



RAONADOR  
DEL CIUTADÀ

PRINCIPAT D'ANDORRA

---

# Informe anual al Consell General

---

2018

# Introducció

*“Good, healthy democratic societies are built on three pillars: there's peace and stability, economic development, and respect for rule of law and human rights. But often, we take stability - peace in terms of security and economic activity - to mean a country is doing well. We forget the third and important pillar of rule of law and respect for human rights, because no country can long remain prosperous without that third pillar.”*

*Kofi Annan*

---

La societat, avui, vol un diàleg real. Una fita que les empreses i, sobretot les institucions, hem d'aprendre a treballar i a fer nostra.

En aquest context, des de la Institució del Raonador del Ciutadà, tenim un gran repte a assolir: Ser capaços i capaces de gestionar aquesta voluntat de diàleg, per oferir respostes en comptes de reaccions; per donar eines, en comptes de pautes.

D'avançar-nos a una nova manera de fer en la defensa i salvaguarda dels drets humans, proactiva, transparent i oberta al diàleg.

Aquest ha estat el meu objectiu des que vaig assumir el càrrec de Raonador del Ciutadà, per designació del Consell General, el 4 de desembre de 2017.

En aquest temps, des de la Institució que represento, hem centrat els nostres esforços en quatre grans àmbits:

-L'atenció personalitzada i l'escolta activa de les persones que demanen l'ajuda de la Institució.

-L'estudi i anàlisi de les necessitats de la societat andorrana, més enllà de les demandes puntuals.

-L'acostament a totes aquelles persones que no coneixen, o no gosen apropar-se a la Institució, fent una atenció particular a la comunicació de l'entitat.

-Les relacions amb altres defensories internacionals, i molt especialment, la celebració del Congrés Internacional de la FIO a Andorra, el passat mes de novembre.

Avui, tal i com disposa l'article 21 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, us presentem el detall de les nostres actuacions durant l'any 2018.

L'informe que presentem a continuació, arrenca el primer de gener de 2018 i finalitza el 31 de desembre de 2018. Val a dir, que en decurs del 2018 s'han tramitat

expedients pendents d'altres anys, que havien quedat aturats per tràmits judicials, i que gràcies a les gestions prop de la Institució, s'han pogut desbloquejar i resoldre durant el 2018.

A més de presentar-vos el detall de les actuacions realitzades, complim amb la nostra responsabilitat de fer tot un seguit de recomanacions, encarades a millorar i garantir l'acompliment dels Drets Humans al Principat d'Andorra, tal i com recull la nostra Constitució en l'article 5.

Per primera vegada, i d'acord amb la Llei 26/2017 del 23 de novembre de modificació de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà del 4 de juny de 1998, no només hem actuat prop de l'administració pública i/o parapública, sinó que també hem incidit en el sector privat quan hem observat una vulneració dels drets de la ciutadania.

La nostra prioritat, avui, és la de facilitar l'accés als serveis del Raonador, i l'atenció personalitzada, tant als particulars com a les associacions, amb l'objectiu d'assessorar, guiar i acompanyar la ciutadania, tot vetllant per la defensa dels seus drets fonamentals. Uns drets que en ocasions perillen a causa de mancances econòmiques, informatives o de desatenció per part de les administracions.

L'Ombudsman, arreu, comparteix una missió: defensar els drets i les llibertats de la ciutadania. Per aquest motiu hem impulsat campanyes de conscienciació entre la població d'Andorra, oferint-nos com a interlocutors amb les entitats públiques o privades del país, amb el lema: **"Escolta activa"**.

Una escolta activa que passa per la implementació i millora dels nostres canals de comunicació: amb l'impuls de les xarxes socials, una nova identitat corporativa i una pàgina web actualitzada: més didàctica i àgil, des d'on poder contactar de forma directa, plantejar dubtes, redactar queixes, demanar cita i des d'on qualsevol persona ens pugui plantejar el seu neguit.

En el decurs de 2018, s'ha efectuat una anàlisi exhaustiva de la comunicació i de la percepció de la Institució del Raonador del Ciutadà entre la ciutadania, així com una auditoria de comunicació i un Pla Estratègic de Comunicació per arribar a la gent i donar a conèixer les nostres atribucions.

Tal i com es pot observar a través de les dades facilitades per l'Observatori del Centre de Recerca Sociològica de l'Institut d'Estudis Andorrans, de juliol de 2018, la gent coneix la Institució però ignora per a què serveix, i dubta de la seva utilitat. De les 807 persones consultades, la gran majoria no havia utilitzat els serveis del Raonador. Els que sí ho havien fet, estaven majoritàriament satisfets, tot i que no era una opinió unànime.

Les noves funcions que li atorga la Llei 26/2017, encara no s'han posat en marxa en la seva totalitat, en part perquè cal destinar-hi més recursos econòmics i personals per poder-los implementar, i també perquè els públics implicats no coneixen de la seva existència i per tant no els sol·liciten.

La Institució del Raonador és una entitat propera, de vocació oberta i que fa de nexa entre la ciutadania i les entitats públiques o privades. El servei és gratuït i obert a tothom, el que facilita que la gent s'hi pugui adherir.

Tanmateix cal plantejar un urgent canvi d'ubicació ja que la seva situació, en la planta -5 del Consell General, té problemes de visibilitat- queda com amagat- i – el que és més important- d'accessibilitat (cal baixar per unes escales o un ascensor amb accés restringit als treballadors), fet que contrasta amb què precisament les persones amb diversitat funcional són un dels nostres públics prioritaris.

També caldria millorar la senyalització externa i interna de les oficines, que d'altra banda són clarament insuficients si es preveu la contractació de més recursos humans per fer front a les noves obligacions que ens encomana la llei.

El principal risc que plana actualment sobre la Institució, és el desconeixement de les nostres atribucions, el que fa que persones que s'hi adrecen els deixi mal regust de boca perquè no sempre podem donar-los-hi el servei que se'ns demana, i de l'altra, perquè molts dels concernits no saben que disposen d'aquesta eina.

Malgrat tot, estem parlant d'un ens amb molt potencial, i amb una gran responsabilitat social.

Com es pot comprovar, durant els darrers mesos de 2018 s'han començat a implementar canvis en el camp comunicatiu. Aquestes són algunes de les accions desenvolupades:

- Nova imatge i manual d'identitat corporativa
- Nova pàgina web amb inclusió de servei d'atenció online
- Implementació d'estratègia, seguiment i difusió a les XXSS
- Relació proactiva amb els Mitjans de Comunicació
- Participació activa en esdeveniments

Els objectius a nivell comunicatiu que es volen desenvolupar a partir d'ara són:

- Establir els mecanismes i accions necessàries per incrementar la notorietat de la Institució, entre els públics objectius.
- Millorar el grau de coneixement de les activitats i funcions de la Institució, especialment entre els públics sensibles i esdevenir un referent quan es parla de Drets Humans a Andorra.
- En un any, aconseguir que totes les entitats que agrupen col·lectius sensibles coneguin la tasca i funcions del Raonador, i millorar qualitativament i quantitativament el grau de coneixement de la Institució per part de la ciutadania.
- Incrementar la presència als Mitjans de comunicació, implementar nous canals de comunicació, online i offline per poder quantificar l'impacte, tot seguint una estratègia definida i en línia amb els objectius a mig termini de l'entitat.



A més, hem mantingut contactes amb els centres escolars i amb el Ministeri d'Educació, a qui hem ofert la nostra disposició per explicar la feina que fem i els canvis que han generat les modificacions de la Llei 26/2017 del 23 de novembre de modificació de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà del 4 de juny de 1998.

Així mateix, hem participat amb els departaments de joventut de les diferents parròquies, on hem fet xerrades i reunions per conèixer de primera mà els neguits del jovent i mirar de buscar solucions a les mancances que ens han compartit. Entre altres, hem visitat l'Espai Jovent d'Escaldes-Engordany, i hem participat a la Taula Permanent de Joventut organitzada pel Departament de Joventut i Voluntariat.

De vegades, hem constatat que hi ha persones que s'adrecen a la institució, no tant perquè tinguin una queixa concreta, sinó perquè necessiten orientació i consell a l'hora de resoldre problemes de caire administratiu. Hem comprovat com, sovint, aquests casos es podrien haver resolt amb una atenció més acurada per part dels servidors i servidores públics.

En totes les nostres comunicacions s'ha mirat d'utilitzar un llenguatge entenedor i planer amb l'ànim de fer-nos entendre, sobretot quan s'han de transmetre les paraules tècniques que apareixen en determinats informes i/o resolucions. Hem constatat que aquest petit gest, alleuja el neguit davant els tecnicismes de l'administració.

A través de l'anàlisi estadística, la pràctica quotidiana i les relacions amb els nostres homòlegs, constatem la importància que avui dia té la figura del Raonador. Podem assegurar que hem aconseguit crear un estat de confiança a escala nacional i ser un punt de referència per a les persones que es troben davant d'un problema amb l'Administració.

Durant aquest any hem participat en diferents congressos i seminaris, i s'han mantingut contactes amb l'AOMF (l'Associació d'Ombudsmans i Mediadors de la Fracofonia), la FIO (la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman), l'Organització d'Ombudsmans depenent de l'Alt Comissariat dels Drets Humans de les Nacions Unides, l'Organització d'Ombudsmans dels Estats Membres del Consell d'Europa, l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI) i de la Regió Europea (IOE), amb l'AOM, l'Associació d'Ombudsmans de la vessant Mediterrània, així com amb la major part dels seus integrants.

Sens dubte, però, un dels grans reptes del 2018 ha estat l'organització del XXIIIè Congrés i Assemblea General de la Federació Internacional del Ombudsman (FIO) del 19 al 22 de novembre de 2018, amb el lema: "Per una vivenda digna". Una trobada que va acollir al país representants de 24 països Iberoamericans, entre els quals, Puerto Rico, Xile, l'Argentina, Honduras, Espanya i Portugal, amb una participació de més de cent persones.

La primera jornada de treball va servir per posar en comú la tasca de les quatre grans àrees d'acció de la FIO: Dones, Infància, Comunicació i Migracions. L'endemà, dia

21, es va celebrar el XXIIIè Congrés de l'entitat, on, entre altres qüestions, es va tractar la problemàtica de l'accés a l'habitatge des de la perspectiva europea i americana, la situació dels desplaçats arreu del món, així com el paper que hem de jugar els Ombudsperson davant aquesta situació.

Finalment, l'últim dia es va celebrar l'Assemblea General, encapçalada per la Presidenta de la FIO i Procuradora del Ciutadà de Puerto Rico, la Sra. Iris Míriam Ruíz Class, en la qual es va dictar la declaració d'Andorra sobre el dret a la vivenda.

La col·laboració de les diferents administracions, autoritats, cos funcional i mitjans de comunicació, ha estat cabdal per assolir l'èxit d'aquesta convocatòria, i els volem agrair la seva bona disposició i col·laboració.

