de Seguridad Industrial.

Servicio de Policía

- Sr. Jordi Silvestre, Oficial del *Servei de Policia*.

ANEXO 3: ENTREVISTAS A GESTORES DE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA

ENTREVISTA 1:

SRA. SÒNIA ABAD

Cap d'Àrea del Departament de Medi Ambient

Govern d'Andorra

Andorra la Vella, 27 de maig del 2010

Quins tipus de conflictes ateneu al Departament de Medi Ambient?

Doncs són els que afecten a nivell ambiental i que afecten a la persona, però relacionats amb el medi ambient. Moltes vegades el conflicte principal, o la molèstia no és el medi ambient, sinó conflictes entre persones, que llavors a la que hi ha alguna cosa ambiental... Seria com una excusa.

I quin tipus de conflictes ambientals, sobretot relacionats amb soroll?

Sí. Tenim el tema contaminació acústica, la part de l'aire, atmosfèrica, residus, després hi hauria per moviments de terra, inclús per coses relacionades amb aigües, per vessaments i coses d'aquest tipus. Cada gran grup d'aquests està dividit en diferents classes. Per exemple, d'acústica tindríem obres, tindríem locals musicals o locals nocturns, problemes de motors, ja siguin aires condicionats o calefaccions i després tinc un apartat d'altres que per exemple hi ha els temes com les portes corredisses, dels *box*.

Per exemple aquest tema segur que és un problema veïnal. A partir d'ara em molesta la teva porta i et poso una denúncia. A nivell d'aire, doncs també pot ser per obres que fan perforacions i es genera pols. Olor, tema d'olors, sobretot de la restauració. Per aire seria bàsicament això.

De residus, hi ha gent que denuncia que hi ha residus allí tirats i cal esbrinar de qui són i si no saps de qui són, perquè ho abandonen en un parcel·la, si no sabem d'on prové doncs normalment els Comuns tenen autoritat o

competència de que les parcel·les s'han de mantenir netes, en condicions d'higiene, etcètera. Llavors al desconèixer nosaltres al propietari, trametem la carta al Comú. A vegades s'han arreglat les coses i a vegades no, però bé com a mínim quan reben aquesta carta tenen la voluntat d'esbrinar de qui és, llavors ho fan retirar o ho retiren ells mateixos.

Quan us arriba una queixa, com la gestioneu?

Quan arriba una denúncia ha de ser per escrit, ja tenim un formulari a la pàgina web de Tràmits que és senzill, cal posar les dades de qui fa la denúncia, què és el que està denunciant i quines són les molèsties que li genera. Llavors s'ha d'enregistrar al servei de Tràmits i això li passo als inspectors. Els inspectors ja contacten la persona que fa la denúncia, van a veure què passa i aleshores segurament que a la propera visita ja contacten també amb el denunciat. Si és tema de locals musicals, doncs ja fan la mesura acústica, si és a nivell d'una caldera de calefacció doncs ja contacten amb el calefactor o amb el President de la comunitat de veïns o amb els propietaris o el que sigui perquè portin la persona indicada per que pugui parar la caldera, fer la mesura, tornar a engegar i saber d'on ve el problema, si ve d'aquí o és un altre soroll i llavors s'ha d'esbrinar d'on ve. Però normalment ells ja contacten amb les persones – el denunciat i el denunciant-, ja contacten directament. Fan les actes, les porten i nosaltres tanquem la denúncia, fem una resolució.

És el Departament qui fa la resolució?

Sí, entra una sol·licitud, es fa l'informe intern i llavors queda la resolució, que és la que envies al denunciat.

I amb la resolució què es fa? La resolució constata?

Sí, la resolució és agrupar totes les accions que s'han fet, que normalment queden descrites en les actes que fan els inspectors, es diu si és favorable, si s'ha arxivat perquè s'ha resolt i amb l'última acta que tenim ja es veu que es resol i aleshores és el director que signa, és com un resum de tot el que s'ha fet. Poden recórrer.

I si no s'ha solucionat?

Si no s'ha solucionat normalment m'espero a la resolució, perquè si no es soluciona a les bones, s'incoa un expedient sancionador. Quan tu vas a inspeccionar o hi ha d'haver unes obres, dones un període de temps que el denunciante tolera, un mes per exemple, una mica que estigui bé per tots. Doncs al cap d'un mes hi tornes, sempre et sortiran amb quelcom, que no han pogut o alguna història. Hi vas un altre cop, però si a la tercera vegada ja no ho arreglen, així ho constata i és quan des del Departament fem un expedient sancionador i l'enviem, amb la resolució que ha d'arreglar la molèstia que està generant. Ara tinc un cas, van pagar la sanció i desconec si han arreglat la molèstia. Li he enviat una carta i ha de respondre.

Aquesta sanció és un multa i també han d'arreglar el problema?

Sí, la multa és greu per no complir o no obeir les ordres que marca el Ministeri, la reglamentació. Aleshores la part mínima de la sanció greu són 600 €. Per segons qui, això no és res. I en aquest cas no significa molt, però ara ens queda fer el requeriment a Batllia.

O sigui, si s'incoa l'expedient...

Fas la resolució conforme han de pagar i quines són les mesures correctores. Si no fan res, ni paguen, ni fan res, el següent pas és fer el requeriment a Batllia. En aquest cas, m'han pagat la sanció però desconec si han fet les obres. Dic, va, abans d'enviar-ho a Batllia, deixa-m'ho demanar un altre cop. Per escrit. I estic esperant a veure què contesten. I si no, clar...Si tu demanes alguna cosa i no t'ho fan, qui ha de fer complir és el Batlle.

I de la teva experiència amb els conflictes, són problemes nous o que porten un temps arrossegant-se.

Hi ha de tot, arrossegant en el temps que no s'hagin tractat, tornen a posar una denúncia. Al menys el que m'arriba ara normalment són coses noves. Casos vells, quan jo vaig entrar l'any 2005 sí que m'arribaven casos. Amb això no vull dir que es fes malament, però sí que em venien casos, sobretot de locals que es tancaven, s'obrien, ara tornaven a fer soroll, etcètera. Bé, de locals nocturns sí que són reincidents, algun local nocturn sí que em, torna a arribar la mateixa

denúncia, potser és un altre veí però és el mateix local. I amb altres temes, tampoc ho controlo al 100%, però jo diria que varia, perquè si no els inspectors dirien que allí ja hi van anar. Tinc aquest comentari de locals nocturns, però no de calefaccions, de motors...en principi no, no es repeteixen.

I un cop s'acaba la gestió, les persones estan satisfetes? Tenen la percepció que s'ha solucionat?

Alguns sí, però és que de vegades... Fa poc vaig trucar a una noia per no sé quin tema i em va dir que era la segona vegada que havia fet la denúncia, per temes diferents. La primera, deia, li havíem anat a arreglar i aquesta també. Hi ha gent que queda satisfeta, altres, clar... El [que es queixa] de la persiana [d'entrada a un comerç], què li vols dir a aquest senyor? Que ho arregli? I com ho arregles? I aquest, el denunciant no estarà content. El 100% de la població no estarà content amb un solució que tu li donis, perquè sempre hi haurà algú que li anirà malament. I si queda content el denunciant, el denunciat, *pringa*.

Sempre hi haurà un dels dos que no estarà content?

Amb una denúncia sempre, perquè si tu li soluciones el problema a qui ha fet la denúncia, el que ha estat denunciat ha hagut d'invertir, ha hagut de fer alguna cosa que ell no volia fer. Sempre hi ha una part que queda afectada i que no estarà contenta. Lo que sí que de vegades he trucat per quelcom o m'han trucat i m'han dit que molt bé, però això el denunciant. Bé, l'altre dia em van fer una denúncia d'un senyor d'una vivenda unifamiliar, tipus xalet, que el veí denunciava que cremava fustes tractades. Vaig parlar directament amb la persona a qui havien denunciat i parlant amb ell em va dir que potser sí que havia fet neteja al garatge. Clar és la seva versió, et creus el que et creus, però em va dir que sí, que potser hi havia alguna cosa de fusta bruta. Bé, li vaig explicar que no es podia fer, que no es podia cremar fusta pintada i em va dir que bé, que tranquil·la. I tampoc va dir res, però bé.

De gossos també me n'han arribat, que borden, que embruten. I amb això, què puc fer? Com mesuro amb el sonòmetre quan el gos borda?. Llavors normalment les persones, tenint en compte el Reglament de tinença d'animals, si un gos borda, pot bordar perquè està content per alguna cosa en concret,

però que bordi 8 hores... si el deixen a la nit sol i llavors l'animal borda, perquè està sol, perquè està avorrit i ha de fer quelcom. Llavors les trameto a Agricultura. Si són per problemes de salubritat, que està brut un pis o alguna zona, doncs això ho trameto a Salut Ambiental.

Pels tipus de problemes que us arriben, creus que tens eines per tractar-ho tot?

Tenim la Llei i ajuda molt. Crec que les denúncies, depèn quines, les haurien de gestionar els Comuns. Si és per una activitat comercial, val, perquè l'autorització per l'activitat comercial la dóna Govern i sí. Però quan són coses entre veïns, o això del gos o coses d'aquestes, crec que hauria de ser comunal. Llavors, clar, tenim altres casos com aquell cas dels autobusos¹¹³, que tampoc no saps quina solució poden tenir, perquè no tens cap Llei que t'empari res, intentes posar en contacte les dues persones i et diuen que no. Tu estàs allà al mig i què fas?

Mediar?

Mediar, sí, però si no vol venir?

Però en la majoria de casos sí que ens veiem emparats per la Llei, són casos puntuals, tot i que la llei d'acústica és vella, o si no es podria modernitzar el Reglament.

Els protagonistes viuen el seu problema com quelcom positiu o negatiu?

El problema és molt negatiu, sobretot entre veïns. Vaig tenir un cas, aquest era ja de policia. Davant del *Lycée* hi havia una noia... em va saber greu. Perquè es veia pacient, m'anava trucant a veure què podia fer, mai em va cridar, el que està bé perquè a vegades la gent ve aquí i s'altera si no els atenem immediatament. I aquesta noia era tot el contrari. Tenia una molèstia de música, d'un pis, però música que no era precisament clàssica. Llavors vaig contactar amb la Policia, perquè entre pisos em fa cosa que hi vagin els inspectors. En un pis no saps mai qui et pot sortir i la Policia els va acompanyar

¹¹³ En una trobada anterior havia explicat la queixa d'un veí pel soroll que, de matinada i abans d'iniciar les rutes diàries, feien els autobusos que hi havia en un pàrquing davant de casa seva.

i van veure que tenia antecedents, era un cas que ja tenien fitxat i al final la noia va decidir marxar. La Policia, als altres, els va fer "toques", la Policia també va estar a sobre però ella mateixa per estar tranquil·la va plegar, va marxar. I era una noia totalment comprensible, es podia parlar molt amb ella. I són aquests casos que sap greu, perquè dius: "molta llei i al final, què fas?" Marxes, perquè veuen que l'Administració no avança, no se'n surt.

Relacionat amb això, feu seguiment dels casos?

Quan es tanca no. Quan els inspectors ja la donen per bona, no es fa el seguiment. Potser seria lògic, però no hi ha temps. Si s'ha d'arreglar el motor de la calefacció, doncs ja s'ha arreglat, no cal mirar res més. Que es torna a espatllar i no ho arreglen, doncs segurament ja es posarà la denúncia.

I en la majoria dels casos teniu sensació de que s'ha solucionat el problema o tot i la sanció i els inspectors el problema segueix?

No sé quin tant per cent, però jo diria que la majoria s'arreglen. Però clar, sempre et queda un tant per cert, petit, que bé...

El tema que em vas comentar sobre les excuses a l'hora de denunciar. La percepció que teniu vosaltres, quan es fa una denúncia el problema és allò o hi ha alguna altra cosa entre veïns?