## **ESTRUCTURA DE L'INFORME**

El present Informe comença amb una introducció en la qual el Raonador recull els trets distintius del funcionament i objectius d'aquesta Institució. Seguidament, l'informe presenta dues parts diferenciades:

En la primera, localitzem les dades estadístiques amb què s'analitza el funcionament i l'activitat duta a terme al llarg de 2018 i la tipologia dels expedients, els quals poden ser formals, informatius i d'ofici.

En la segona part, es fa una exposició detallada dels expedients registrats per sectors, agrupats en set categories: finances, urbanisme, social, administració general, institucional, justícia i accions privades, alguns d'ells subdividits com s'especifica tot seguit:

- El sector social es subdivideix en quatre sectors: pensions/CASS, infants/jovent, tràmits socials i diversitat funcional.
- El d'administració general queda subdividit en: institucions penitenciàries, administració general, contaminació acústica i higiene i, per últim, seguretat viària.

Tot i haver tramitat les queixes vinculades a la Cambra de Saigs al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior- que és de qui en depèn- aquest subsector l'hem classificat conjuntament amb el de justícia per la seva vinculació directa.

A causa de l'alarma social generada al voltant de l'augment del preu dels lloguers, l'octubre de 2018 es va posar en marxa una investigació d'ofici sobre aquesta qüestió, i s'han tramitat durant el darrer trimestre de l'any 79 expedients.

Els temes vinculats a la rescissió de contractes, l'augment del preu dels lloguers i als casos registrats d'abús en els pagaments de les despeses de serveis (calefacció i

altres) s'han agrupat en l' apartat "Habitatge" que es troba en el calaix d'accions privades.

En cada grup exposem tots i cadascun dels expedients del sector i una menció específica d'aquells que no han requerit cap intervenció per part de la Institució, més enllà de l'assessorament de tràmits i altres qüestions.

Hem cregut convenient donar una explicació detallada de cadascun dels expedients que hem tramitat i han estat resolts. A l'espera de resoldre aquells expedients en curs, se'n fa tot just una menció, a l'espera de disposar de les dades i la informació definitiva.

Abans de concloure aquesta introducció, considerem convenient fer arribar als Molt Il·lustres membres del Consell General les següents consideracions:

Pel que fa al sector social, i concretament en la primera classificació en què hem recollit els expedients tramitats amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social, la parapública ha donat puntual tràmit a totes les nostres demandes. Llevat que la seva actuació és estrictament en aplicació a la Llei i al corresponent Reglament, sí que podem observar alguns problemes que ja són recurrents en el decurs dels anys:

En concret es tracta del desacord dels demandants amb el fet que, estant de baixa per malaltia i després dels controls mèdics efectuats pels metges de la CASS, tot i haver-los manifestat que les seves malalties encara necessitaven un termini per a la seva recuperació, pocs dies després rebien un comunicat de la CASS pel qual se'ls informava que la seva malaltia havia estat consolidada o en curs de consolidació, atorgant l'alta mèdica o fins i tot una pensió d'invalidesa sense haver conclòs els tractaments.

Aquest fet provoca malestar entre les persones afectades, perquè, quan presenten el recurs administratiu- tot adjuntant els corresponents informes mèdics conforme no estan en condicions de reprendre la tasca laboral- aquests són ignorats i no es tenen en compte, "convidant-los" a recórrer a la jurisdicció ordinària. En la majoria de casos, els afectats i afectades desisteixen ja que sovint no tenen prou recursos econòmics per poder assumir-ne les despeses, amb les conseqüències que se'n deriven: no poden treballar, la pensió no els permet assumir les despeses bàsiques i de retruc comencen a dependre d'ajuts socials.

La reflexió que fem des de la Institució del Raonador del Ciutadà és:

Respectar els temps i els tractaments pautats pel personal mèdic no només beneficien els pacients sinó que repercuteixen, directament, en la qualitat de vida de les persones a les quals se'ls atorga una alta d'ofici. Avaluar cada cas amb detall, permetria, culminar amb més garanties d'èxit els processos de la malaltia, i evitar d'una banda les invalideses permanents i de retruc l'exclusió social.

# Primera Part

## Anàlisi I Resum Estadístic

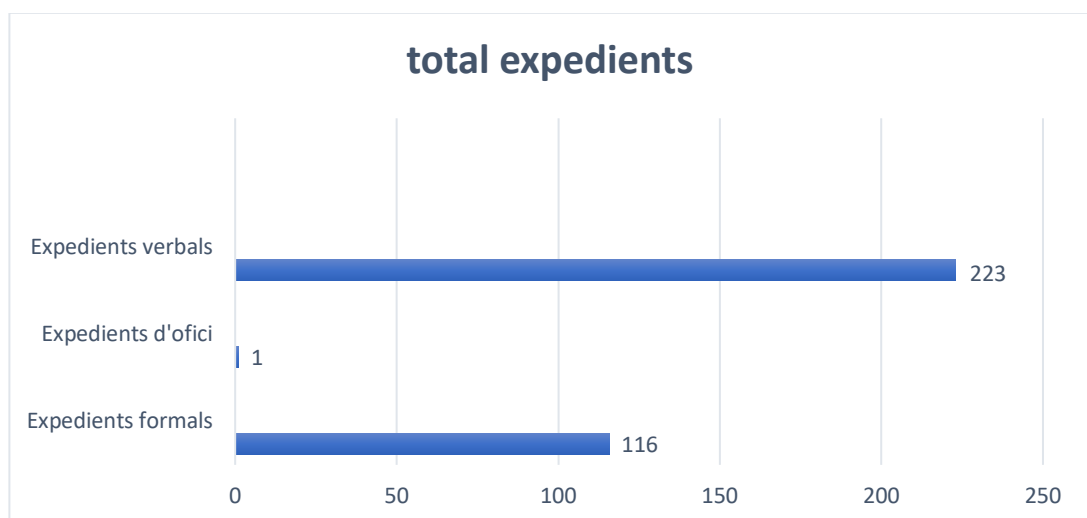
## Anàlisi i resum estadístic

En la primera part de l'INFORME ANUAL AL CONSELL GENERAL efectuem un resum estadístic on recollim les dades més rellevants en referència al desenvolupament de l'activitat de la Institució del Raonador del Ciutadà en aquest període 2018, apartat al que es poden remetre per la seva consulta.

Durant aquest termini anual s'han obert un total de 340 expedients, dels quals 313 han estat resolts. Els que no van ser admesos a tràmit en tractar d'assumptes concernents al funcionament de la justícia, van ser tramesos al Consell Superior de la Justícia.

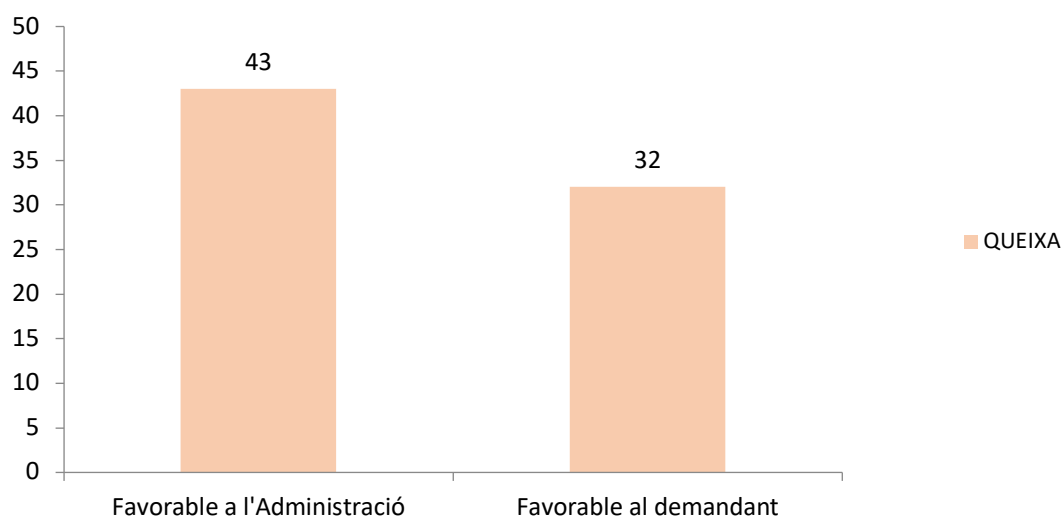
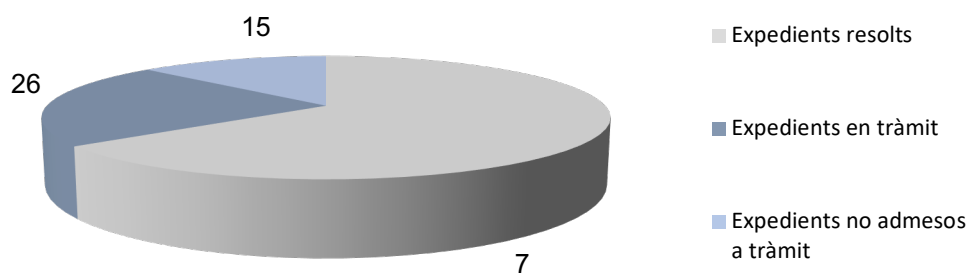
Dels 340 expedients, 116 van ser tractats com a expedients formals escrits en els que es va admetre a tràmit l'escrit de queixa presentat pels demandants, efectuant la corresponent enquesta i resolució de l'expedient.

Dels 224 dossiers englobats com a expedients informatius, 1 va ser formalitzat d'ofici per aquesta Institució i en els 223 restants es deixava constància de la consulta efectuada pels ciutadans i la informació o tràmits a efectuar per solucionar el problema plantejat, sense que cap actuació posterior per part del Raonador del Ciutadà.