Sí que hi és, a veure. El *Xoxolao*, doncs m'han arribat moltes denúncies. Inclús de gent que no vivia allí, però feia la denúncia perquè els pares hi viuen. En una família de quatre membres, els quatre feien la denúncia. Aquí, clar, no et dic que no fos problema ambiental, però es van passar una mica,

Entre veïns, trobem temes de música que posa un i molesta a l'altre. Vaig tenir un problema d'una màquina de cosir, que l'home estava molt emprenyat perquè a més aquesta dona no tenia permís de treball i sempre estava amb la màquina. No sé si es va arreglar, però sé que els inspectors hi anaven a escoltar la màquina de cosir. No sé fins a quin punt van acabar d'arreglar el tema. Rentadores... Fa poc van anar a casa del denunciant i els inspectors van voler anar a casa del denunciat per mirar el que passava. Doncs no els van deixar ni entrar a casa. Igual és un problema de vibració, igual la rentadora està

bé, però hi ha algun ferro allà que fa vibrar i fa conduir el soroll cap a l'altre pis. Doncs no van voler, igual posant una alfombreta o apartant-la de la paret, s'hauria solucionat en bona part.

Normalment col·labora la part denunciada?

Normalment col·labora, si després ho volen fer o no, ja és un altra cosa. Però normalment mai ens han dit que no, sempre hi ha la porta oberta perquè anem a mirar.

Quina legislació teniu?

Ja te la passaré. És la Llei de contaminació atmosfèrica i sorolls. Després hi ha el Reglament de contaminació acústica i el Reglament de contaminació d'aire.

Per aire què feu?

Fums, per exemple obres, que fan pols. Ara s'ha calmat perquè s'ha calmat el tema de les obres, però si no, l'obra com més ràpid i menys inversió faci, més barat sortirà.

Com ho gestioneu?

Tema acústic... A una obra els vam fer posar uns apantallaments acústics perquè no arribés tant el soroll, però és difícil que funcioni. Llavors es negocia també amb horaris. A Encamp, [al pis de dalt] d'unes oficines, aquelles noies estaven, pobres..., feien servir un martell tot el dia i es va dir al responsable de l'obra que respectessin els horaris. Que en lloc de començar a les 8 ho fessin a les 9 i que aprofitessin de 1 del migdia a 4 de la tarda. Eren unes hores que al menys la gent marxa a dinar i que al menys no havien d'estar allí 8 hores escoltant el picó. Això ho van fer, van acceptar, però amb obra és molt difícil, és complicat, i amb la pols doncs bé, han d'humitejar, posar aigua, cosa que moltes vegades no fan.

O cremes, les obres tenen la mania de cremar tots els residus que generen, això està prohibit. Cremar un residu està prohibit. Lo que sí que es tolera de cremar, perquè Andorra té temperatures molt baixes, és llenya neta, fusta per escalfar, escalfar l'esmorzar o el que sigui. Ara la gent s'ha conscienciat bastant. Però cremes, com si fos una fogata de Sant Joan, cremar tots els

residus. I clar, generes molèsties, és un risc, és un perill i molesta perquè sents olors de pintures, de plàstic, tot això. D'això sí que me n'havia arribat, ara ja no. Ha disminuït l'activitat de les obres, però jo crec que també perquè la gent s'ha conscienciat, perquè al que enganxàvem, sancionàvem. Això sí que no ho toleràvem mai. A vegades ho detectàvem o de vegades que em trucaven i llavors, clar, hi havia trucades que no cal que facin el formulari, perquè si no hi vas, ho perds. Llavors amb aquestes, agafava el número de telèfon i hi anaven els inspectors.

Us trobeu situacions que amb la Llei a la mà no es pugui fer res

Sí que ens passa. El Reglament i la Llei parlen de "molèstia", però no et defineixen què és una molèstia. Per molèstia t'entra tot. De 8 del matí a 10 de la nit, tens uns decibels que pots escoltar a casa teva i en canvi de 10 de la nit a 8 del matí tens un decibels més restrictius. Durant el dia, clar que pots posar música, però si al veí l'està molestant, ell té el dret de percebre al seu dormitori 25 o 30 decibels. El soroll de fons és el soroll normal que pots tenir al carrer, a la feina i que des de casa teva tu sents. Tenint en compte aquests 30 decibels, el soroll que fa la música, tu tens el teu dret d'estar tranquil, i si l'altre vol escoltar música, doncs que insonoritzi, o que es posi cascos o que faci alguna cosa.

Hi ha problemes d'aïllament d'habitatges. També tinc casos de restaurants, que se senten les veus. Si és un aparell musical, ho pots controlar amb un limitador, però la veu... Com vas a mesurar un local que tingui quatre persones aquell dia o si és un dia.... com el dia d'un [partit del] Barça, que cridaran molt. I és un problema d'aïllament del local del bar. I aquí quan fan les construccions dels edificis, els locals comercials posen lo mínim. Clar, el propietari no sap si anirà una botiga de roba o un bar.

ENTREVISTA 2:

SR. MANEL MARTIN DA SILVA

SR. MAGÍ ORTIZ GRAU

Inspectors del Departament de Medi Ambient

Govern d'Andorra

Andorra la Vella, 25 de maig del 2010

Quins tipus de conflictes ateneu al Departament de Medi Ambient?

De queixes n'hi ha varies. De fums, sorolls, olors i de pols per les obres, les màquines per foradar i col·locar els micropilots. Però l'estrella principal és el soroll. El soroll agafa tot el que és tema de la música, aire condicionat, ascensors, electrodomèstics rentadores, extractors...

Els temes de discoteques també els porteu vosaltres?

Sí, en principi totes les discoteques tenen un limitador de so per poder graduar la música i que no molesti als veïns. La llei diu que pots tenir fins a 110 decibels a la discoteca, però 110 ja és molestar als veïns, i de fet doncs tenim queixes. Tots els reguladors estan rebaixats per sota de 110.

Quan arriba una queixa que es el que feu?

Anem a parlar amb el que es queixa i amb l'altre. Llavors anem a verificar. Primer anem a parlar amb l'un i amb l'altre i es fa la mesura per verificar si es compleix la normativa. Es va al dormitori de la persona que es queixa, amb els sonòmetre, ell baixa [al local], posa la música al màxim volum i mirem el que arriba a dalt. Llavors el que està dalt, que està mesurant, al dormitori no pot haver més de 27 decibels a la nit. Llavors truca al company, demana que baixi la música fins que al dormitori no hi hagi més de 27 decibels. El resultat que dona el limitador [de la música al local] queda programat i precintat. Llavors un cop està regulat, si puja d'aquells decibels, talla la música durant dos segons.

Per temes de pols, quin tipus de situacions gestioneu?

L'empresa [constructora] ha de ficar uns medis per eliminar molèsties a la gent, com filtres o llançar aigua, és l'única solució que tenen. Més que res quan posen els micropilots per assentar el terra, fan molt soroll i fan molta pols, però no hi ha medis per eliminar tota la pols. Hi ha un moment donat que si es manipula una mica d'aquella manera i després el moment quan treuen la broca cap amunt, i l'aire mateix fa neteja del forat. El soroll, s'ha de tenir en compte que són sorolls de poc temps, no són permanents. El que passa és que hi ha obres que han durat molt, però clar, es poden posar barreres de soroll.

I quan parleu d'olors, a què us referiu?

Hi ha gent que per exemple denuncia per les canonades, i també per olors a dissolvent, olors a gasoil, a coses d'aquestes i tu el que fas és que intentes buscar l'origen que provoca això. Intentes, però a vegades no ho trobes.

Llavors, vosaltres constateu el fet i a partir d'aquí quina actuació se segueix?

Si hi ha qualsevol mesura correctora a fer la du a terme la persona, la que provoca. Per exemple imagina't que és una màquina d'aire condicionat, que fa soroll i que aquest passa a casa del veí. Aleshores el que fem és: Sobrepassa, es comprova, sobrepassa el que diu el Reglament, aleshores s'han de fer mesures correctores, fem les mesures correctores. Aleshores, al cap d'un mes ho anem a comprovar i ho tornem a mesurar. Si és una cosa molt simplificada i petita, donem 15 dies, depèn.

Si tot i així, encara no es compleix?

Si la persona diu o accepta que pot prendre mesures correctores, donem un temps més. Si no fa res, des d'aquí del Departament se sanciona.

Són molts aquests casos?

No, la gent col·labora. De vegades triga una mica, però col·labora. Però clar, fa projecte, fa les obres, acaba... tot triga un temps. Hem tingut queixes d'un any, però en vàries etapes, han fet molts canvis. Per exemple, un hotel que té moltes extraccions o molts aires condicionats i és clar, no ho pot fer tot de cop.

El propietari intenta fer el mínim. Aleshores, canvia'm això, posa-m'ho aquí. Mesura. Això no ha fet res, posa-m'ho aquí. Res. Aleshores, s'ha de fer d'una altra manera, ja investigarem, a veure què fem, i així passa un mes, un mes i mig i el temps va passant. Coses d'aquestes, perquè la gent no canviarà una màquina nova.

Quina sol ser el temps mig de solució d'un problema?

Hi ha casos excepcionals que trigues molt i altres que no, algun el fas en una setmana i altres en tres mesos o un any.

I la gent, tant el denunciat com el denunciant, està satisfeta amb la manera com se soluciona?

Moltes vegades ens donen les gràcies perquè ningú els ho havia solucionat abans.

Tant el denunciat com el denunciant?

Sí, el que passa és que a vegades en aquestes queixes hi ha algun *pique* entre els dos... problemes. Nosaltres no escoltem això, nosaltres anem amb el sonòmetre i això va a missa, i això ho fas entendre a un i a l'altre. Lo que marca el sonòmetre és el que donarem com a correcte. No és una percepció que tinguem. Hi ha un sonòmetre que valorarà el nivell de soroll i a partir d'aquí es prendran unes mesures o unes altres, tingui raó el que es queixa o no. Està parlant del tema del soroll, però sempre és el mateix. Si estàs controlant un abocament i et trobes a la persona que fa l'abocament, és aquella persona que està fent una cosa mal feta. Per molt dolenta que sigui una o l'altra.

Tu has abocat aquí, si has abocat pintura o dissolvent o oli...

Altres persones que he entrevistat en altres departaments m'han comentat que es fa servir l'excusa de la legislació o del soroll, però hi ha altres temes més personals. Us hi trobeu?

D'això n'hi ha. Potser un 50% de les queixes que hi ha. No ho saps el primer dia, ni el segon però quan hi vas altres vegades, sempre hi ha algú que et comenta: és que ve d'aquell o de l'altre. I la gent també s'equivoca. Diu: "això és el veí de dalt. Nosaltres diem: no, és del tercer..."

Perquè la queixa ve motivada per alguna cosa personal?

Sí, això mateix. Acusen a un i resulta que no és aquell.

L' assecadora d'Encamp, per exemple. La veïna té una assecadora i fa molt soroll. Fa molt soroll, suposadament és nova però el tema és l'estructura de la casa. I, clar, què fas? Ha millorat, ha posat un cautxú per sota de la rentadora, però clar, la insonorització de la casa és mínima. Però nosaltres quan hi ha una queixa la insonorització no la mirem.

Per exemple, un bar musical, hi ha soroll. Però és clar, dins d'aquest soroll hi ha les veus de les persones I amb les veus de les persones, què vols que fem nosaltres? No podem fer res. Si té una insonorització mínima que no reté capacitat acústica i molesta al veí, li has de treure tot, insonoritzar i tornar a ficar el bar. Això jo no ho he vist fer mai. He vist a un que ho ha fet, la persona que ho va comprar la segona vegada. Vam tenir una queixa, la persona que va comprar el bar, el va buidar i va muntar el bar de nou. I no hi va haver cap problema, però la propietat d'abans no podia treballar perquè treballava a 68 o 80 decibels.

Us trobeu que hi hagi problemes que es repeteixin, sobretot en aquells on hi ha assumptes personals?

Bé, no. Es va allí, es mesura i es deixen les coses clares d'una vegada. Nosaltres d'aquest tema, a vegades ni arribes a saber-lo. Hi ha persones que en algun moment estan esverats, però després, una vegada has parlat... Sempre diem el mateix. Aquesta persona l'ha denunciat per aquest tema. S'ha de comprovar. Fins que no ho comprovem, no sabem si té raó o no té raó. I hem anat a molts llocs, pocs, que la persona no té raó, ja que el so de la música està dins del Reglament, per tant, pot escoltar la música. Aquí no pots fer res.

Hi ha casos en que no hi hagi eines per solucionar el problema?

A nivell de soroll, el que diu el Reglament potser és massa alt. En lloc de 27, potser haurien de ser 25. Tot i que està dintre la llei, encara molesta. I en molts casos la gent està descontenta perquè encara senten la música. És difícil en aquest aspecte. I després hi ha els increments. El reglament contempla que en cas que el soroll de fons sobrepassi els 27 decibels, pots pujar 3 decibels més,

però si jo pujo 3 decibels com a font generadora, tu també pots pujar 3 decibels més. En lloc d'estar a 27, estàs a 30.

Si vius a l'avinguda Carlemany, Meritxell o Santa Coloma, ja el soroll per si, dels cotxes i de l'ambient, serà superior als 27 decibels. Davant de l'Escalé, hi ha varies botigues que posen música, el soroll del carrer és molt alt. La música que posen les botigues pot estar més alta del normal pel soroll ambiental, puja més de 3 o 4 decibels. Però clar, si tu a casa estàs a 33 decibels... Això fa mal.

Quan una persona ve a fer una queixa, ja li diem que si pot arreglar el tema sense que intervenim nosaltres, millor. Quan intervenim nosaltres, ja hem d'anar al Reglament.

I us trobeu amb casos que arribin a Batllia?

N'hi ha algun, algun pub que potser ha manipulat el limitador. Però n'hi deu haver un o dos. Hi ha persones que manipulen o trenquen els precintes i llavors ens truquen pel problema. S'obre un expedient, però potser el mes vinent aquest senyor no en vol saber més d'aquest pub i el lloga a algú altre, que es troba ja amb els precintes tallats, o això és el que diuen.

Feu seguiment dels problemes?

No sempre, però els més difícils o reincidents sí. Amb les discoteques sí que n'hi ha algun que es repeteix. Varia molt, fas la queixa del soroll, no se sent res de la música sinó el soroll dels cotxes, dels que aparquen fora, dels que es posen a fumar fora i criden, etcètera. I un altre fa una queixa, però confirmem que no és la música. El que passa és qui hi ha sorolls que nosaltres no podem controlar i aquesta gent no queda gaire satisfeta. Tot el que és de fora de la discoteca, la gent, els cotxes... Hi ha coses que podem resoldre al 100%, però altres no. Si no, pots trucar a Policia

Trobo interessant aquesta reflexió que m'heu fet sobre que en la meitat dels casos hi ha alguna cosa pel darrere, algun problema personal .

Això és cert. De vegades la persona aguantava un soroll determinat, des de feia 20 anys. I ara m'he enfadat amb tu i faig la queixa. Per tant, nosaltres

farem mesures correctores per reduir aquest soroll fins el que digui el Reglament. Tenim un bar a Andorra. Eren amics i no havia denunciat mai la porta mecànica que obre el bar. Com que eren amics i anaven a prendre alguna cosa al bar i no hi havia cap *pique*, doncs no passava res. Però com que ara s'han picat el propietari del bar i la persona que es queixa, ara l'ha denunciat. I ara anem a mesurar, medidors, persianes, tot. Si estàs a bones amb el veí, doncs potser si hi ha alguna cosa l'aguantes. Som amics, no passa res. Anem a fer una cervesa, xerrarem de futbol, etcètera. Al principi es va comprar el pis, era amic de tothom, anava al bar. Ara s'ha mosquejat amb el del bar, i ja no hi ha tornat més i ara ha vingut aquí. Què ha fet? Doncs els olors, la sortida de fums i tot això, i té raó.

A nivell del soroll de la porta com les olors, l'extracció està mal posada, té que pujar-la al teulat.

Aquest home fins ara podia obrir la finestra, entrava a l'edifici i no notava les olors, podia entrar al bar i no sentia el soroll, podia estar dormint i ara ho tenim tot, ara de cop ja no pot. De cara a nosaltres té raó de queixar-se. Cadascú t'explica la seva vida o la seva història i a vegades hi ha veïns que s'han arribat a pegar, hem hagut de trucar a la Policia.

Per resoldre tot el que us trobeu, teniu les eines per donar-hi resposta? A banda de la llei? Què passa amb aquests casos que aplicant la llei són de difícil solució?

Hi ha trampes. Segons el soroll de fons que hi hagi, la gent té la possibilitat d'anar pujant el soroll en funció del carrer. A les discotequers, tu vas pujant, vas pujant. Llavors els veïns es queixen. Hi ha trampes. Normalment la gent coopera 100% , tot i que et pots trobar algun que no. Però quan li expliques i tot, et diuen que tens raó, cedeix i facilita el teu treball. És molt atípic trobar-te algú que no. L'únic cas que ens hem trobat que no és el de l'assecadora d'aquella d'Encamp. Quan nosaltres anem al lloc ens agrada anar a mirar quina és la font generadora del soroll. En aquest cas era una assecadora i la persona no ens va deixar entrar per veure d'on ve el soroll i ajudar-lo a arreglar-ho. Potser l'aparell que li havien venut estava defectuós. I no, no ens va deixar entrar. Però són pocs casos. En 15 anys potser et pots trobar amb 3 casos.

La gent viu els conflictes com quelcom positiu o negatiu

El que fa la queixa t'està esperant amb les mans obertes. És un problema que es troba ofegat, no sap a qui recórrer. Van al Comú, van a la Policia, però la Policia va allí i diuen que fa soroll però que ells no poden arreglar el problema. Clar, moltes vegades ens estan esperant a nosaltres. També ens trobem amb gent que provoca el soroll i que diu que no vol molestar i que faran el que sigui necessari.

Amb un banc vam tenir una queixa d'un veí, perquè tenien una màquina que vibrava i feia molt soroll. Vam aplicar mesures correctores però no es va solucionar. Al final, la solució va ser que van canviar la màquina, però això va costar molts diners. Amb empreses grans ens passa que a vegades tenen molts focus de soroll. Per exemple un hotel perquè té moltes sortides d'extracció de cuina, ventiladors de pàrquing, d'aire. És difícil d'arribar. Hi ha problemes que són més difícils que altres.

Hi ha comunicació entre veïns?

No, potser la primera vegada parlen. Però la gent no es complica la vida. La persona que ha denunciat al denunciat de vegades, molt poques vegades van a casa de l'altre per solventar el problema i ho parlen els dos.

ENTREVISTA 3:

SR. MOISÈS TOMÀS

Tècnic de l'Àrea de Seguretat Alimentària i Entorn

Govern d'Andorra

Andorra la Vella, 25 de maig del 2010

Quins tipus de conflictes ateneu al Departament de Salut?

Les situacions més problemàtiques són per denúncies per insalubritat. Ja sigui per propietari o llogater. Aquí molt sovint és per conflictes d'interessos, pel pagament del lloguer o condicions insalubres d'habitabilitat. I les persones implicades solen ser propietari i llogater.

Us arriba alguna problemàtica relacionada amb obres?

No ens hem trobat amb cap situació. Sí ens hem trobat amb problemes entre comunitats de veïns, com patis de llums o interiors d'edificis de propietats diferents que no es netegen, per acumulació d'excrements d'aus, que causen molt males olors o espais abandonats entre dos edificis, que són carrerons que estan tancats i s'ha anat acumulant la porqueria, estan deixats i no es neteja. Això entre comunitats diferents. I dins de la mateixa comunitat sí que hem tingut problemes per tinença d'animals, en males condicions i que embruten espais comuns.

Això us arriba a vosaltres o a Agricultura?

Ens arriba a nosaltres, i nosaltres ho derivem a Agricultura. La Llei de tinença d'animals és competència d'Agricultura.

Quan us arriba una queixa, com la gestioneu?

Si ens han trucat per telèfon, demanem que ens omplin per escrit un formulari, el T220. Ens arriba a nosaltres i nosaltres el derivem al Departament que sigui responsable. Si és fums, per exemple, és Medi Ambient, si és plagues o tinença d'animals, va a Agricultura. No obstant això, nosaltres a vegades anem a comprovar les denúncies si aquest problema té una conseqüència en

salubritat. Evidentment, si tens un animal en mal estat, hi haurà un tema de salubritat. I tot i que vagi a Agricultura, a vegades hem anat allà per constatar la situació. Arriba la denúncia i nosaltres decidim si anem o no anem. Si hem d'anar-hi, i és responsabilitat nostra, evidentment que hi anem. Si no és responsabilitat nostra a vegades també anem. Aixequem acta constatant els fets. I parlem amb la persona afectada, és a dir la denunciant, i aleshores seguim el procediment, que és simplement això: anar, constatar els fets com a part imparcial dins del procés que eventualment ella pugui establir. Avisem que amb l'acta, la persona ha d'anar a Batllia si vol una solució legal. Però nosaltres no podem intervenir, no tenim potestat per qualsevol altra cosa d'ordre públic.

Moltes vegades el problema són solars abandonats d'edificis. És clar, es crien animals, hi ha rates, hi ha una cadena tròfica.. És un problema de salubritat, evidentment, però és un problema comunal, perquè el Comú és responsable de la higiene de la Parròquia i és a més que te els instruments, sap de qui és aquella parcel·la, té probablement les dades dels propietaris i és qui podria actuar per demanar que es netegi aquella parcel·la i posi els mitjans per que no s'embruti. Nosaltres des d'aquí no podem.

És a dir que vosaltres bàsicament constateu i ho deriveu a Batllia o al Departament competent?

No podem agafar una responsabilitat que no ens pertoca, perquè encara podríem intervenir menys. Estaríem intervenint en el camp d'actuació d'un altre Departament. Això no és responsabilitat nostra. Ha d'actuar la part que li toca.

Creus que teniu eines suficients al Departament per gestionar el tipus de problemàtiques que us arriben?

No, no són suficients. Hauria de ser una responsabilitat del Ministeri de Salut anar més enllà de constatar la situació i actuar com a pèrit judicial. No seria ben bé això, però sí que és com un assessorament tècnic en el qual es diu si una situació és greu.

I no tenim legislació. Hauríem de tenir una legislació específica. Hi ha casos que necessitarien una actuació urgent, ja que les conseqüències són greus.

Quan una persona veu paneroles¹¹⁴ de dia, vol dir que la població és enorme, ja que normalment són nocturnes. A part de desagradable, és molt difícil i té un risc elevat viure en una situació així, amb una plaga de paneroles. No podem actuar nosaltres. El dirigim a la Batllia de guàrdia per a que el propietari, si té la responsabilitat de fer ha de fer una fumigació.

I enviar casos a la Batllia no els allarga molt?

És clar, però al ser un contracte administratiu entre dues parts, la resolució del contracte ha de ser per via legal. Nosaltres aquí no podríem intervenir.

Els protagonistes d'aquests problemes els viuen com quelcom negatiu o positiu?

Ho viuen com un fet negatiu i amb les mesures legals tothom acaba rebent. Ara, també ens hem trobat que utilitzant això, abusen del sistema per obtenir avantatges personals. És a dir, no vull pagar el lloguer, o vull expulsar al llogater perquè no compleix el contracte, ha embrutat el pis i té aquestes condicions i això és culpa seva. Es donen casos.

És a dir que darrere la façana del problema detecteu que hi pot haver alguna cosa més a nivell crematístic o personal?