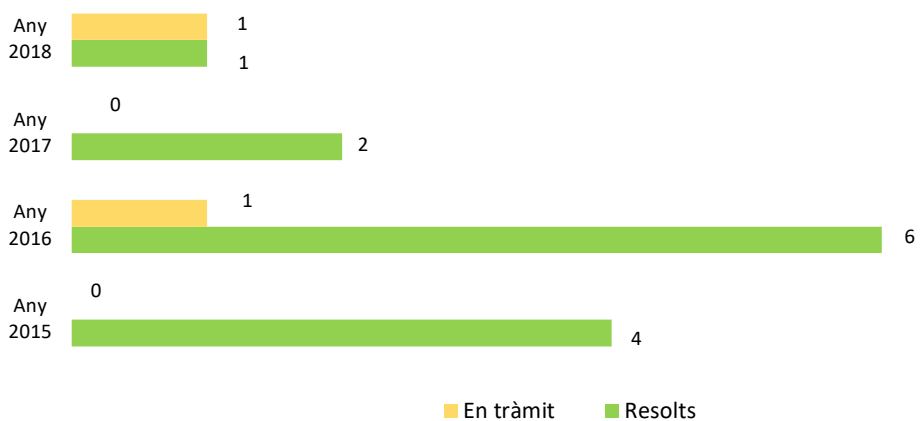
## A) EXPEDIENTS FORMALS

	Any 2015	Any 2016	Any 2017	Any 2018
<b>1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS</b>				
A INSTÀNCIA DE PART.....	91	112	77	<b>116</b>
1.1 Admesos a tràmit.....	76	91	73	<b>101</b>
- Resultats .....	73	88	72	<b>75</b>
Favorable al demandant.....	28	20	22	<b>32</b>
Favorable a l'Administració ...	45	68	50	<b>43</b>
- En tràmit .....	3	3	1	<b>26</b>
1.2 No admesos a tràmit.....	15	21	4	<b>15</b>

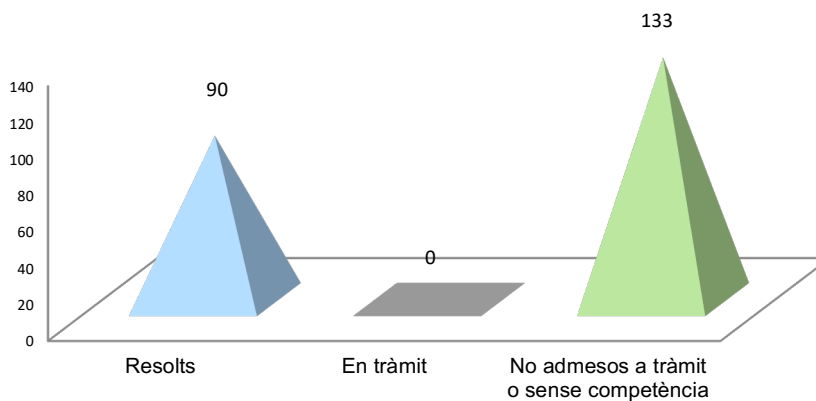


2. TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

	Any 2015	Any 2016	Any 2017	<b>Any 2018</b>
D'ofici .....	4	6	2	<b>1</b>
- Resultats .....	4	5	2	<b>0</b>
Favorable al demandant.....	3	4	2	<b>0</b>
Favorable a l'Administració .....	1	1	0	<b>0</b>
- En tràmit .....	0	1	0	<b>1</b>

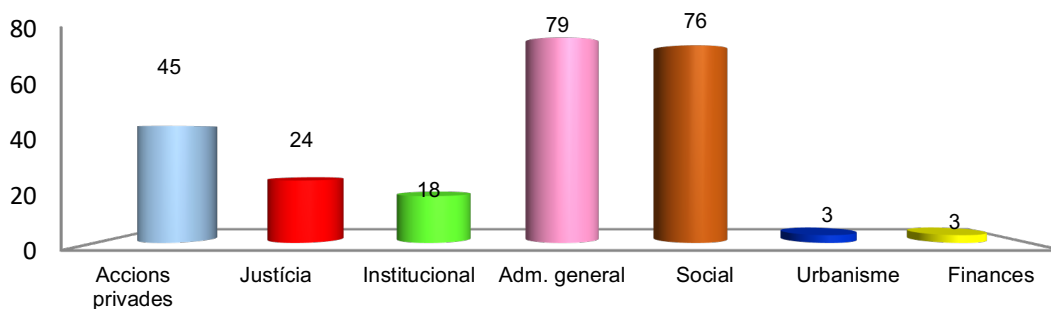


A instància de part .....	<b>223</b>
- Resultats .....	<b>90</b>
- En tràmit .....	<b>0</b>
- No admesos a tràmit o sense competència .....	<b>133</b>



## B) EXPEDIENTS PER SECTORS

Sector finances .....	3
Sector Urbanisme .....	3
Sector social.....	76
Pensions / CASS .....	31
Infants / Jovent.....	9
Tràmits socials .....	32
Discapacitats.....	4
Sector Administració general.....	79
Institucions penitenciàries.....	0
Administració general .....	73
Contaminació acústica i higiene.....	4
Seguretat viària .....	2
Sector institucional.....	18
Sector justícia .....	24
Cambra del Saig .....	13
Accions privades .....	45
Habitatge.....	79





## **C) ENTREVISTES**

TOTAL .....	2124
1. ENTREVISTES INSTITUCIONALS .....	271
Rebudes.....	18
Realitzades .....	253
2. ENTREVISTES PERSONALS AMB PARTICULARS .....	644
3. ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA .....	938

## **D) CORRESPONDÈNCIA**

TOTAL .....	1519
1. CORRESPONDÈNCIA EMESA .....	602
2. CORRESPONDÈNCIA REBUDA .....	917

## **E) RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ**

Premsa .....	113
Televisió .....	27
Ràdio .....	15

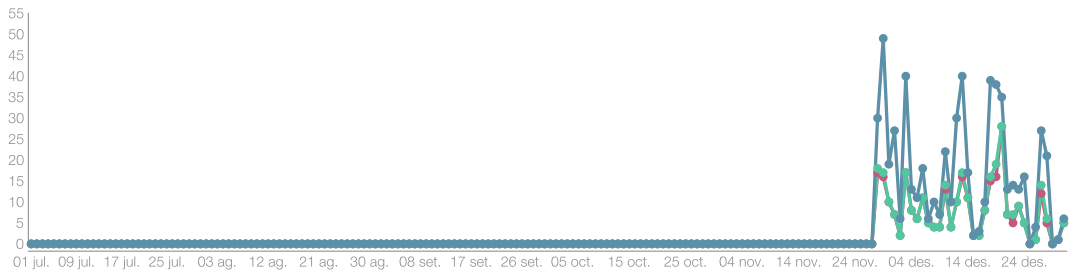
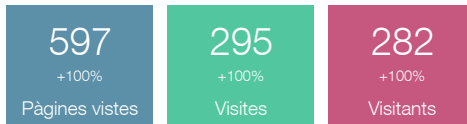
La renovació activa del nostre apropament a les xarxes socials, una nova imatge corporativa i una nova pàgina web, més didàctica, més àgil on se'ns pugui ACCEDIR, plantejar dubtes, queixes, atencions i on tot ciutadà ens pugui plantejar el seu neguit, ens ajuda a apropar-nos cada dia més al ciutadà que ens requereix. Tal i com es pot comprovar en la següent implementació estratègia XXSS:

01 Jul. - 31 Des.



## Audiència

[www.raonadordelciutada.ad](http://www.raonadordelciutada.ad)



### Top 10 de pàgines vistes

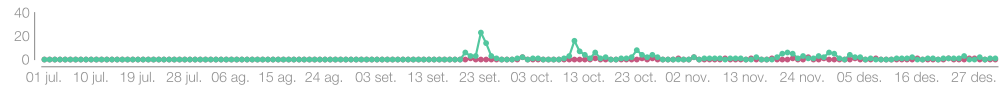
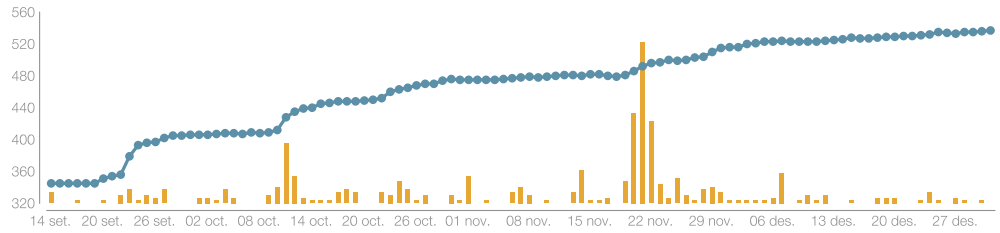
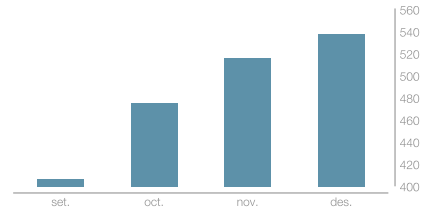
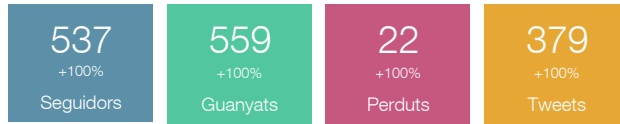
Pàgina	Vistes	Porcentatge
/es/home_raonador_es/	184	30,82%
/	153	25,63%
/es/contactar-es/	33	5,53%
/contacteu/	29	4,86%
/es/queja_es/	20	3,35%
/preguntes-freqüents/	17	2,85%
/queixa-2/	16	2,68%
/equip-bo/	16	2,68%
/tasques-i-competencies/	16	2,68%
/es/el-raonador-es/	15	2,51%

### Top 10 de fonts de tràfic

Font de tràfic	Vistes	Porcentatge
google.com	202	65,80%
Directo	95	30,94%
facebook.com	4	1,30%
twitter.com	2	0,65%
portalfio.org	1	0,33%
idhand.org	1	0,33%
policia.ad	1	0,33%
theioi.org	1	0,33%

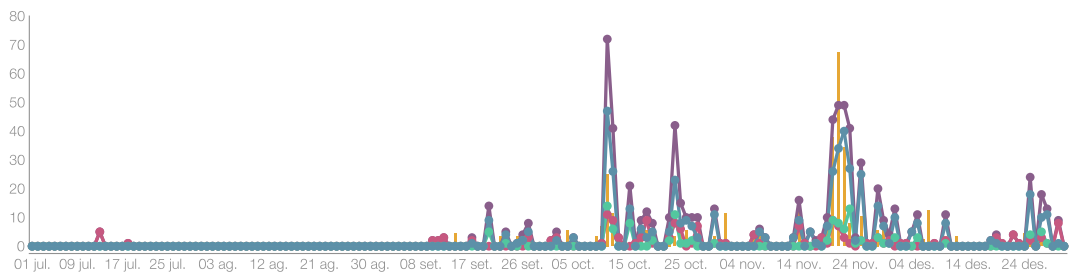
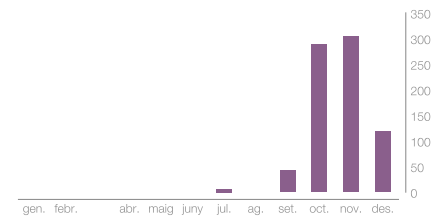
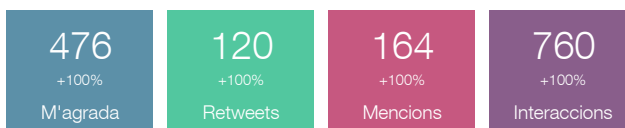
# Creixement de la comunitat

 Raonador



# Interaccions

 Raonador



# Rànquing de tweets

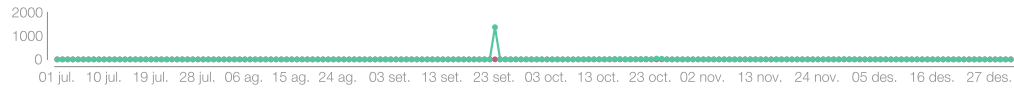
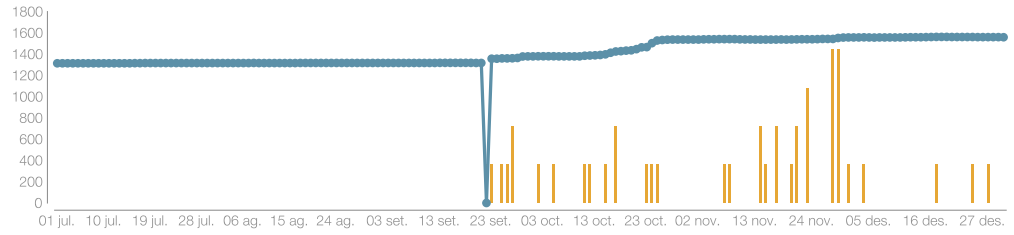
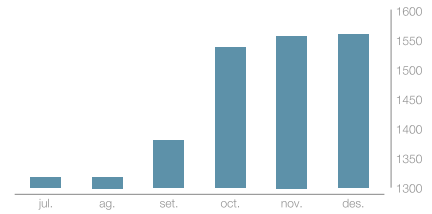
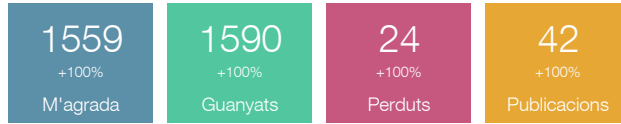


S'estan mostrant 19 tweets ordenats per número de m'agrada.