Normalment no. Per molta pena que em donis, les capes d'humitat és un problema de salubritat, pot haver-hi fongs i les espores poden provocar asma. No paguen.... Però nosaltres arribem fins aquí. Es veuen casos més difícils i que requereixen una actuació multidisciplinar, per exemple quan la persona denunciant o denunciada té un problema de salut, hi ha acumulació de trastos per trastorns de personalitat, el que pot arribar a posar un gran risc d'incendi.

Aquests conflictes de què em paraves, són conflictes nous o porten temps arrossegant-se?

Normalment, quan arriben aquí és que la persona està farta i ja porta força mesos. Normalment se'ls pregunta perquè no han trucat abans. Si la resposta no és gaire convincent, saps que estàs davant un cas d'aprofitament. I es

¹¹⁴ Cucaracha

donen casos en què nosaltres anem a actuar i després fem un informe per la persona, a part de l'acta. Normalment, ho deixem tot molt clar en l'acta, ja que és el document que té validesa administrativa per part nostra. Però si Direcció ens demana un informe, doncs el fem.

Els usuaris acaben satisfets de com s'ha solucionat el problema? Quina és la vostra percepció?

Hem constatat que el paper d'acta, arriba a solucionar alguns problemes, sobretot per la por a una actuació de la legislació, que no serà el cas, perquè nosaltres al denunciat ja li diem que nosaltres només constatem. Tot i això, fan arribar aquesta acta al llogater o al propietari i constaten que ho han denunciat a Salut. I és clar, per desconeixement d'aquest procediment, que per part nostra s'acaba en l'acta. Després, la persona pot portar l'acta a Batllia dient que Salut, com a part imparcial, considera que això està brut. I per tant, solen avenir-se.

La relació entre aquestes persones?

Pel que m'explicaves, un sistema de mediació seria molt necessari. I els Comuns podrien fer-ho. Seria lo ideal.

Quina és la legislació que apliqueu?

No n'hi ha [específica per Salut]. La que regula els contractes entre llogater i propietari és la Llei d'arrendaments urbans i la Llei de Propietat Horitzontal, que diu que el propietari és responsable de cuidar l'immoble. Després, la Llei Qualificada de Competències Comunals defineix la part que seria dels Comuns, com la higiene de la Parròquia. Després, també existeix la Llei de Tinença d'Animals.

Aquests problemes es van repetint en el temps?

No, crec que no s'ha repetit cap denúncia.

E-MAIL DEL SR. MOISES TOMÀS

Tècnic de l'Àrea de Seguretat Alimentària i Entorn

Govern d'Andorra

Andorra la Vella, 14 d'abril del 2010

Hola Ramon,

Seguit a la nostra conversa, et puc dir el següent:

Denúncies a tesis l'any 2009: 5. Les consultes telefòniques que rebem no les consignem, però són d'aquest ordre, unes 5 o 6 per l'any passat.

El tipus de denúncia que atèn salut és insalubritat en edificis, i són degudes a:

Molèsties per tinença d'animals (olors, deposicions, orins, sorolls). Solen ser denúncies d'altres veïns. És competència del departament d'agricultura (Llei de tinença d'animals BOPA núm.37-any 10-29.7.1998, art. 33)

Humitats

Insalubritat en zones comunes d'escala (replans, patis interiors, locals tècnics de comptadors o calderes)

Plagues: coloms, rates, etc. Normalment originades a solars abandonats/no edificats (seria competència dels Comuns segons la llei qualificada de delimitació de competències comunals, i segons l'article 127 de l'allei general d'ordenació del territori i urbanisme BOPA n.ºm.10-any 13-24.1.2001).

Un cas particular de plaga són les paneroles: acaben colonitzant edificis sencers, i s'originen en pisos buits, on no poden entrar les empreses de fumigació, de forma que les seves actuacions tenen resultats parcials en no

poder actuar directament contra el focus d'insalubritat. Normalment ho denuncien els veïns afectats.

Altres casos d'insalubritat en edificis: es lloguen pisos a prop o dins granjes/terrenys, sense les garanties sanitàries previstes a la llei de propietat horitzontal (arts. 8.2 i 10, BOPA núm.47-any 16-28.7.2004).

Fums, sorolls: són derivats directament al departament de Medi Ambient.

Els conflictes que motiven les denúncies solen ser entre llogater i propietari (per casos reals, si, però també per forçar la devolució del dipòsit inicial, o no voler pagar el lloguer, forçar el desnonament d'un llogater per recuperar l'habitatge per interessos privats del propietari sense haver d'iniciar un procés legal, etc.). En el cas de plagues, les denúncies venen motivades dels llogaters cap als propietaris.

Actuació de l'àrea de seguretat alimentària i entorn: s'indica al denunciador que ompli un full de denúncia al departament de salut i ho entri al servei de tràmits de qualsevol Comú o al de Govern. Una vegada ens arriba, si trobem evidència suficient per actuar, contactem el denunciador i fixem una data per constatar els fets. Anem 2 tècnics, treiem fotos si ens ho permeten, i aixequem acta dels fets constatats, de la que lliurem una còpia al denunciador. Amb aquesta, que serveix de constatació imparcial dels fets, la persona pot decidir emprendre les accions legals que consideri escaients per resoldre la situació.

El Departament no té legislació per actuar en aquests casos, limitant-se a constatar imparcialment els fets.

En alguna situació ha estat a la inversa, el jutge ens ha demanat que l'acompanyem a constatar una denúncia per insalubritat, però el procediment ha estat el mateix: aixecament d'acta amb els fets comprovats.

En el cas que l'origen del focus d'insalubritat sigui una persona malalta (síndrome de diògenes, alcoholisme, desestructuració familiar, etc.) procurem

sempre recabar el parer de l'assistent social de la parròquia (veure si l'estant portant o notificar-li un cas nou).

Normalment, a les trucades ja els avisem del nostre procediment, indicant-los que si és realment urgent vagin a la Batllia de guàrdia a denunciar el cas en busca d'una solució el més ràpida possible, atès que de totes formes s'hi haurien d'adreçar tard o d'hora, amb acta o sense...

Crec que és tot. Si necessites alguna cosa més, només m'ho has de comentar.

Moisés Tomás Rubio
Àrea de Seguretat Alimentària i Entorn
Ministeri de Salut, Benestar i Treball

Govern d'Andorra

ENTREVISTA 4:

SR. JOAN DALMAU

Tècnic del Departament de Seguretat industrial

Govern d'Andorra

Andorra la Vella, 8 de juny del 2010

Quins tipus de conflictes ateneu al Departament de Seguretat Industrial?

Els conflictes que arriben a aquest servei són molt variats, perquè la Llei de Seguretat Industrial toca molts temes. La Llei de Seguretat Industrial per ella mateixa té uns 20 Reglaments.

El que és Seguretat Industrial té dos Lleis marc, una la Llei de Seguretat i Qualitat Industrial i l'altra la Llei del Codi de Circulació.

Pot arribar des de conflictes per la homologació de permisos de conduir, problemes de permisos de conduir, "follons" amb les autoescoles, les ITV.

I en l'àmbit més local?

En aquest àmbit els conflictes estan en el marc de la Llei de Seguretat i Qualitat Industrial. Normalment lo que és més usual són els conflictes amb sorolls o amb olors, fums i coses d'aquestes. Això és el tema més veïnal, el que afecta possiblement més perquè és el que fa contactes entre una casa i una altra.

Quan us arriba una queixa, com la gestioneu?

Hi ha diversos circuits. A nosaltres ens pot arribar per diversos motius. Conflictes d'escàndols entre persones no hi entrem, ho trametem directament a la Policia. Nosaltres intervenim quan els sorolls, les vibracions, les queixes estan referides amb algun procés de tipus industrial. Sigui per calderes de calefacció, sigui perquè és la bomba del gasoil, sigui perquè a sota hi ha un taller, etcètera. Abans que nosaltres normalment la gent ja ha anat a la Policia, al Comú o a Medi Ambient. Són els tres òrgans que acostumen a remetre-ho a

nosaltres. Normalment quan ens venen de Medi Ambient és perquè ja han fet mesures de soroll i hi ha una emissió important i llavors hem d'intervenir nosaltres, perquè nosaltres anem al que és pròpiament l'activitat industrial o que genera un producte industrial.

Els problemes amb què us trobeu són nous o fa un temps que s'arrosseguen?

Moltes vegades t'hi trobes, i per queixes que també hem tingut en algun altres sector, és amb fraus directes del subministrament d'energia elèctrica, de gent que està agafant la llum del seu veí. A partir del moment que l'usuari té un consum important d'energia elèctrica i no ho entén, ho demana a la companyia elèctrica i la companyia elèctrica veu que a ells els marca bé i s'ha de fer una revisió. Al fer-la veuen que hi ha una persona que ha punxat la instal·lació. A vegades hi ha raó, i verdaderament hi ha hagut una activitat com a mínim conflictiva o a vegades el que passa és que per aconseguir la intervenció de l'administració en coses que no ens pertoca, es vesteixen conflictes d'índole personal amb la manta, o la capa tècnica. I moltes vegades això també t'ho trobes. Vas al lloc, mires i el que veus al darrera és que hi ha un conflicte de tipus personal, entre persones.

I això us passa sovint?

Passa bastant sovint. Normalment quan una persona es queixa, o és una cosa molt flagrant o al darrere hi ha aquestes situacions.

En aquests casos què feu?

Nosaltres només intervenim... A veure, hem de diferenciar molt clar el que és l'Administració del que és la via judicial. L'Administració només intervé quan hi ha una possible infracció a una norma administrativa. Punt. Si no hi ha una infracció d'una norma administrativa, nosaltres no intervenim. Llavors el que li queda a la gent és anar a la Batllia. La via que queda és la via ordinària.

Quin tipus d'actuació feu vosaltres? Imposeu alguna mena de sanció administrativa?

A vegades sí, a vegades no. És veritat que una infracció pot estar penada amb una sanció, tota infracció pot estar qualificada, però no sempre s'arriba a una sanció, perquè inclús quan tu fas l'acta d'inspecció i fas el constata, a vegades veus que tenen la intenció d'arribar a un acord. Tampoc es tracta de sancionar.

Hi ha vegades, per exemple en el cas d'un frau per robar energia, hi ha una voluntat de robar i llavors si no arribés a un delictes, com a mínim mereix una atenció especial. Normalment, el que et trobes és que la gent quan veu el problema el soluciona. Alguna vegada hem sancionat, però molt comptades vegades, perquè realment era una conducta reincident. O veus que aquella persona té una voluntat manifesta de voler fer dany a l'altre.

Les persones acaben satisfetes amb la manera en què s'ha solucionat el seu problema?

Si no acaben satisfets, al menys et diuen que sí. Tu intentes trobar una solució, ja no et diré equilibrada, però sí conforme a les normes que ens regulen. Si un senyor té la xemeneia bé, té les distàncies adequades i li entra el fum a casa perquè hi ha un corrent d'aire que li va cap allà... Vam tenir un cas fa poc, per exemple. Un senyor que té una borda¹¹⁵, que la tenia de pagès, fa un restaurant, posa una xemeneia sobre la teulada. Al cap de quatre dies el veí fa un edifici de sis pisos al costat i llavors tens la xemeneia a tres metres de la finestra... Què és primer, l'ou o la gallina? A qui hem de donar la raó?

Tothom té la seva part de raó. Jo tinc un pis i no tinc perquè aguantar el fum a dintre. Però clar, aquesta xemeneia, d'aquesta borda, estava molt abans que aquest senyor comencés a construir. Quina culpa en tinc de que aquest senyor vingui i construeixi una casa? On s'acaba el dret d'un i comença el de l'altre?

¹¹⁵ Construcció típica andorrana on tradicionalment es guardava el ramat.

Creieu que teniu eines suficients per gestionar els problemes que arriben al vostre servei?