Publicat	Text	M'agrada	Retweets	Clics
25 nov. 14:07	La violència de gènere és una gravíssima violació dels Drets Humans. La instituc...	<a href="#">Veure</a> 25	2	0
25 des. 11:01	Des de la Institució del Raonador del Ciutadà us desitgem un -solidari, sosteni...	<a href="#">Veure</a> 18	4	0
23 oct. 17:01	Avui s'ha constatat un cas d'augment sobre el preu del lloguer d'un 97,5%. La l...	<a href="#">Veure</a> 17	10	0
12 oct. 15:05	Aquest matí la Institució del Raonador del Ciutadà ha obert cinc nous expedients...	<a href="#">Veure</a> 17	5	0
11 oct. 12:02	El Raonador del Ciutadà, Marc Vila, posa en marxa una investigació d'ofici a l'e...	<a href="#">Veure</a> 15	4	0
23 nov. 08:47	Final del XXIII Congrés de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman. Tres dies...	<a href="#">Veure</a> 14	7	0
15 oct. 13:28	Avui s'ha validat el cas d'un increment del lloguer per sobre del 70%. Estem a l...	<a href="#">Veure</a> 13	8	0
11 oct. 14:01	El Raonador del Ciutadà, Marc Vila, obre les portes de la institució per parlar ...	<a href="#">Veure</a> 11	4	0
28 des. 09:12	Govern prepara limitar l'augment del lloguer i apujar el salari mínim.L'executi...	<a href="#">Veure</a> 11	1	95
30 oct. 20:46	El Raonador del Ciutadà ha proposat realitzar un índex de referència del lloguer...	<a href="#">Veure</a> 11	1	0
01 des. 07:12	1 de desembre. Dia Mundial de la SIDA. Ens sumem a l'onada de solidaritat i prev...	<a href="#">Veure</a> 10	3	0
20 set. 10:21	Barcelona obligarà que el 30% de les noves vivendes siguin socials. @GovernAndor...	<a href="#">Veure</a> 9	5	0
27 des. 16:51	Si teniu una estona i inquietuds socials, us oferim la recomanable lectura de la...	<a href="#">Veure</a> 8	5	0
05 des. 06:57	L'esport aporta molts beneficis als reclusos pel que fa a la reinserció i a la m...	<a href="#">Veure</a> 8	3	0
22 nov. 13:03	La República Dominicana esdevé la 22ena nació membre la FIO. @RedComFIO Repúbl...	<a href="#">Veure</a> 8	3	0
10 des. 13:24	La problemàtica del lloguer i el cost de la vida a Andorra. En directe a @SER_An...	<a href="#">Veure</a> 8	1	0
28 nov. 17:24	L'enquesta publicada sobre el preu de l'habitatge de lloguer, no reflecteix el q...	<a href="#">Veure</a> 7	2	0
19 nov. 14:04	Ombudsman de tota iberoamèrica comencen a arribar a Andorra per participar en el...	<a href="#">Veure</a> 7	2	0
26 oct. 16:52	Un mal compartit arreu d'Europa. <a href="https://t.co/bQ4FxOV2VP">https://t.co/bQ4FxOV2VP</a>	<a href="#">Veure</a> 7	2	0

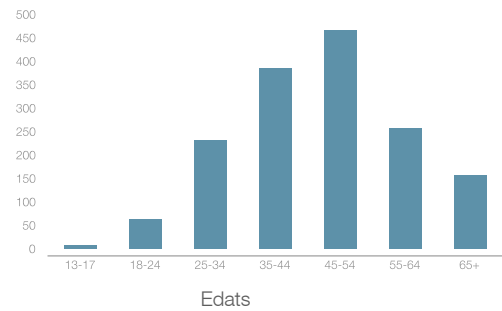
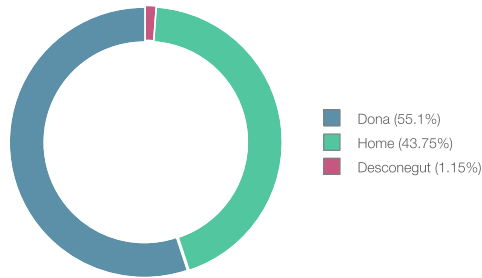
# Creixement de la comunitat

f El Raonador del Ciutadà



# Demografia: sexe i edat

f El Raonador del Ciutadà



# Demografia: països i ciutats

 El Raonador del Ciutadà

## Top 10 de països

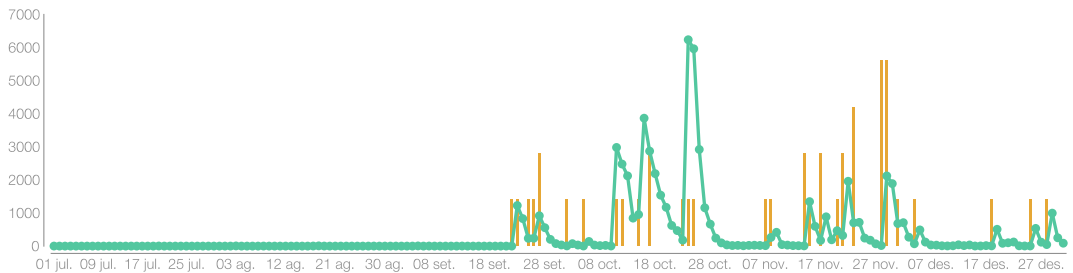
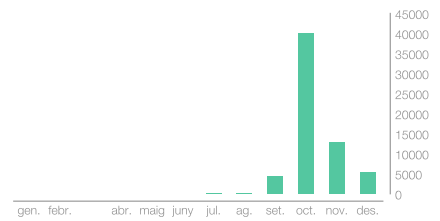
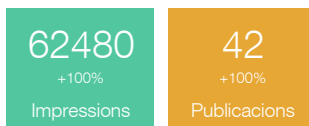
Andorra	1327	84,69%
Spain	169	10,84%
France	18	1,15%
Benin	7	0,45%
Portugal	5	0,38%
Belgium	4	0,26%
Mexico	2	0,19%
United States	2	0,19%
Argentina	2	0,13%
Algeria	2	0,13%

## Top 10 de ciutats

Andorra la Vieja, Andorra	871	55,61%
San Julián de Loria, Andorra	92	5,87%
Encamp, Andorra	87	5,61%
Escaldes, Andorra la Vella, Andorra	71	4,59%
La Massana, Andorra	60	3,83%
Ordino, Andorra	37	2,42%
Seo de Urgel, Catalunya	37	2,42%
Canillo, Andorra	31	2,04%
Barcelona, Catalunya	26	1,72%
El Pas de la Casa, Andorra	10	0,70%

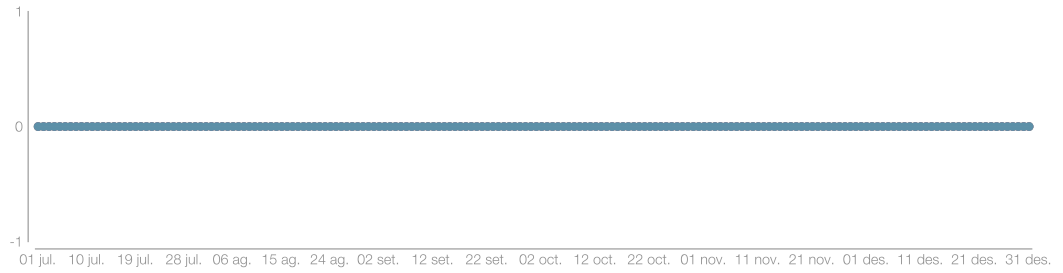
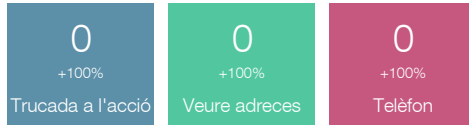
# Abast de la pàgina

 El Raonador del Ciutadà



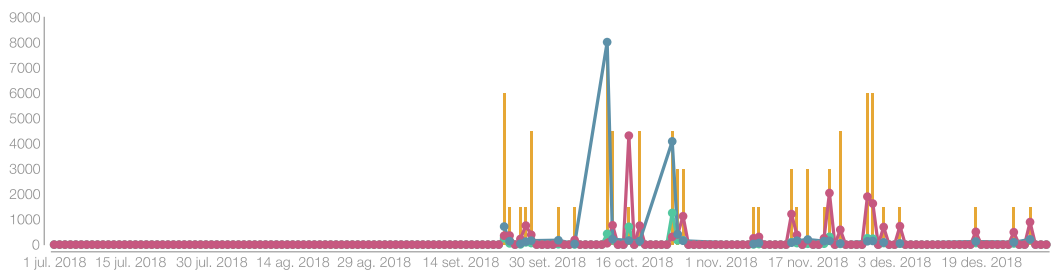
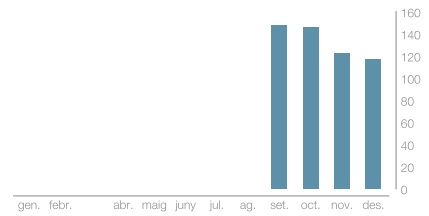
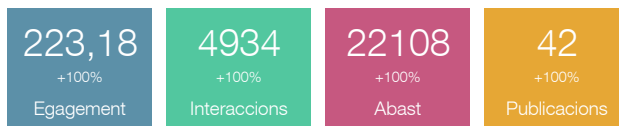
# Clics a la pàgina

f El Raonador del Ciutadà



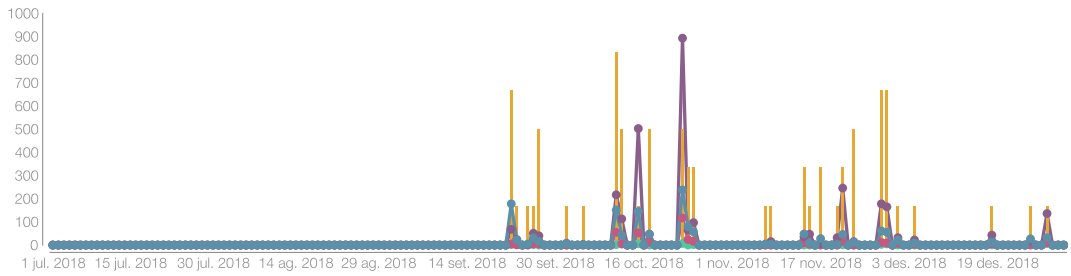
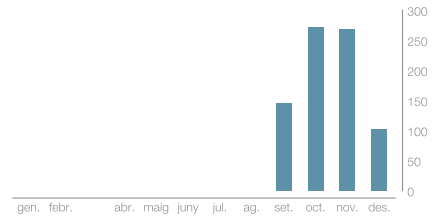
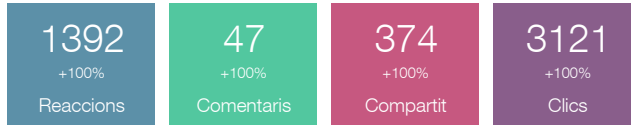
# Publicacions

f El Raonador del Ciutadà



# Interaccions










 El Raonador del Ciutadà



# Rànquing de publicacions

 El Raonador del Ciutadà

S'estan mostrant 19 publicacions ordenades per engagement.