Jo diria que en general sí. En definitiva, en últim recurs, si no estàs content, sigui per la resolució administrativa, sigui per què no hi hagi una infracció administrativa, se'n pot anar a la Batllia i iniciar la via civil o la via penal. Aquest recurs sempre hi és. Nosaltres no podem anar més enllà del que la Llei ens permet. Aquí no som una comissió d'arbitratge, som una Administració. Però en general, si els hi expliques el perquè de les coses, salvo que hi hagi un "pique" entre persones, que és un altre problema, normalment la gent fa les coses i se solucionen.

Us trobeu amb conflictes que es repeteixin en el temps?

No tant nosaltres, però sí de queixes de sorolls quan intervé Medi Ambient. Amb discoteques, per exemple. Aquí acaba sent un doble problema. Si és a l'interior del local és un problema de tipus tècnic i si estem parlant de portes del local en fora, ja és un problema de seguretat ciutadana. Llavors, dins del local tant Medi Ambient com nosaltres podem forçar a que es prenguin les mesures tècniques per que hi hagi l'aïllament adequat perquè el soroll no es transmeti. Si és al carrer i és una competència de seguretat ciutadana, correspon a la Policia i a la Batllia. Nosaltres no tenim competències.

Com us coordineu amb Medi Ambient?

Amb el Departament de Medi Ambient col·laborem i ens equilibrem. Nosaltres ens en cuidem de portes en dins i ells se'n cuiden de portes enfora. La seva funció es que no arribi el soroll, la nostra funció és que no surti el soroll. Ells se'n cuiden de que no hi hagi fum a l'atmosfera i nosaltres ens cuidem de que la caldera tingui el rendiment que hagi de tenir, manteniment, etcètera.

Amb aquests problemes que em comentaves on es vesteix un problema personal amb una capa de legalitat, en feu algun seguiment posterior?

Nosaltres ens trobem que anem allà i si hi ha infracció actuem i si no hi ha infracció no actuem. Si aquest senyor no està content amb el que ha fet i no hi ha cap norma que ho prohibeixi, pot anar a la Batllia. Nosaltres som pura i

simplement administració. I com a Administració ens limitem a veure si hi ha hagut una infracció sobre les normes administratives. I punt.

Us trobeu amb molts problemes que tenen una solució difícil amb la legislació aplicable?

No hem fet estudis quantitius, però vaja, va una mica a temporades. En una situació de crisi, les coses s'agreugen, la gent està molt més sensible, aguanta menys les coses i de seguida... En situació en què les vaques són grasses i tothom va bé, tot s'arregla.

La gent viu els problemes com quelcom positiu o negatiu?

La gent quan ve aquí és perquè tenen un problema i volen que l'administració actuï. Si es soluciona, estan contents i veuen lo bona que és l'Administració i quan no es soluciona, El Govern no fa la seva feina. Fins i tot ens hem trobat casos de persones que s'han queixat, hem anat per solucionar-los el problema i després són ells els que han causat problemes en una altra banda. Llavors es queixen quan intervens, diuen que el Govern no deixa treballar als empresaris. Però prèviament s'havien queixat perquè a sota tenien una discoteca que feia soroll.

ENTREVISTA 5:

SR. JORDI SILVESTRE

Oficial del Servei de Policia

Escaldes-Engordany, 1 de juliol del 2010

En quin tipus de conflictes en l'àmbit local interveiu des de la Policia?

Sorolls, danys entre veïns o que un vehicle al pàrquing ha aparegut amb ratllades. Patrimoni, serien casos de furt. I desavinences familiars i problemes veïnals, de la classe de la veïna que li tira l'aigua a la de sota quan ha estès la roba i ho fa exprés. A Andorra tot, tota intervenció ens arriba a nosaltres. No hi ha, ara s'està mirant i fent estudis amb els Comuns perquè els Comuns agafin diferents treballs. Ja s'han fet contacte del Ministeri d'Interior amb els diferents Comuns pels temes en que ells poguessin intervenir. Per tot intervenim nosaltres. Et puc explicar casos fins i tot d'un veí a qui se li ha escapat un canari i pensa que el té la veïna. Nosaltres intervenim per tot. Per Andorra, les últimes estadístiques que fa dos anys es van fer sobre en qui tenen més confiança i vam ser la Policia. Per qualsevol cosa hem d'intervenir. Per assumptes veïnals, en les fites d'un terreny, que se li ha escapat el cavall, que aquest cavall està pasturant al camp d'un altre. Vull dir que intervenim per tot.

Quin és el tipus de gestió que feu?

Nosaltres, sempre que fem una intervenció constatem quina és la queixa. A partir d'aquí, un cop hem constatat, els agents interventors intenten aconsellar a la persona com ha de fer els següents passos. Si ha de presentar denúncia, si s'ha de dirigir a la Batllia d'Andorra, si té que deixar el tema en mans dels advocats posar una querella a la Batllia... I llavors, clar, quin és l'altre tema? Si la denúncia es fa a la Policia, passa a ser un tema penal. Si ho fa via judicial administrativa, el temps de resposta és molt més dilatat, molt més complicat. Per això hi ha temes civils que els mateixos advocats aconsellen que vinguin a denunciar a la Policia. I nosaltres estem obligats a agafar tota classe de denúncia, encara que siguin temes purament civils.

També intervenim en problemes civils o comercials. Això vol dir que la persona que ens truca ha anat a comprar a una botiga i al cap de mitja hora ha vist el mateix [producte] a 10€ més barato. I va a la botiga a que li tornin els 10 €. Però aquí a Andorra la venta és pública, és lliure. Per que vegis el tipus d'intervencions que fem. Llavors nosaltres anem allà, intentem que les dues persones es fiquin d'acord i si no, li diem el dret que té la persona de ficar una queixa a l'ACU,¹¹⁶ que també estan desbordats.

Abans de trucar-vos, han parlat entre ells les persones que fan una queixa?

A veure, pel que nosaltres veiem quan nosaltres intervenim és perquè entre ells no s'han ficat d'acord. Sí que hi ha hagut un tema que un s'ha anat a queixar, el 80% de les vegades el veí abans d'avisar-nos a nosaltres ha intentat parlar del tema que tenen, però no arriben a cap acord i quan nosaltres intervenim ja és perquè s'ha fet un problema serio. Però nosaltres el que no fem, una vegada s'ha acabat el problema, és fer un seguiment del problema perquè els veïns intenten reaccionar. Aquesta no és la nostra potestat. No tenim ni efectius ni cap Departament que se n'ocupa d'això. Llavors el que fem, per exemple, segons el cas, és solventar el problema al moment, dir a les dos parts els drets que tenen i a partir d'aquí dir-los cap a on tenen que anar per solventar els seus problemes. Si és per sorolls, ja el nostre Reglament de Tranquil·litat Pública ens dona els barems que hi ha i podem sancionar, sempre que haguem constatat, que quedi clar. I una vegada que s'ha constatat, es fan les actes i es sanciona la persona, les persones o la empresa que fa aquests sorolls. Sempre, en l'horari que et deia, de les 10 de la nit a les 8 del matí. Si és un altre tema, que és pel veïnat que es queixen perquè un li ha trencat la porta o hi ha danys, etcètera, se'ls explica els passos que han de fer, com que aquí hi ha uns danys es pot presentar denúncia i nosaltres el dirigim cap a la Batllia.

¹¹⁶ Associació de Consumidors i Usuaris

Em deies que a vegades hi ha queixes veïnals però aquesta queixa és una excusa i hi ha alguna cosa més al darrere.

Sí, per poder tocar la moral a l'altre. Això ens ho trobem, però sobretot quan rebem trucades aquí de gent gran. Quan la gent gran de 80 anys, o més de 65 anys, ens avisa que el veí està fent soroll i nosaltres anem allà i no constatem el soroll, sí que ens donem compte que això s'està fent per tocar la moral al veí de dalt. I quan hem anat dos o tres vegades a aquest lloc, agafem a aquesta senyora per què ens expliqui a veure què és el que realment passa. Llavors resulta que com que aquesta senyora és una senyora gran a la nit no pot dormir i de dia, que potser és quan podria, es queixa de que l'altra senyora està fent soroll. Però com que no es pot queixar, perquè està en els horaris en que es pot fer soroll, perquè és després de les 8 del matí, doncs en el moment en que no dorm, intenta tocar la moral. Sobretot amb la gent gran, que no han de treballar, que no tenen un horari per descansar, dormen menys hores... Ells quan dormen és el moment, no sé, a les 12 del migdia. Llavors a partir d'aquí, clar, no volen que ningú els molesti.

Us passa amb altres col·lectius?

No, és sobretot amb gent gran. Quan passa això, els altre motius pels quals es queixen per sorolls és perquè al pis de dalt estan fent una festa. Es queixen fins i tot del dia de Nadal. Al Nadal és quan rebem més trucades. Perquè la persona de baix no celebren la festa per circumstàncies o perquè són d'una altra nacionalitat i no la celebren i llavors es queixen dels de dalt. També tenim moltes queixes.... Hi ha unes 80.000 trucades a Policia l'any i de intervencions n'hi ha unes 10.000 o 12.000. El que no fem és una mediació entre veïns per solventar el problema, anem directament a lo pràctic. Tampoc és la nostra feina. Aquí sí que tenim una psicòloga que és funcionària de la Policia que intervé en temes d'aquests de parella. El que fem és derivar-los perquè parli amb ells i ella ja els torna a derivar cap al Departament adequat, que pugui solventar el problema.

El conflicte es viu de manera negativa o positiva?

Un problema que no és problema, que és una tonteria, però per la persona que està implicada és un gran problema, has de partir d'aquesta base. Per sorolls, o

un problema, a veure, que tu veus que es una xorrada i per aquell home és un gran problema de difícil solució. Sembla que arriba un senyor de Barcelona, se'n va al seu edifici i quan va a aparcar el cotxe, en troba un altre aparcat a la seva plaça, que és d'un veí. També ens truca a nosaltres perquè és la segona o tercera vegada que l'avisava i no li fa cas. I aquest home el que no vol és que quan ell arriba de Barcelona, que estarà la plaça 15 dies lliure, doncs que hi hagi un cotxe al seu lloc.

Es repeteixen molt els problemes?

Sí, els problemes es fan molt amb el temps. Fins que la justícia ha intervingut, i aquí s'ha acabat. Des del primer moment que hi ha el problema fins que la justícia intervé, què passa? Passa un temps i aquests problemes es van repetint i s'eternitzen.

I si la justícia no intervé, no s'arreglen?

És molt difícil que s'arreglin.

De quin tipus de problemes estem parlant?

Entre veïns, en comunitats de veïns, sobretot problemes de veïns. Temes que hem trobat, doncs que la veïna de dalt... Hi ha molts problemes que un cop nosaltres hem intervingut s'han solventat, perquè els intentes fer entrar en raó. Això és el policia que intenta fer-los entrar en raó... La Policia no està per solventar el problema, per exemple si algú tanca la porta de baix molt fort i fa molt soroll. Sobretot en temes de bon veïnatge els demanem que intentin arreglar-se. S'ha intentat arreglar. Però de vegades no es pot arreglar perquè el fons és un altre. Però sí que quan es un problema entre dos veïnes és difícilíssim, difícilíssim de solucionar, perquè no es perdonen.

Aquests problemes de fons que comentaves, hi ha algun servei a Andorra que ho tracti?

És complicat. Hi ha temes dels quals els serveis socials sí que se n'ocupen, però clar, que hi hagués un tema de fons, de poder solventar problemes així de poca cosa, que jo sàpiga, així de fons si no es va a Batllia... Segurament

aquests temes, quan arriben a Batllia, el Batlle ja intenta fer una mediació entre les dues parts per arribar a una conclusió. Però ja han d'anar a la Batllia.

Però quan arriba a Batllia ja ha passat un temps, ja hi ha unes denúncies i té el seu circuit. És complicat, però a Andorra fins el 1994 no teníem codi penal. Anàvem amb usos i costums i la vida quotidiana era molt més fàcil de solucionar.

Us trobeu amb algun problema que amb la llei a la ma no es pugui solucionar? Per exemple un problema de sorolls, però a les 3 de la tarda i no a la nit?