Publicat	Text	Reaccions	Comentaris	Compartit	Clics	Link clics	Abast	Engagement
23 oct. 18:09	 Continuem recollint infor...	<a href="#">Veure</a> 28	0	23	91	36	307	462,54
11 oct. 20:38		<a href="#">Veure</a> 5	0	1	11	3	53	320,75
11 oct. 15:07		<a href="#">Veure</a> 10	0	2	18	14	98	306,12
22 set. 18:58	 The reso	<a href="#">Veure</a> 73	1	2	30		350	302,86
22 set. 18:58	 The reso	<a href="#">Veure</a> 73	1	2	31	0	354	302,26
17 nov. 14:35	 RAONADOR DEL CIUTADÀ RECOL·LIM ACTIVA	<a href="#">Veure</a> 24	0	1	1	0	91	285,71
27 set. 14:53		<a href="#">Veure</a> 12	0	5	32	13	177	276,84
29 nov. 11:09	 Un estudi dels pisos que ...	<a href="#">Veure</a> 11	2	1	56	13	303	231,02
28 des. 09:12	 Govern prepara limitar l'...	<a href="#">Veure</a> 32	7	10	136	49	892	207,40



28 nov. 17:26		L'enquesta publicada sobr...	<u>Veure</u>	44	3	6	146	0	1010	197,03
02 oct. 09:12			<u>Veure</u>	6	0	0	8	3	80	175,00
23 oct. 17:01		Avui s'ha constatat un ca...	<u>Veure</u>	187	5	89	767	0	6195	169,17
15 oct. 13:29		Avui s'ha validat el cas...	<u>Veure</u>	145	6	52	503	1	4315	163,62
21 nov. 11:06		Algunes imatges del XXIII...	<u>Veure</u>	11	0	2	59	0	443	162,53
15 nov. 21:37		Continuem recollint dades...	<u>Veure</u>	9	0	4	47	14	385	155,84
21 nov. 17:20		El ministre d'Interior i ...	<u>Veure</u>	35	1	13	187	27	1599	147,59
29 nov. 11:18		Ens sumem a la campanya d...	<u>Veure</u>	37	3	7	92	0	983	141,40
12 oct. 09:27		Investigació del raonador...	<u>Veure</u>	17	2	1	44	7	457	140,04
20 nov. 10:07		Algunes imatges de la pri...	<u>Veure</u>	3	0	0	32	0	252	138,89

# Segona Part

## Expedients registrats i desenvolupament per sectors

## **Contingut de la segona part**

D'acord amb la Llei 26/2017, el desenvolupament de les funcions pròpies del Raonador del Ciutadà, que són les que identifiquen els ombudsmen d'altres països, es basen en la defensa, el compliment i l'aplicació dels drets i les llibertats que la Constitució reconeix.

Vetllar perquè les actuacions de les persones o les entitats públiques o privades, inclosos els mitjans de comunicació, respectin la igualtat de totes les persones, i perquè s'adoptin les mesures necessàries per evitar qualsevol tipus de discriminació, directa o indirecta, per raó de naixement, raça, nacionalitat, origen nacional o ètnic, color, sexe, religió, opinió filosòfica, política o sindical, discapacitat física o mental, mode de vida, costums, llengua edat, gènere, identitat o orientació sexual, o qualsevol altra condició personal o social. També té per funció lluitar contra les actituds racistes, discriminatòries, xenòfobes, antisemites i intolerants.

Funcions que s'han posat en pràctica amb les persones que han necessitat dels nostres serveis amb la màxima diligència i amb el convenciment que qui té una queixa té urgència a ser atès.

S'ha procurat facilitar al màxim l'atenció de visites rebudes, donant disponibilitat tant a les que havien sol·licitat una entrevista amb antelació, com a les que han recorregut a la Institució en qualsevol moment del nostre horari d'atenció al públic o quan sens ha requerit.

En els expedients registrats en aquest informe anyal s'han omès els noms de les persones ateses a la Institució a fi de vetllar per la intimitat i l'honor dels reclamants i respectar-los, amb la finalitat de complir amb allò que preveu el paràgraf 2 de l'article 15 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, que especifica que les queixes s'hauran de fer amb la deguda reserva i guardant el degut secret.

En el quadre resum en què s'enumera cada expedient, s'inclou la xifra de registre que li correspon, el tipus de demanda, si és a instància de part o bé iniciat d'ofici per la Institució, el sector al qual pertany, el resum de la matèria de què tracta cada cas i la resolució que ha obtingut.

Seguidament, en aquesta segona part de l'Informe es desenvolupen tots els expedients que han obtingut resolució en aquest any i una menció dels que resten en tràmit, classificats en els seus respectius sectors.

En els diferents sectors es poden localitzar els expedients classificats en tres modalitats: en primer lloc, els informes elaborats d'ofici i tramesos per la Institució d'acord amb l'article 5 de la Llei que ens regeix, que legitima la Institució per realitzar informes o recomanacions sobre qüestions d'interès ciutadà o social en general.

En segon lloc, els expedients informatius, que s'inclouen en els arxius de la Institució, les actes de compareixença i els acords de resolució, que corresponen als demandants que, sense presentar escrit de queixa o de reclamació, sol·liciten una informació al Raonador sobre una qüestió que els afecta i reflectits estadísticament.

En aquest sentit, s'ha seguit l'esperit de l'article 14 de la nostra Llei que promou que el Raonador, encara que no admeti a tràmit un escrit, pot informar d'ofici en relació amb el problema presentat.

Finalment, el tercer tipus d'expedient és el que, mitjançant un escrit de queixa que presenta el ciutadà, s'admet a tràmit i, si la Institució hi té competència, es tramet la demanda a l'Administració pública o privada afectada. Aquesta, dins del termini d'un mes que defineix l'article 17 de la Llei, ha de trametre la informació sol·licitada.

En la formulació de recomanacions, recordatoris de deures legals i suggeriments, les autoritats i els funcionaris han de respondre per escrit en el transcurs d'un mes.

En el supòsit que l'Administració afectada no cursi per escrit la informació sol·licitada per la Institució, aquesta efectua els recordatoris escaients. Si, tot i així, l'expedient no pot continuar la seva tramitació, en fer cas omís del que preveu l'article 19 de la Llei 26/2017, del 23 de novembre, de modificació de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà, del 4 de juny de 1998, que especifica que totes les persones o les entitats públiques o privades estan obligades a col·laborar amb el Raonador del ciutadà en la tramitació de les queixes que se li plantegin, la Institució pot actuar de conformitat amb l'article 20 de la Llei per la qual es regeix i formular a les persones o les entitats públiques o privades advertiments, recomanacions, recordatoris dels seus deures legals i suggeriments, i fer menció en el seu Informe anual d'aquelles persones o administracions que han desatès els requeriments de la Institució.

<b>NÚM. EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
1/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	INFORMACIÓ POSSIBLES ABUSOS A MENORS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
2/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CÀRREC DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
3/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
4/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
5/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ AUTOMÒBIL CLUB	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
6/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA, HIGIENE I POL·LUCIÓ	MANCA SALUBRITAT TERRENT COLINDANT	EN TRÀMIT
7/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ COMÚ DE LA MASSANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
8/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CÀRREC DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
9/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD DEUTE FOC I LLOC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
10/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD FUNCIONAMENT SERVEI PÚBLIC TRANSPORT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
11/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ABONAMENT QUANTITAT SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
13/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
14/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	AUGMENT DE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
15/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE

					AL DEMANDANT
16/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DENEGACIÓ PRESTACIÓ DESOCUPACIÓ INVOLUNTÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
17/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
18/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	AUGMENT DE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
19/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ PLAÇA VACANT BATLLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
20/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ PENSIO VELLESA ESPANYA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
21/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ RETIRADA PENSIO NO CONTRIBUTIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
22/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD CONDICIONS APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
23/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ CANVI PENSIO INVALIDESA A PENSIO JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
24/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD SERVEI TAXI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
25/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA RESPOSTA SOL·LICITUD BAIXA RISCOS LABORALS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
26/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
27/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ VISATS NENS SAHRAUÍS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
28/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
29/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	AUGMENT DE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
30/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DEUTE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
31/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	AUGMENT DE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA

					ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
32/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	AUGMENT DE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
33/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DEUTE TAXES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
34/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
35/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ESTAT CONSERVACIÓ HABITACIONS HOSPITAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
36/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ COMÚ DE LA MASSANA	EN TRÀMIT
37/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA MINISTERI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
38/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
39/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
40/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
41/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
42/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ TARJA APARCAMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
43/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
44/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ASSEGURANÇA PRIVADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
45/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
46/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ABONAMENT GIMNÀS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

47/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SERVEI DE CIRCULACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
48/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MAL ESTAT CAPTACIÓ D'AIGUA RIU	EN TRÀMIT
49/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD IMPORT DIPÒSIT ANDORRA TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
50/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CLÍNICA OFTALMÒLOGA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
51/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA SOL·LICITUD	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
52/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ DESACORD RECLAMACIÓ COTITZACIONS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
53/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	EN TRÀMIT
54/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
55/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIO DEPARTAMENT POLICIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
56/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI CIRCULACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
57/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	DESACORD APLICACIÓ LLEI POUP	EN TRÀMIT
58/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AUGMENT DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
59/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA PERMÍS RESIDÈNCIA MENORS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
60/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD MANCA RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
61/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
62/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA, HIGIENE I POL·LUCIÓ	INFORMACIÓ UBICACIÓ TRANSFORMADOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
63/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PROVES SELECCIÓ EDICTE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT



64/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	BLOQUEIG PENSIÓ D'INVALIDESA	EN TRÀMIT
65/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD PENSIÓ INSUFICIENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
66/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
67/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SERVEI DE CIRCALACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
68/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACCEPTACIÓ HERÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
69/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
70/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	NACIONALITAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
71/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ASSEGURANÇA PRIVADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
72/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	INFORMACIÓ ACTUACIÓ EENSM	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
73/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
74/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD EXPULSIÓ ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
75/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DENEGACIÓ COBERTURA SANITÀRIA 100%	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
76/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DENEGACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
77/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ REPARACIONS EDIFICI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
78/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	AGILITACIÓ TRÀMITS PENSIÓ JUBILACIÓ ANTICIPADA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
79/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	HELIPORT	EN TRÀMIT
80/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	INFORMACIÓ FUNCIONAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA

				CAI	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
81/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
82/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
83/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA, HIGIENE I POL·LUCIÓ	INFORMACIÓ CONTAMINACIÓ ACÚSTICA EXTRACTOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
84/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD EMBARGAMENT DEP. TRIBUTS I FRONTERES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
85/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	AGILITACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
86/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
87/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ OBTENCIÓ ESCRITURA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
88/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ASSEGURANÇA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
89/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMUNITAT PROPIETARIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
90/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA COBRAMENT FALLIDA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
91/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ DENEGACIÓ AJUDA HABITATGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
92/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	HOMOLOGACIÓ CARNET A3	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
93/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DENEGACIÓ BEQUES ESTUDI I TRANSPORT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
94/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA COBRAMENT PENSIÓ ALIMENTÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
95/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DENEGACIÓ RENOVACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA

				PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
96/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
97/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
98/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPRA VEHICLE PARTICULAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
99/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
100/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES VEINALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
101/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	INFORMACIÓ ACTUACIÓ TUTORA CENTRE EDUCATIU	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
102/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DADES PERSONALS TERCERA PERSONA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
103/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
104/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ PLAÇA RESIDÈNCIA CLARA RABASSA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
105/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
106/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD QUITANÇA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
107/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
108/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ DESACORD DEDUCCIÓ IMPORT PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
109/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ RETORN DIPOÏT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

110/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD TRACTE REBUT METGE CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
111/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
112/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA ABONAMENT AJUDA FILLS A CÀRREC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
113/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA ABONAMENT AJUDA FILLS A CÀRREC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
114/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDES SOCIALS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
115/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	ANULACIÓ AJUDA SOCIAL MENORS	EN TRÀMIT
116/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
117/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	RESCINCIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
118/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
119/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
120/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ OBRES APARTAMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
121/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA TARJA ABONAMENT MENSUAL APARCAMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
122/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESTROCES PORCS SENGLARS HORTS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
123/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	RECLAMACIÓ DIPÒSIT COMPRA VEHICLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
124/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
125/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CONTROL ITV CICLOMOTOR 49cc	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
126/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	SERVEI BUS COMUNAL	EN TRÀMIT

127/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA ABONAMENT SEGONA PENSIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
128/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIO DEPARTAMENT DE POLICIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
129/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ FUNDACIÓ PRIVADA TUTELAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
130/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DEUTE EQUIP FÚTBOL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
131/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DENEGACIÓ REAGRUPAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
132/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
133/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
134/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE FIX DISCONTINU	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
135/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA INFORME PERICIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
136/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ CANVI D'INVALIDESA DE GRUP I A II	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
137/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ LLEI HISTORIAL MÈDIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
138/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ COBERTURA SANITARIA 100%	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
139/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	EN TRÀMIT
140/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD DIAGNÒSTIC MÈDIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
141/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
142/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD PROCESSAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA

				IMPAGAMENT	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
143/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DENEGACIÓ PRESA A CÀRREC INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA HISTERECTOMIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
144/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RESERVA I DISPONIBILITAT CENTRE CONGRESSOS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
145/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
146/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DES PERFECTES APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
147/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
148/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
149/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SEGURETAT VIÀRIA	AUTORITZACIÓ BOTIGA PETARDS	EN TRÀMIT
150/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
151/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ MANCA ADVOCAT D'OFICI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
152/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
153/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA CONVENI ANDORRA- DINAMARCA PERMÍS DE CONDUIR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
154/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA CONVOCATÒRIA INFORME FORENSE	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
155/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ TRÀMITS DENÚNCIA ACTUACIÓ MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
156/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DANYS ENTRE VEINS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
157/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ DESACORD ALTA MÈDICA I GRAU D'INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ

					INFORMATIU
158/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SERVEI DE CIRCULACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
159/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ DE VIDUITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
160/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DEUTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
161/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ASSEGURANÇA COMPLEMENTÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
162/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
163/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ VENDA VEHICLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
164/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RESIDÈNCIA FILL MENOR A CÀRECC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
165/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ HONORARIS ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
166/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
167/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ APARTAMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
168/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	RESCICIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
169/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	SILENCI ADMINISTRATIU	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
170/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
171/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PRESCRIPCIÓ SANCIONS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
172/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

173/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	INFORMACIÓ MENORS CAI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
174/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ DESACORD ACTUACIÓ MENORS AFERS SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
175/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DEMANDA JUSTIFICANTS RETORN REBUTS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
176/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PRESCRIPCIÓ SANCIONS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
177/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ APARTAMENT EN MAL ESTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
178/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	EN TRÀMIT
179/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CURS DENÚNCIES DEP. POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
180/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RETIRADA PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
181/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DENEGACIÓ DIPLOMA DEP	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
182/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD EMBARGAMENT COMPTE	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
183/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ FUITA AIGUA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
184/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
185/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA JUSTIFICACIÓ DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
186/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA JUSTIFICACIÓ DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
187/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ FINALITZACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
188/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES VEINALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ



					INFORMATIU ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
189/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PROPOSTA SANCIÓ UTILITZACIÓ ARMES D'AIRE	
190/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMISRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ LABORAL	EN TRÀMIT
191/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMUNITAT PROPIETARIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
192/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	RETIRADA AJUDA SOCIAL SENSE PREVI AVÍS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
193/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
194/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
195/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
196/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ LLEI HISTORIAL CÍNIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
197/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ PATRIMONI CULTURAL	EN TRÀMIT
198/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
199/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ HERÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
200/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	ACTUACIÓ ODONTÒLEG	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
201/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESCAORD ACTUACIÓ SAIG	EN TRÀMIT
202/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ CLARA RABASSA	EN TRÀMIT
203/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ DENÚNCIA MALA PRAXIS METGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
204/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA OFTALMÒLEG URGÈNCIES CAP DE SETMANA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
205/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA

					ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
206/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
207/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ SERVEI DE CIRCULACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
208/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RESIDÈNCIA PER REAGRUPAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
209/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ HUMITATS APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
210/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACCÉS PLACES VACANTS HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
211/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
212/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ INSTAL·LACIÓ VOLADÍS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
213/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
214/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RECOONEIXEMENT I CONVALIDACIÓ ESTUDIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
215/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
216/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
217/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ COMÚ ANDORRA LA VELLA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
218/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
219/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ METGE URGÈNCIES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
220/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD TANCAMENT AV. MERITXELL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
221/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA

					ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
222/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA MARE DEPENENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
223/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	CANVI ADVOCAT D'OFICI	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
224/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ASSEGURANÇA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
225/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ NOTARIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
226/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
227/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
228/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
229/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ CÒPIA DOCUMENTACIÓ DEP. POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
230/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	MANCA ACTUACIÓ COMÚ	EN TRÀMIT
231/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DESPESES SENSE ABONAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
232/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
233/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	INFORMACIÓ DESACORD INHABILITACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
234/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ASSEGURANÇA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
235/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES VEINALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
236/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD REACTIVACIÓ FORFAIT ROAMING ANDORRA TELECOM	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
237/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA

				DESACORD PENSIÓ JUBILACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
238/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA, HIGIENE I POL·LUCIÓ	TRENCAMENT TUBERIA FECAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
239/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	EN TRÀMIT
240/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLOGUER APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
241/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
242/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	PENSIÓ SOLIDARITAT PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT	EN TRÀMIT
243/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
244/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	EN TRÀMI
245/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ASSEGURANÇA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
246/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD INSPECCIONS GUARDERIES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
247/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	NACIONALITAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
248/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	EXPEDIENT SANCIONADOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
249/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ MANCA HABITABILITAT APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
250/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
251/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
252/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD FACTURA ANDORRA TELECOM DUPLICADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
253/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
254/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI MESURES URGENTS	ACTA COMPAREIXENÇA

				ARRENDAMENT	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
255/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	CANVI BAIXA ACCIDENT LABORAL A MALALTIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
256/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
257/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESPESES APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
258/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
259/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
260/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ABONAMENT DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
261/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS TRÀMITS SOCIALS	DESACORD MANCA VALORACIÓ	EN TRÀMIT
262/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA SAAS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
263/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	INFORMACIÓ DEDUCCIÓ IRPF DESPESES MANUTENCIÓ FILL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
264/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	EN TRÀMIT
265/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RESIDÈNCIA PASSIVA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
266/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	REVISIÓ MESURES PROVISIONALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
267/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
268/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
269/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	TRANSPORT ESCOLAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
270/18	INFORMATIU	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	HABITACIONS /CEL-LES HOSPITAL	EN TRÀMIT
271/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA

				BAIXA PER ACCIDENT LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
272/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DENÚNCIA DEPARTAMENT DE POLICIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
273/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
274/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
275/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
276/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
277/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
278/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
279/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
280/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
281/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	ACTUACIÓ COL-LEGI D'ADVOCATS	EN TRÀMIT
282/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
283/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
284/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
285/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
286/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ

					INFORMATIU ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
287/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ METGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
288/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
289/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ RECLAMACIÓ DEUTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
290/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
291/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACTUACIÓ DEUTE TERCERS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
292/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
293/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA RETORN DIPÓSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ FAVOABLE
294/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ MANCA ABONAMENT DESPESES CASS INDEMNITZACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
295/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER BAREMS AJUDA HABITATGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
296/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ASSEGURANÇA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
297/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
298/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DOCUMENTACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
299/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DIFICULTATS TROBAR HABITATGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
300/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
301/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	PENSIÓ DE SOLIDARIDAD	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE

					AL DEMANDANT ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
302/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
303/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	CANVI BAIXA ACCIDENT LABORAL PER MALALTIA	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
304/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
305/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DESACORD SENTÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
306/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
307/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	EN TRÀMIT
308/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
309/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
310/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
311/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DESAVINENCES LABORALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
312/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
313/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DESAVINENCES TERCERS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
314/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
315/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA SOCIAL MARE	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
316/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	DENEGACIÓ TARJA APARCAMENT MINUSVÀLDS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
317/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	EN TRÀMIT
318/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SEGURETAT VIÀRIA	MANCA SEGURETAT PAVIMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A



					L'ADMINISTRACIÓ
319/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
320/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
321/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍIA	INFORMACIÓ TRÀMITS DEMANADA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
322/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
323/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
324/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
325/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DENEGACIÓ TARJA MAGNA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
326/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
327/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
328/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CURS DECLARACIONS DEP. POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
329/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	INFORMACIÓ ACTUACIÓ GUARDERIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
330/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	EN TRÀMIT
331/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
332/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
333/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ QUERELLA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
334/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA

					ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
335/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
336/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ RESCICIÓ CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
337/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ RETENCIÓ SALARIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
338/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEUTE HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
339/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
340/18	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TREBALLS EMPRESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

## **1.- SECTOR FINANCES**

### **1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**

En aquest sector s'inclouen els expedients vinculats a les queixes de ciutadans que han tingut un problema quant a impostos, taxes o tributs aplicats per l'administració.