A vegades. El soroll hi és, però no hi ha cap llei que ens digui que aquell soroll no el pot fer a les 3 de la tarda. Perquè nosaltres en sorolls actuem de les 10 de la nit a les 8 del matí. De les 8 del matí a les 10 de la nit no és un tema nostre, els sorolls. Nosaltres l'única cosa que podem és derivar-lo a Medi Ambient. Perquè ells vindran aquí amb un aparell i ja veuran quins decibels són i si són tan exagerats que no es poden aguantar ni de dia.

ENTREVISTA 6:

SRA. BÀRBARA ESCUDERO

**Caporal de les Unitats d'Atenció Ciutadana i Central del Servei de Circulació i Atenció Ciutadana
Comu d'Escaldes-Engordany**

SR. CARLES BOZZO

**Caporal de la Unitat de Grues del Servei de Circulació i Atenció Ciutadana
Comu d'Escaldes-Engordany**

Escaldes-Engordany, 3 de juliol del 2010

Quina és la tipologia de conflictes més habitual que ateneu al Server?

B.E.

Doncs he fet una tria d'alguns exemples de conflictes amb que ens trobem. Per exemple, un dia una senyora d'un edifici es queixa de que una altra rega les plantes i que aquesta cau pels balcons, molestant i embrutant a una altre veí. I es queixa de que "la meva veïna cada cop que rega, doncs em cau a mi l'aigua". En aquest cas, ens trobem que és d'una propietat a una altra propietat privada. Aquí nosaltres ho plantejem com que no hem rebut aquesta queixa, sinó que intentem esbrinar si això està afectant a la via publica que és la nostra competència i si no és això, intentem fer com una campanya per la zona recordant que hi ha un horari de reg de plantes, s'està informant a tots els veïns, com enviant un missatge subliminal a tots, però sense anar directament. Nosaltres ho fem sempre així.

A no ser que sigui una cosa molt concreta, intentem evitar el fet de donar per fet que és aquella persona. Tot i que ho haguem comprovat, perquè llavors estem fent que aquella persona se senti assenyalada i encara se sentirà pitjor i començarà a pensar a veure quin veí ho ha dit, el Comú està favor de l'altre veí, no està a favor meu... Llavors intentem globalitzar la situació i plantejar-ho si ens ho permeten les ordinacions i les nostres funcions, globalitzar-ho com

una campanya per la zona, no la fem a nivell de tota la Parròquia sinó en aquelles zones on detectem que hi ha aquestes dificultats.

La setmana passada, l'alcalde de Sant Pere de Ribes comentava en un congrés a Saragossa¹¹⁷, que els Ajuntaments no tenen competències per fer front a molts conflictes entre privats, però són els que pateixen les principals conseqüències. Us hi trobeu?

C.B.

Sí, habitualment sí, és el que dèiem. La persona aquesta segurament ha tingut un conflicte veïnal pel que sigui, per l'escala o pel que sigui i la forma de tocar les pessigolles al veí és aquesta, és una forma d'afrontar-te directament a aquella persona. Regant en el moment que l'altra ha estès la roba o està recolzada en el balcó mirant. És una forma d'enfrontar-se indirectament a aquella persona.

Però clar, això crea un conflicte que la segona persona, l'afectada, per respondre decideix posar pel mig al Comú. Ja sé que és pel conflicte que tens amb mi, no ens ho direm mai però et faig això i hi haurà unes terceres persones que et vindran a tocar la pera a tu. No seré jo directament. I jo me'n riuré de que t'estiguin tocant la per a tu per això que m'has feta mi. En aquell problema entre dos persones intenten fer que nosaltres mediem a la primera.

B.E.

Però en aquest cas seria un error que nosaltres ens decantéssim per algun dels costats, perquè d'entrada és un tema que no ens afecta perquè és dins d'una propietat privada. En aquest cas ara estem intervenint, ja que encara no s'ha resolt, és dels últims que hem rebut. En aquest cas el que tenim previst és parlar amb la persona que ens formula la queixa i suggerir-li, per aquest cas concret, que es troba en una zona privada i per tant el Comú no podria fer cap campanya, que parli amb la seva comunitat de veïns, amb el President de la comunitat. Si ella no té ocasió d'anar a parlar amb l'altra veïna i dir-li, doncs

¹¹⁷ 1er Congreso de Mediación Comunitaria y Participación Ciudadana, Zaragoza, 25 de junio de 2010.

que sigui mitjançant una nota. Això ho hem suggerit a moltes comunitats quan hi ha deixalles i ens està donant molt bon resultat. Que enviï un missatge global al President de la comunitat demanant que no es deixin les deixalles a tal lloc a tal hora.

C.B.

Moltes vegades també s'informa al President de la comunitat del petit conflicte que tenen aquestes persones que ell, pel càrrec que té, sigui conscient que deu haver un problema que no és precisament l'aigua de regar les plantes, i si ell pot mediar directament entre aquestes dues persones a veure quin és el conflicte real. Potser no és l'aigua sinó senzillament que la senyora té l'ascensor agafat i està mitja hora parlant amb algú.

Quin percentatge de casos us trobeu d'aquest tipus?

C.B.

Diàriament un 90%, ella en el seu departament un 90% del dia i jo en el meu departament un 90% del dia. Jo o els caporals que hi hagi. Tenim conflictes per exemple entre hostalers o entre botigues que venen el mateix producte. El que passa, sobretot en temps de crisi, és el següent. Una botiga, perquè l'altra vengui menys, fa servir l'estratègia de posar, sense voler, un camioneta davant de la botiga de la competència una horeta i els vianants que passen per la vorera veuran la meva tenda però la teva ja no la veuran. Automàticament l'altra persona detecta això i ens truca denunciant que no es tenen els permisos corresponents... S'intenten fer la competència així. Demà igual arriba l'altre senyor amb tres o quatre persones escridassant-se davant de l'altra tenda perquè la gent no hi entri. Els he d'anar a cridar una mica l'atenció per fer-los veure que no som tontos, que sabem que hi ha aquesta disputa comercial i que un li ha posat la camioneta i l'altre com a represàlia s'ha agafat dos o tres treballadors que s'han posat a escridassar-se davant la botiga de l'altre perquè la gent no entri a la botiga.

Hi ha algun altre tipus de conflictes que tracteu, per exemple per l'ús de l'espai públic?

C.B.

Sí que en tenim, per exemple de gent que posa els gossos a fer les seves necessitats al davant d'un jardí i tenen el conflicte amb l'altra persona que té nens petits i arrel d'això es crea un conflicte que cada dia és una mica més gran i arriben a escridassar-se la mare i la senyora del gos i es fa una bola bastant gran. Aquí entrem a informar a la senyora del gos que té un espai creat pels gossos, els *pipicans* per portar els gossos i els jardins són pels nens petits. La senyora diu: "els gos també té dret". I no, el gos té dret en el seu lloc i el nen en el seu lloc.

B.E.

Els propietaris de gossos el que voldrien és tenir una zona verda on el seu gos pogués córrer. Sembla un tòpic de veure al gos corrent, doncs això ho desitgen tots els propietaris, han demanat que el Comú creï una zona àmplia verda on el gos pugui córrer. Llavors veu una zona verda, al vespre quan no hi ha ningú i volen que el gos estigui allà. El que no pensen és que el seu gos orina allà, fa defecacions i al dia següent va la mare amb el seu nen, s'estira allà a la gespa, etcètera

C.B.

I és clar, això crea molts conflictes

B.E.

Hi ha molts propietaris de gossos que els porten a les zones verdes.

I aquí quina és la vostra actuació?

B.E.

La gestió que fem amb els propietaris de gossos a les zones verdes és assabentar-los un o dos cops i ja al tercer cop anem a sancionar. Hem sancionat a molt poquets. Sobretot hem sancionat als que no porten el gos lligat, perquè ens dona temps a intervenir. Com que el gos està lluny... Al que no aconseguim sancionar és al que fa defecacions, perquè quan estem

nosaltres al davant el recullen, i quan no hi som és quan es dóna el conflicte. Hi ha una ordinació que ho gestiona.

C.B.

El que fem directament és avisar. Donem suport moltíssim la facció de la mare del nen i intentem fer recapacitar a l'altra persona. Encara que hi hagi un conflicte entre aquestes dos persones, li donem pràcticament la culpa al que té el gos i el fem reflexionar que podria ser el seu fill. El que fem és, entre cometes, atacar directament, que el conflicte no és d'aquesta persona contra aquesta, el conflicte és d'aquesta que està fent una cosa errònia i a sobre vol tenir la raó. I li fem veure que és ell que està malament, que és l'altra persona que té totalment la raó, que no té el dret d'escriuassar, ni d'intentar mediar amb l'altra persona.

B.E.

Jo amb una mare i un propietari de gos no m'hi he trobat.

C.B.

Jo moltes, ja que voltem molt pel carrer i ens ho trobem bastant. I el que diem és que aquesta senyora (la mare) té un nen i té tota la raó del món en què pot passar alguna cosa degut al seu gos. Mirem d'atacar molt a la persona i que es vegi ella la culpable, que després comenci a reflexionar a casa seva. I ens està donant molt bon resultat perquè aquella persona (el propietari del gos) ha desaparegut del lloc.

Inclús a vegades hem parlat amb la mare i ens diu que s'ha trobat amb aquella persona del gos i li ha demanat perdó, perquè no havia pensat que el nen jugava allà i podia agafar alguna cosa. I el gos ha desaparegut.

La gent sol estar satisfeta amb la manera com s'ha solucionat el problema?

B.E.

Nosaltres quan gestionem queixes, sempre truquem al final, quan nosaltres ho donem per resolt sempre els truquem. Però jo no he trobat mai una persona que estigui 100% satisfeta. Sempre volen una mica més. Nosaltres vam rebre

una queixa, que passa molt a urbanitzacions. Era d'una veïna que deixava la porta de la casa oberta, deixava que el gos sortís perquè no hi ha perill, hi ha molt poca circulació. El gos sortia, feia les seves defecacions i tornava. Com que ningú l'acompanya, ningú ho recull. Ens hem trobat amb queixes de que el gos viu en una casa determinada i se'n va a fer els excrements a la porta de casa del costat. Aquí fem exactament el mateix que comentàvem abans, una mica de campanya per la zona per intentar-ho evitar sense assenyalar a ningú. A no ser que ho trobem en el moment. Si hi podem constatar, llavors sí que actuem i informem que ha de portar el gos lligat. En un d'aquest casos, hem estat anant per la zona, vam assabentar a la persona que deixava sol el gos, de casualitat.

Sense dir-li res?

B.E.

No, sense dir-li que hi havia una queixa. Mai, això no ho hem fet en aquests casos perquè són veïns i el que farem és que això vagi més enllà si l'un sap que l'altre ha utilitzat la ordinació i ha parlat amb el Comú

I parlant del seguiment que en feu, la persona de qui es queixen en teniu *feedback*?

B.E.

No, perquè l'altre no ho sap. De l'altre nosaltres controlem que ho faci bé i si ho torna a fer malament, tornem a parlar amb aquella persona. No els fem parlar. Nosaltres ho estem fent així, estem evitant dir-li que algú s'ha queixat d'ell.

Abans de venir a vosaltres, els veïns han parlat entre ells del problema que tenen?

B.E.

Jo sé d'un cas que sí que havien parlat. Però normalment no solen parlar. L'altre dia a l'edifici d'aquí davant una dona ens va dir que tenia molta por d'entrar a casa perquè feia olor molt forta, com química. Es va quedar fora de casa i no volia entrar. L'olor no era tan forta, era com amoníac. Llavors n'agent va entrar i va veure que la dona de la neteja estava netejant amb amoníac. Era molt simple, la dona que es queixava només havia de parlar amb la dona de la

neteja, demanar-li si estava fent servir algun producte fort, que fes mala olor. Però no. Es va quedar allí i va demanar que intervinguéssim perquè estava espantada. No parlen. Intenten evitar el contacte i t'utilitzen com la via per arribar fins aquella altra persona. Amb això ens trobem amb molts casos.

C.B.

Aquesta persona de l'amoníac va preferir venir a parlar amb nosaltres que parlar amb el President de la comunitat. O sigui, no es volen veure entre l'un i l'altre, ens volen posar pel mig.

B.E.

Hi haurà de tot, nosaltres t'expliquem els casos que coneixem.

C.B.

A vegades la gent també ho fa per no agafar aquest conflicte amb l'altra persona. Si jo no li dic res a la dona de la neteja ni tampoc li dic res al President de la comunitat i són els agents de circulació qui li diuen a aquesta persona o al President de la comunitat sí que hi haurà una persona que s'haurà queixat però no hauré estat jo directament. Perquè arrel d'aquesta queixa, potser sí que es pot crear un conflicte.

B.E.

Però nosaltres aquí tampoc vam intervenir... simplement vam parlar amb la senyora de la neteja perquè aquí no hi havia res de greu. Aquí vam anar pel dret.

C.B.

Però la gent a vegades per no agafar aquest conflicte i no dir-li al President de la comunitat, que potser sí que estigui enfrontat amb algun veí, ens ho diu a nosaltres. Nosaltres ho direm al President de la comunitat però ja no enfrontarem a aquestes persones.

B.E.

Mira, aquí hi ha un exemple de que hi ha alguna cosa més. Una senyora d'un xalet es queixava que un gos que hi havia prop del xalet estava tot el dia queixant-se i gemegant. Estava molt agobiada d'aquest soroll. Per dramatitzar-ho més deia que tenia la impressió que el gos estava patint. Llavors, com per agreujar-ho encara més ens diu que el gos està dins d'una barraca d'hort i que la barraca no compleix les normatives. És a dir el que a ella li molesta són els gemecs, però va a més, com posant més motius perquè nosaltres intervenim. És a dir, no és que només gemegui, és que a mi em sembla que pateix i no és només que pateixi, és que està en una barraca. I no és només que estigui en una barraca sinó que aquesta barraca no està segons la normativa. Llavors, clar, et dona tots els motius perquè intervinguis.

Vosaltres interveniu pel motiu de queixa. Pel que vosaltres detecteu que hi ha més enllà, en feu alguna cosa?

B.E.

Sí ho detectem sí, però normalment no. Intentem resoldre la demanda i el que està dins de les nostres funcions. Perquè si entréssim a veure quin rerefons, això comportaria identificar la queixa d'un amb l'altre, que pel moment no ho estem fent.

Però jo penso que a aquesta persona li molesta l'actitud de l'altra persona (propietària del gos), que és un deixat, per exemple. Viu en una urbanització, en una casa bonica, en una zona tranquil·la i per la part de dalt de casa seva té la vista d'aquesta barraca, que és lletja, que té un gos que borda... Llavors suposo que li molesta tot en general, li deu molestar l'actitud de la persona, pel fet de no tenir la barraca maca, que no se'n cuida del gos i borda... Llavors no sé si parlant entre ells... Suposo que si parlessin arribarien a una entesa, de que l'altre no hagués de fer cap remodelació gran i que la persona del xalet també estès satisfeta.

Creus que és dolent identificar el conflicte?

El que feu¹¹⁸ està bé, però suposo que el que feu vosaltres deixa tot resolt, el que hi ha per darrere i tot. Jo n'estic segura que finalment pot ser que hi hagi

¹¹⁸ Amb anterioritat s'ha parlat sobre els serveis de mediació comunitària que han implantat alguns Ajuntaments catalans.

alguna cosa més, gairebé sempre pots intuir que hi ha alguna cosa més. No ho pots veure clar, perquè si no aprofundeixes i no parles amb les dues parts, no ho pots saber. Si no tens un servei fix, que coneixes a aquella persona molt, no saps que passa.

Altres conflictes....

B.E.

Les botigues i la farmàcia es queixen a un agent que una botiga té la música alta, la té desesperadament alta. En aquest cas es queixen de la música, la té segons el seu negoci, i per ell ja està bé, però potser altres negocis, com la farmàcia, necessiten un altre tipus d'ambient, que no estigui la música alta. Anem, entrem a la botiga i ens diuen els empleats que és una ordre de la cadena d'establiments i que ells no la poden baixar. Aquí ens trobem que, tot i intentar, no hem pogut acabar-lo de resoldre. Llavors anem a buscar què és el que ho regula per veure si ho podem arreglar d'una manera més ferma, conforme a la regulació. Estem encara treballant-hi i és perquè la Policia incús ens diu que de dia es permet que estigui elevat, però que amb uns decibels determinats. Hi ha un límit. Aquí des de Comú no tenim l'aparell, llavors estem treballant amb Medi Ambient i la Policia, que és qui té el mesurador. El que ens agradaria és que no arribéssim a aquest extrem, que ho afluïessin. I aquí seria interessant poder parlar amb el propietari de la botiga que pogués abaixar la música abans que haguessin de mesurar.

Us trobeu amb problemes que s'allarguin en el temps?

B.E.

Sí que se'ns allarguen, però se'ns allarguen molt uns conceptes en concret com deixalles al carrer i d'excrements, que per més que intentem saber qui ho fa, no hi ha manera. La única pista que podem tenir per saber qui ha deixat una deixalla és buscar entre la brossa a veure si trobem un document. Hem arribat a fer controls de 12 hores, de les 6 del matí a les 10 de la nit, cada dia en un horari diferent, per detectar a quina hora deixen els excrements o les deixalles per anar-hi. Però no hi ha manera. I si hi ha un punt on hi hagi deixalles, s'hi apunta tothom, no és una sola persona.

C.B.

Hi va haver una època, al començament, en què teníem al bander urbà, que es dedicava a buscar dins de les deixalles un paper d'un banc o algun document per saber la direcció. Llavors anava directament el bander a casa d'aquella persona i l'assabentava.

B.E.

Intentem que se'ns vegi molt per la zona i informar molt.

Tenim un altre cas, és de gossos. Hi ha un senyor que presenta una queixa sobre defecacions en un camí. Ens està dient quin gos és i qui és el propietari. En aquest cas, ja sabem que hi ha un conflicte entre dos famílies. Nosaltres, cada cop que veiem aquest gos, va lligat, no fa res dolent i no podem intervenir. En canvi aquest home ens diu que sí, que se'n va al seu hort, que és privat, i deixa els excrements. Llavors tenim una altra veïna que es queixa de que el camí comunal està ple de deixalles. Hem detectat que està tot relacionat. Suposadament aquest gos defeca a l'hort. Com que és privat nosaltres no podem intervenir i llavors va el propietari les llença a la zona comunal. Aquí tenim un batibull...

La gent ho viu com quelcom negatiu?

C.B.

Li afecta, no ho viu com si fos un got d'aigua sinó un mar sencer.

B.E.

Per exemple, es queixa un home de que al pis de sota estan fent obres i que li molesta molt. No seria més fàcil anar a parlar amb el veí? Però s'adrecen a nosaltres.

C.B.

No busquen l'enfrontament, sempre intentes posar-nos a nosaltres pel mig i ni tan sols van a parlar amb el President de la comunitat. Prefereixen que vagi el Comú per què no se sàpiga qui és la persona que s'ha queixat.

B.E.

De tota manera, també hi ha casos en que mediem. Quan no hi ha transfons com el cas de la senyora que es queixava de l'olor a amoníac. Però si es detecta que hi pot haver una mica de transfons val més limitar-se a complir el que les nostres funcions ens permeten, sense anar a fer explícit que hi ha hagut una persona que s'ha queixat. Si hi ha una queixa de que es rega, tirem d'ordinació. Intentem que quedi satisfeta la persona que es queixa i que l'altre no es senti que se l'està jutjant o recriminant quelcom. Som una tercera part que no s'està veient perjudicada. Quan ja s'està perjudicant la via pública o és quelcom greu que pot afectar els ciutadans, doncs sí que ja som més directes.

Quan no és una cosa greu. Per exemple, tenim el cas d'una botiga a qui algú va deixar unes fustes davant de l'establiment. Vam detectar que era una mudança, que no s'havia fet de mala fe. Vam parlar amb el senyor i li vam demanar que no ho deixés davant de la botiga; va dir que no volia molestar a la botiga, que no ho havia fet amb mala intenció. A la botiga en vam informar i els dos van quedar contents.

C.B.

Més fàcil hagués estat parlar entre ells directament.

B.E.

En els casos petits i que sabem que no crearà un conflicte entre ells, sí que mediem.

Però tot i això els veïns no parlen entre ells

B.E.

També hi ha casos que ho han intentat. Ara tenim un cas d'un home que li diu a un agent que ja li ha dit moltes vegades a la seva veïna que la seva casa fa olor molt forta. Sembla ser que la senyora no té la casa en bones condicions, té molta brutícia, etcètera. Ell ha intentat parlar-hi, però com que veu que no acaba de rutilar, aquesta persona té una mica de consciència per si li pot passar alguna cosa als nens i llavors d'adreça a nosaltres.

C.B.

Ens fan servir per no crear aquest conflicte entre ells.

ENTREVISTA 7:

HBLE. SR. ANTONI Riestra

Conseller delegat d'Higiene i Medi Ambient

Comú d'Andorra la Vella

Andorra la Vella, 6 de juliol del 2010

Quin tipus de conflictes gestiona des del seu servei?

Des del Departament d'Higiene i Medi Ambient tractem bàsicament i fonamentalment temes d'higiene, és a dir temes que poden generar conflictes entre persones i entre aquestes i l'Administració. És molt fàcil fer una normativa, i redactar-la i aprovar-la, però després ja és més difícil fer-la complir, això és la part difícil. I és la part on penso que totes les Administracions manquen, en fer-la complir. Per molt que la tinguis, si no te'n vas allà a controlar el que hi ha i fer-ho complir. Ara tenim un Reglament, que és bàsicament el mateix a totes les Parròquies, d'aplicació de la Llei sobre la tinença d'animals, que les competències que tenim els Comuns són bàsicament fer que els gossos i animals domèstics vagin *xipats* i no embrutin la via pública. Encara que ara en tinguem una homogeneïtat a tots els Comuns, ja en teníem una de feia temps, però no s'havia aplicat.

La problemàtica ve quan treus una norma i la pretens aplicar, perquè lògicament has de fer-la complir a tothom. Hi ha gent que no cal anar a dir-li res, perquè ja és conscient i cívica, però hi ha gent que té la seva educació, té el seu civisme i no pot entendre que no pot anar pel carrer amb un gos deslligat. Prima més que el gos corri que no la seguretat dels nens que hi pugui haver pel voltant. I això és conflictiu. Hi ha gent que no respecta les normatives que hi ha de convivència, que són de sentit comú, també hi ha gent que davant d'una autoritat tampoc es controla, és a dir, un agent de circulació quan veu un vehicle, apunta la matrícula, bàsicament,...

Amb el tema per exemple de la tinença d'animals, amb el tema dels gossos, un agent de circulació va, constata una infracció per una defecació a la via pública

d'un gos i clar quan agafa la persona i el convida a recollir l'excrement o ja directament passa a sancionar-lo, has de demanar la identitat a la persona... Aquesta persona que ha deixat una tifa a la via pública, acostuma a ser gent poc respectuosa i incívica i el que fa és engegar a l'agent de circulació. I per tant, ja tens un conflicte. A l'altra persona la norma no li importa, quan se li demana que s'identifiqui no ho fa i bé, ja tens un problema. A més ara intentem estar més a sobre per fer complir tot això.

A vegades el que hi ha també és molta denúncia d'un a l'altre. Aquell que en principi li agrada sortir de casa sense haver d'esquivar tifes i llavors denúncia al veí.

Us hi trobeu que a vegades hi ha queixes però que això és el símptoma d'un problema més greu, que hi ha alguna cosa més enllà de la queixa?