En aquest sentit deixem constància del suggeriment efectuat durant la compareixença d'aquest titular a la Comissió Legislativa d'Interior a fi de presentar l'informe de l'any anterior, quant a la possibilitat de modificació de la Llei 5/2014 del 24 d'abril de l'impost sobre la renda de les persones físiques a fi que es preveïés explícitament la consideració com a descendents a aquelles persones vinculades a l'obligat tributari per raó de tutela i acolliment i es pogués aplicar la reducció per càrregues familiars per la tutela d'un germà, oimés quan es tractés d'un discapacitat.

Els expedients inclosos i registrats en aquest sector són els següents: **9/18, 175/18 i 263/18.**

### **1.II. Expedients significatius**

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana a la Institució, ja que va sol·licitar al Comú de Canillo l'anul·lació d'un deute de "Foc i Lloc" que li reclamaven des de l'any 2013 fins la data, quan ella l'any 2009 va marxar del País.

Es va admetre la queixa a tràmit i es va sol·licitar de la Corporació que ens informés sobre el seu parer quant al relatat per la part interessada. Es va rebre la resposta, en qual contingut se'ns comunicava que efectivament la demandant es va adreçar al Comú de Canillo per tal de manifestar la seva disconformitat amb el fet d'haver d'abonar els tributs corresponents a l'impost del foc i lloc i les taxes d'higiene i enllumenat dels anys 2013, 2014, 2015, 2016 i 2017 (període durant el qual va estar absent del país però que per desconeixement no es va donar de baixa del Cens de població).

Que segons estableix l'Ordinació Tributària del Comú de Canillo en el seu Capítol 11. TAXES PER LA PRESTACIÓ DE SERVEIS PÚBLICS, "Són obligats tributaris les persones censades d'edat compresa entre els 18 i els 65 anys", motiu pel qual la interessada, fins a la data resident a la Parròquia de Canillo, era obligada tributària pel que feia als tributs derivats del foc i lloc.

Es va trametre el contingut de la resposta tramesa i es va comunicar a la demandant es poses en contacte amb la nostra Institució

a fi de donar el tràmit escaient a aquest assumpte. En conseqüència, transcorregut un termini de temps considerable i davant la nostra impossibilitat de poder contactar amb la demanant, vam procedir a l'arxiu del dossier notificant-ho a les parts. (expedient 9/18).

Un ciutadà va sol·licitar la nostra intervenció prop del Departament de Tributs i Fronteres ja que en data 25 de novembre del 2016 va efectuar la corresponent autoliquidació de l'IGI mitjançant l'oficina virtual del Departament de Tributs i Fronteres. Que en la forma de pagament, va especificar la domiciliació bancària amb el número d'IBAN. Que efectuada la domiciliació bancària, el banc va retornar els rebuts en dates 10/02/17 i 01/03/17, generant uns recàrrecs i interessos.

Que havent reclamat a l'entitat bancària el retorn de dites despeses, en haver estat un error d'ells, li havien sol·licitat un comprovant conforme el Departament de Tributs i Fronteres va rebre el retorn de dita liquidació. Que havia demanat aquest justificant a dit Departament i li havia estat comunicat la impossibilitat de lliurar-li.

Es va admetre la queixa a tràmit i vam adreçar una demanda d'informació a dit Departament. Es va rebre la contesta, en qual contingut se'ns comunicava que l'Administració, seguint les instruccions de l'interessat, va domiciliar l'import corresponent, essent retornat per l'entitat bancària el 10 de febrer del 2017. L'Administració va tornar a enviar un càrrec al banc que novament va ser retornat l'1 de març del 2017.

Així mateix ens informaven que tota la gestió amb les entitats bancàries, es realitzava en format electrònic i el receptor de les operacions era el Departament d'Intervenció, després de contactar amb aquest Departament. Que el Departament de Tributs i de Fronteres havia obtingut còpia en paper dels retorns bancaris i que ens adjuntaven.

Es va trametre el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier comunicant la resolució del mateix. (expedient 175/18).

Una ciutadana ens comunicava que era divorciada i tenia un fill estudiant fora del Principat. Que s'havia informat a través de diversos treballadors del Departament de Tributs i Fronteres a fi de saber si era possible fer la deducció sobre les despeses de manutenció del seu fill que estava estudiant fora del Principat, en concepte de "Reducció per pensions compensatòries i anualitats per aliments" de la Declaració de l'impost sobre la renda de les persones físiques, formulari 300-L i li havien comunicat que no, però havent consultat un assessor fiscal, aquest li manifestava que sí.

Així mateix sol·licitava informació quant al pla de pensions del Govern, que sí es podia fer la reducció, però tenia el dubte de si al moment de la jubilació li seria retingut algun import. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà sobre la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit l'escrit i ens vam adreçar al Departament de Tributs i Fronteres a fi de saber el seu parer quant a la l'assumpte plantejat. Seguidament, es va rebre l'escrit de resposta, en qual contingut, entre altres, se'ns exposaven unes consideracions.

Que l'article 39, apartat 2 de la Llei 5/2014, del 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques preveia que la base de tributació general es reduiria amb els imports derivats de les anualitats per aliments satisfetes a favor del cònjuge d'acord amb la legislació civil d'aplicació o bé en compliment d'una resolució judicial o en execució d'un conveni regulador homologat judicialment o protocol·litzat notarialment. D'altra banda, calia tenir en compte que l'article 11, apartat 3 de la Llei 21/2014, del 16 d'octubre, de bases de l'ordenament tributari, en relació a la interpretació de les normes tributaries, disposava que les bonificacions no podien ser utilitzades més enllà dels seus termes estrictes i no admetien l'analogia. Per tant, els imports satisfets per conceptes diferents als establerts a l'article 39, apartat 2 de la Llei 5/2014, del 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques, no podien reduir la base de tributació general de l'impost.

En relació al pla de pensions del Govern, atès que es tractava d'un instrument de previsió social que complia amb els requisits que s'establien a l'article 7 del Reglament d'aplicació de la Llei 5/2014, del 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques, del 23 de juliol del 2014, les aportacions efectuades per l'obligat tributari i pel Govern al pla de pensions podien reduir la base de tributació general de l'impost. No obstant això, s'havien de tenir en compte les limitacions establertes a l'article 39, apartat 1 de la Llei 5/2014, del 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques.

Pel que feia a la tributació de la renda derivada del pla de pensions del Govern, les prestacions percebudes pels beneficiaris d'aquests plans, quan fossin percebudes pel seu particip, es qualificaven com a rendes del treball, tal com preveia l'article 12, apartat 2, lletra d de la Llei 5/2014, del 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques. Per determinar la renda íntegra sotmesa a tributació en el moment en que es percebés la prestació, era aplicable la regla establerta a l'apartat 3 de l'article 12 de la Llei 5/2014, del 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques, la qual permet minorar l'import total de la prestació percebuda en l'import de les aportacions satisfetes per l'obligat tributari o per l'empresari, quan haguessin estat imputades fiscalment al treballador, llevat que haguessin reduït la base de tributació general.

Així mateix, amb l'objectiu d'evitar que les rendibilitats associades

a aquests productes, generades abans de l'efectiva aplicació de l'impost (i, per tant, en un moment en què no existia imposició sobre la renda de les persones físiques residents a Andorra), sofrissin tributació per l'impost en el moment de la seva efectiva percepció, si l'instrument s'havia formalitzat abans de l'1 de gener del 2015, resultava aplicable l'apartat 3 de la disposició addicional quarta, de la Llei 5/2014, del 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques i en conseqüència, la pensió o prestació rebuda es reduiria en el valor de la provisió matemàtica corresponent a la persona a qui es vinculés la prestació, determinada a data 31 de desembre del 2014.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va donar per solucionat el problema exposat, procedint a l'arxiu de l'expedient. (expedient 263/18).

## **2.- SECTOR URBANISME**

### **2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**

En aquest sector, hem inclòs les qüestions que versen a permisos d'obres o de límits en les construccions, ordenament del territori, urbanisme, permisos d'obres, etc. Els expedients registrats en aquest sector són: **57/18, 79/18 i 230/18.**

### **2.II. Expedients significatius**

Uns ciutadans representants d'una Plataforma van presentar un escrit de queixa en el que ens exposaven el seu desacord en la decisió del M.I. Govern quant a la ubicació del nou heliport a Les Tressoles. Ens comunicaven que se sentien desatesos per part del Govern. Que segons va assegurar el Govern mantindria el compromís d'informar-los del contingut dels informes elaborats sobre la viabilitat realitzats pels tècnics francesos i seguretat de l'heliport, fet que no s'havia complert. Que tot i haver reclamat en reiterades ocasions aquesta documentació no els hi havia estat aportada. Ens manifestaven que no tenien constància que s'hagués efectuat cap estudi de les conseqüències medi ambientals, d'afectació a la salut i contaminació acústica que podia provocar la ubicació de l'heliport als veïns de la zona.

Sol·licitaven, per tant, la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de que els hi fos lliurada la informació sol·licitada quant a la viabilitat de la ubicació del nou heliport.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre la corresponent demanda d'informació al Ministeri d'Ordenament Territorial. Rebuda la

contesta, se'ns comunicava, entre altres, que en data 16 de maig del 2017 el Ministre va efectuar una reunió, acompanyat del director i del cap d'àrea d'obra pública i d'un enginyer aeronàutic del Ministeri de Transports, amb una nodrida representació de la Plataforma. En aquella trobada es van escoltar amb atenció i màxim interès les inquietuds que els assistents els van traslladar, les quals consistien essencialment en la preocupació pels riscos de les maniobres d'enlairament i aterratge i les rutes de vol; per l'afectació sonora sobre l'entorn; per la proximitat de les instal·lacions de producció i transformació elèctrica de FEDA; i per altres aspectes com, per exemple, les zones d'emmagatzematge de combustible. Que van aportar-los totes les explicacions i informacions de les que en aquell moment disposava el Govern, tant respecte als informes emesos pels propis departaments governamentals, com també els informes preliminars elaborats per tècnics de la *Direction Générale de l'Aviation Civile* francesa.