Sí, a vegades veus que hi ha un històric, no és només aquell fet en particular, es barregen moltíssimes coses. Per exemple, amb un fet de sanejar una parcel·la que era adjacent a uns locals de negoci. La parcel·la estava bastant bruta i vam comunicar que això viola totes les normatives d'higiene del Comú, ja que s'hi diposita material i demanaves que netegés. Hi ha diferents locals i jo vaig cridar a la gent d'aquells locals i que en principi generava aquella brutícia. Però en principi davant de la Llei, a qui jo haig d'anar és al propietari del local, no a l'altre. Per tant, també vaig cridar al propietari i a sobre d'aquests locals també hi havia una comunitat de propietaris i quan vam anar a veure què passava, va sortir absolutament de tot. Que si el propietari del local no li havia fet una reforma que havia demanat i per això el propietari i ell ja ni es parlen.

Quan li enviava una carta certificada al propietari perquè netegés al parcel·la, ell li enviava la mateixa carta notarialment a l'altre perquè si jo sancionava al propietari aquest ja s'encarregaria de revertir la sanció al veritable culpable que era ell. Després entre ells es queixaven que aparcaven els vehicles de manera incorrecta. En el fons, quan comences a rascar veus qui hi ha un històric i que la convivència és dura i és difícil, sobretot quan et falten uns mínims de civisme. Al darrera hi havia històries de veïns.

Teniu alguna eina per tractar això que està una mica més a la base del conflicte?

No, el que passa és que el Comú ha d'anar fins on ha d'anar, en el moment en que entres a l'àmbit purament privat o entre privats, l'Administració ni entra ni ha d'entrar. Que si algun dia l'Administració vol crear un ens o un organisme que es dediqui a gestionar problemàtiques de convivència perquè després no vagin a més i no acabin en temes de violència o de desordre social o el que sigui, podria fer-ho, però en principi en temes d'higiene, de fuites d'aigua, etcètera, entrem fins a la part Comunal, fins a la part pública.

A partir d'allà ja no hi entrem. A vegades també és això: un denuncia a un altre perquè té la parcel·la bruta i després veus que la parcel·la és privada, està correctament tancada, és a dir que no té incidència en la via pública, nosaltres al Comú fem coses que són públiques o amb incidència a la via pública.

Per exemple, fa poc hi havia dos edificis i un canyís tancat enmig, que donava a la via pública. Una senyora es va queixar i ens va enviar una carta al Comú i al Raonador del Ciutadà perquè hi havia una colònia de coloms vivint, que tenia un pis llogat i anaven a la seva terrassa, que no podia gaudir ni posar cap moble. Aquesta senyora es queixava al Comú però el que pretenia era forçar al propietari perquè li donés un altre pis, a l'altra banda. El Comú es gasta molts diners en control de la colònia (de coloms), però sempre en llocs públics. El Comú d'Andorra la Vella no pot entrar dins de l'àmbit privat a fer cap control ni esterilització. Veies que darrera la problemàtica dels coloms hi havia la problemàtica del lloguer, però com que és un tema privat el Comú no pot entrar.

L'únic que podem fer és remetre la carta a Salut, per si hi hagués un problema de sanitat, encara que sigui en l'àmbit privat pot entrar.

Teniu el vostre àmbit d'actuació molt acotat.

Sí, per dues raons. Primer perquè no arribem a tot arreu. Ja ens costa mantenir en mínimes condicions el que és públic i ja ens costa tirar endavant amb les nostres obligacions que tenim com a Comú. Si a sobre agaféssim mes

competències o entréssim en àmbits que no ens correspon, no podem per recursos humans o material. I segon perquè no ens tocaria.

Quan detecteu algun conflicte entre privats, encara que no us toqui, quina gestió en feu?

Nosaltres el que fem, el que tenim com a figura és l'inspector de la via pública, una persona que es dedica a recórrer els carrers i recordar la normativa. Té un bloc de constats d'infracció. No és una persona jurada, no pot sancionar ni pot constatar com a mitjà de prova, però sí que constata per escrit i comunica. Quan constata infraccions, se'n va a les persones i els fa un constat d'infracció, que és un pur avís, donant un termini per solucionar el problema, perquè si no se li podria obrir un expedient sancionador. Si el particular passa, acostumem a fer una altre constat o fins i tot un tercer constat d'infracció. Quan s'arriba a aquest punt i la persona no reacciona o no es dona per al·ludida, s'obre un expedient sancionador. Tot i això, el Comú tendeix a perdonar bastant per evitar conflictes. Hi ha molts temes conflictius que se solucionarien amb fermesa, no amb duresa però sí amb fermesa. Veus que quan fas tot aquest procediment i al final acabes arxivant o sancionant amb 10 euros, la setmana següent ho tornes a tenir. Es poden fer campanyes de conscienciació i educació, es pot fer molta cosa, però quan has anat a informar 40 vegades, l'últim recurs és sancionar, i fer-ho amb el màxim, perquè veus que la gent passa bastant. La gent passa bastant perquè no es creu les sancions, no se les creu que les arribis a cobrar. És una cosa típica a Andorra, com les multes d'aparcament. És complicat que la gent no sigui conflictiva i respecti les normes. Les normes perquè estan fetes? Perquè la gent pugui conviure en societat sense perjudicar-se. Lo que és conflictiu és que la gent compleixi les normes que estan fetes perquè la gent convisqui en societat.

La gent està satisfeta amb la manera com s'ha resolt el seu conflicte

Quan la gent et ve amb problemes en que tu hi entres com a Administració, se sorprèn i fins i tot acaba molt contenta de que ho solucionis i que ho tanquis. Potser lo típic és que quan vas a l'Administració pública no et facin cas. A mi personalment, i en aquest Comú tenim aquesta línia, intentem donar resposta absolutament a tot i de la manera més immediata possible, sigui si o no. Si la

gent veu que existeix una via de comunicació, que entren una queixa i que al cap d'un temps se'ls hi dóna una resposta, a la gent li agrada perquè hi ha una interacció amb l'Administració.

Aquí tenim dues vies d'interacció: tot el que ens entra al Comú, tot el que entra al Registre com cartes i demandes, passa per reunions de majoria. Així, totes les cartes es miren i es contesten. Potser alguna triga més, però sempre es respon. A més d'aquesta via existeix la web del Comú i existeix Atenció al Ciutadà, una persona que atén qualsevol queixa. Quan la rep, la registra i es tramet al Departament adequat. També hi ha molts conflictes entre l'Administració i el ciutadà que es gestionen allà. Ho deriva i demana resposta, sempre amb còpia als Consellers. S'elabora la resposta, es decideix que es fa, s'executa quan s'ha de fer i es torna a enviar a Atenció Ciutadana.

Bàsicament són demandes i queixes, sobretot d'higiene pública o un arbre mort o una voravia que està malament, etcètera. Conflictes entre particulars també n'hi ha.

En feu seguiment dels problemes? Quan hi ha un problema entre dos persones, es repeteixen queixes?

Sí, a vegades passa. Quan són conflictes entre persones i porten anys, contínuament estan burxant perquè li diguis alguna cosa a l'altra persona. Problemàtica molta amb el tema de gats. Hi ha dos tipus d'individus. Un, persones que fins i tot arriben a fregar la malaltia, perquè tenen 50 gats a casa i 50 gats més al carrer. I baixa al carrer a deixar coses a la voravia com canelons o galetes, donant de menjar als gats. Després hi ha el veí que no vol trobar-se plats de canelons i espaguetis al sortir de casa. Et pot passar dues coses, que et truqui un al Comú dient que aquesta persona és una marrana i per tant has de parlar amb la persona i dir-li que cuidar als gats està molt bé, però sempre que no perjudiqui temes d'higiene. I si tu intentes que aquesta senyora moderi la seva actuació, es pot solucionar. Però si tu per exemple no actues, el senyor agafa l'escopeta de perdigons i mata algun gat, o agafa, com ha passat alguna vegada, un ganivet i li talla el cap a l'animal, perquè l'altre aprengui. Llavors

l'altra presenta una denúncia per agressió. Com a Comú no entrem i ho derivem al Ministeri d'Agricultura i es demana que es faci la denúncia.

Quan hi ha un conflicte, si no el solucionen, doncs pot derivar en quelcom més traumàtic. La gent arriba a la conclusió que si el Comú té una obligació i no ho ha solucionat, vaig jo i agafo la justícia per meva ma i li foto quatre perdigonades al gat i a veure qui pot més. Es parla amb la senyora, se li informa que es podria multar, i se li aconsella que alimenti als animals en un lloc on no es vegi des de la via pública. Però és clar, el conflicte no és aquest, tens un conflicte més de fons en el qual t'estan dient a veure si solucionen el problema però tu no tens competència per entrar.

Amb aquest tema dels gats era un senyor i una senyora. Es va parlar amb la senyora, que deia que ho feia darrera una tanca i que tenia permís de la propietat de la parcel·la, però tenia una incidència en la via pública. Quan aquesta senyora al final va veure que jo no permetria que es veiessin els plats i els gats, va trobar un lloc adequat. Llavors va venir el senyor emprenyat queixant-se que la senyora continuava donant de menjar als gats, en un lloc amagat. El problema al final era que els gats se li ficaven dins del seu hort i li desmuntaven l'hort. Però clar, quan ell es va venir a queixar, ho vaig intentar arreglar, va desaparèixer el que aparentment li causava les molèsties però en un terreny privat (el seu hort), ja no hi puc entrar. Però ja no hi haurà un problema públic.

Us trobeu amb problemes que, amb al llei a la ma, no es pot solucionar.

Sí, aquest problema, amb la llei a la ma no es pot solucionar. Aquest senyor pot denunciar a la senyora perquè té un perjudici, però ha de ser per la via judicial. Però a nivell públic se t'esgoten les vies. Llavors ja te'n vas a l'àmbit privat i agafes un advocat. Amb les normes comunal i general no hi hauria problema, perquè no hi ha cap infracció.

Tu no tens eines legals. Ara tenim una senyora que es queixa que per sota de casa passen camions. I els camions quan passen aixequen pols. Però els camions passen perquè estan autoritzats per fer una activitat comercial, perquè

en el moment en que es va donar tampoc hi havia moments legals per no autoritzar-ho. Passen per aquí i si passen amb lona i compleixen amb tot, sí que la senyora es veu perjudicada, però n hi ha cap eina per dir que aquests camions no passin per aquesta via, no hi ha raons. No podem tancar el negoci d'aquest senyor i si ho féssim ens portaria a la justícia i guanyaria. Però els camions tenen els permisos corresponents. Si ella vol agafar un advocat i demanar alguna mena de perjudici, també pot. S'esgoten les vies, aquí no pots.

La gent, abans de venir a vosaltres, han intentat parlar entre ells?

Quan són aquests de fa molt de temps, no, no es fa, ja ho donen per impossible. Esclata quan per nassos hi ha una reunió de veïns i es posen tots a parir. Segur que hi ha un conflicte de fa anys que ha anat creixent. A la vida hi ha de tot, hi ha gent que és mal-leable i cedeix, però hi ha gent que no, que té postures inamovibles.

Sense voler desmerèixer ningú, però depèn de la Parròquia. A Ordino, per exemple, la vida és més pacífica i potser és més tranquil·la i a Andorra la Vella costa molt gestionar els teus serves pels 25000 habitants que tenim i els 25000 mes que venen a treballar, a comprar, a estudiar o a passejar-s'hi. Estàs donant servei al doble de la població que tens, ets la capital i els teus recursos són el que són, cada dia arribes a molt però no pots arribar a tot. Seguiment puntual de cada conflicte i solucionar-lo, és l'objectiu però et veus limitat pel fet que som una capital, amb molt moviment, i donem servei al doble de qui en principi hauríem de donar servei. I hi ha parròquies per contra on al matí tothom se'n va a treballar o estudiar a Escaldes i Andorra i queda més tranquil.

ANEXO 4: ARTÍCULOS DE PRENSA