Que tots els informes previs esmentats apuntaven, amb el grau de desenvolupament del projecte i amb el coneixement disponible fins a aquella data, una opinió favorable respecte a la factibilitat d'ubicar l'Heliport Nacional a la zona de les Tresoles d'Encamp, tant pel que feia a les maniobres aeronàutiques i la seguretat de les rutes de vol, com també pel que feia a la resta d'aspectes analitzats. També es va informar els representants de la Plataforma que un cop els estudis encomanats a un equip multidisciplinari d'enginyers aeronàutics, civils i arquitectes estiguessin prou avançats, el Ministeri els trametria a la *Direction Générale de l'Aviation Civile* francesa perquè analitzessin en profunditat la globalitat de la problemàtica aeronàutica del projecte de l'Heliport, n'avaluessin la viabilitat des dels diferents camps concernits (maniobres, rutes de vol, seguretat, equipaments, etc), i emetessin un informe definitiu. Que es va comprometre davant dels membres de la Plataforma en el sentit que l'Heliport només es construiria si tots els informes preceptius eren favorables (incloent-hi els informes que havia de redactar l'Administració Francesa, els quals serien especialment rellevant als efectes d'avaluar la factibilitat de la infraestructura heliportuària).

Que en data 25 de maig del 2017 se celebrà una segona reunió del Govern amb la Plataforma. En aquesta ocasió el Cap de Govern i el Ministre competent van rebre els seus representants, i els van reiterar amb claredat que la iniciativa de desenvolupar el projecte de l'Heliport a la zona de les Tresoles d'Encamp estava supeditada a disposar de validació tècnica per part dels experts aeronàutics de l'Administració Pública francesa assignats a aquesta missió de cooperació.

D'altra banda, en data 5 d'abril la Ministra de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat va rebre una delegació de la Plataforma. En aquesta tercera reunió la Ministra va escoltar les reclamacions dels representants de la Plataforma i els informà de l'estat de la situació, en el nivell de desenvolupament i coneixement amb el que Govern comptava en aquella data. La Ministra reafirmà el compromís del Govern de

traslladar a la Plataforma tots els informes preceptius -incloent-hi, en particular, l'informe dels experts aeronàutics de l'Administració Francesa- un cop els disposessin, i de convocar la Plataforma a una reunió per explicar-los-ho. Respecte als estudis i informes mediambientals, la Ministra els va assegurar que es trobaven en curs d'elaboració; que la Plataforma seria degudament informada quan els estudis estiguessin completats; i que, com no podia ser d'una altra manera, aquests estudis serien tinguts en compte, a tots els efectes i conseqüències que corresponguessin d'acord amb la legalitat vigent. El present dossier continua en tràmit d'enquesta. (expedient 79/18).

Uns ciutadans actuant en representació d'una comunitat de Propietaris ens esposaven la qüestió que els afectava i que es concretava en què la urbanització no estava finalitzada i la situació en la que es trobava era preocupant, ja que les voreres del carrer estaven plenes de vegetació, tapaven la seva totalitat en molts llocs, impeding el trànsit de vianants, així com la manca d'il·luminació dels fanals de la zona.

Que el Comú no havia complert la resolució de data 27/09/2009, així com tampoc havia informat dels motius pels que no era possible donar-li compliment no atenent a les sol·licituds presentades, malgrat representar a un col·lectiu important de la urbanització que abonaven cada any els impostos comunals, tant el de "Foc i Lloc" com l'impost de la propietat i no gaudien dels serveis que havia de donar el Comú a més de 20 famílies que vivien a la zona.

Per tant, sol·licitaven la intervenció d'aquesta Institució a fi que el Comú donés compliment a la resolució de data 27/09/2009 i s'acordés executar l'aval de 154.460 euros destinat a assegurar l'acabament dels treballs d'infraestructura i serveis de la urbanització.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va trametre al Comú de Sant Julià de Lòria, a fi que ens informessin sobre la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns trametia l'informe pel departament d'obres i urbanisme de la Corporació. Ens exposaven el Comú va requerir en dates 28/10/2009, 03/09/2011 i 19/11/2014 la propietat perquè realitzés les obres de finalització de la urbanització. Que en data 10/03/2016, aquest va presentar una sol·licitud en que demanava la recepció del vial i el corresponent retorn de garantia per un import de 154.460,00 euros.

Que en data 21/02/2017, la Comissió d'obres i urbanisme es va desplaçar a l'indret per realitzar la recepció provisional, en que es decidí no procedir a la mateixa per manca de repàs en la instal·lació d'enllumenat, voravies i talussos, donant un termini de 15 dies a la propietat per als treballs. Que el Comú li havia estat requerint periòdicament perquè realitzés els treballs pendents, sense que a data s'haguessin realitzat.



Que el Departament d'obres i urbanisme considerava que el treballs pendents eren menors i que calia requerir de nou la propietat perquè finalitzés les obres i es pogués recepcionar el vial a fi que esdevingués comunal. En cas contrari es procediria a l'execució de l'aval per un import de 154.460,00 € per assegurar l'acabament dels treballs.

Aquest dossier continua en tràmit d'enquesta en espera d'una solució del problema plantejat. (Expedient 230/18)

### **3.- SECTOR SOCIAL**

#### **3.I. Pensions / CASS**

##### **3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**

En la primera subdivisió del sector social hem incorporat tots els expedients relacionats amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social, CASS, referents a pensions d'invalidesa, vellesa, viduïtat o orfanat, per manca en el reembossament de despeses mèdiques, manca de cobertura quant a intervencions o altes mèdiques.

Els expedients inclosos en aquest subsector són: 4/18, 12/18, 20/18, 21/18, 23/18, 25/18, 52/18, 61/18, 64/18, 75/18, 78/18, 85/18, 108/18, 110/18, 127/18, 136/18, 138/18, 143/18, 148/18, 157/18, 159/18, 206/18, 237/18, 250/18, 253/18, 255/18, 261/18, 271/18, 294/18, 303/18 i 307/18

##### **3.I.II. Expedients significatius**

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana mitjançant el qual ens exposava que en data 29 d'agost del 2017 va iniciar una baixa mèdica com a conseqüència d'un trencament del lligament creuat anterior de la cama dreta. Que degut a aquest trencament i forçar la cama esquerra li havia sorgit una fastitis plantar i un fibroma. Que en data 16 de novembre la Comissió de Valoració Mèdica la va donar d'alta en considerar que les seves patologies estaven consolidades i/o estabilitzades.

Que contra aquesta decisió va presentar recurs al Consell d'Administració, el qual li va ser desestimat en data 18 de desembre, tot i haver presentat un informe mèdic per un especialista.

Que el dia 4 del mes de gener es va reincorporar al seu treball i degut a la tasca d'arxiu que realitzava va haver d'acudir al seu metge de capçalera al dia següent, donat els forts dolors que presentava en les

dues extremitats inferiors. Que dit doctor li va tramitar un nou atur laboral per malaltia comuna de 30 dies, ja que estava en espera que l'especialista li confirmés la data de la intervenció quirúrgica de les dues extremitats.

Per tot l'exposat, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució sobre la qüestió plantejada, a fi de saber la decisió que la parapública havia pres en referència al nou atur presentat i de la cobertura sanitària que tenia davant les intervencions quirúrgiques a les que s'havia de sotmetre.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer de la parapública. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que d'acord amb els fitxers de la CASS, la demandant figurava en situació de baixa mèdica des del 5 de gener del 2018, i en la revisió mèdica de data 30 de gener del 2018, els metges de la CASS van confirmar la situació actual de baixa mèdica. Que havien efectuat el pagament de les prestacions econòmiques per incapacitat temporal corresponent al primer mes de baixa segons els percentatges previstos per l'article 147 del text consolidat de la Llei 17/2008.

Finalment, manifestaven que en referència a les intervencions quirúrgiques a les que s'havia de sotmetre la persona assegurada, aquestes serien abonades de conformitat amb les tarifes de responsabilitat sempre que estiguessin previstes en la nomenclatura dels actes mèdics coberts per la seguretat social.

En conseqüència, es va comunicar el contingut de la contesta a la demandant i es va procedir a l'arxiu del dossier comunicant la resolució favorable a les parts interessades. (expedient 4/18).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en el que comunicava que a principis del mes de novembre del 2017 l'empresa va presentar una sol·licitud de baixa per riscos laborals ja que estava embarassada. Que el dia 13/11/2017 va presentar una documentació complementària que li van sol·licitar. Que segons la legislació aquesta baixa es concedia a partir de la setmana 22 de gestació i ella estava de 33. Que havent-se personat a la parapública a fi d'informar-se de com estava el tràmit, li havien comunicat que estava efectuat i que només estava pendent de la signatura del metge per l'autorització de la mateixa.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer de la parapública. Rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava, d'acord amb els seus fitxers, per carta de data 8 de febrer del 2018, la CASS va estimar la sol·licitud presentada per la demandant i va resoldre atorgar la prestació econòmica de risc durant l'embaràs a partir del dia 12 de febrer del 2018, decisió comunicada a l'assegurada en data 16 de febrer.

Que el termini de resposta a la sol·licitud va ser prorrogat per la CASS per escrit de data 14 de novembre del 2017, per quant es va demanar a l'assegurada de presentar el "document de declaració d'activitat de la persona assalariada" degudament omplert i signat per l'empresa, i els serveis de la CASS van efectuar les actuacions corresponents als efectes de comprovar que es complien els requisits previstos per l'article 31 de la Llei de la seguretat o la salut en el treball que estableix:

*(...) Quan l'adaptació de les condicions o del temps de treball no sigui possible o, no obstant aquesta adaptació, les condicions d'un lloc de treball puguin influir negativament en la salut de la treballadora embarassada o del fetus, ha d'ocupar un lloc de treball o una funció diferent i compatible amb el seu estat. L'empresari ha de determinar la relació dels llocs de treball exempts de riscos a aquests efectes.*

*Si aquest canvi de lloc no és possible tècnicament o objectivament, o raonablement no es pot exigir per motius justificats, es pot declarar el pas de la treballadora afectada la situació de suspensió del contracte per risc durant l'embaràs, durant el període necessari per protegir-ne la seguretat o la salut i mentre persisteix la impossibilitat de reincorporar-se al seu lloc anterior o a un altre lloc compatible amb el seu estat. "*

En conseqüència, i considerat resolt el problema plantejat, la Institució va acordar arxivar el dossier amb resolució favorable, comunicada a les parts interessades. (expedient 25/18).

Una ciutadana sol·licitava la nostra intervenció prop de la CASS ja que li havia estat diagnosticada fatiga crònica, fibromiàlgia i síndrome depressiu. Que estava de baixa laboral des del dia 17/10/2016 i que el dia 22/12/2017 li van donar l'alta. Que va presentar recurs i li va ser efectuat un informe mèdic pericial, comunicant-li la parapública que es prorrogava per un mes el termini per resoldre el recurs presentat. Que des del dia 22/12/2017 no rebia cap import de la baixa i que degut a les patologies que presentava no podia efectuar cap tasca laboral.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar de la parapública ens informés sobre el manifestat per la demandant. Posteriorment, es va rebre la contesta, en qual contingut se'ns comunicava que d'acord amb els seus fitxers en data 18 de gener del 2018, la demandant va presentar un recurs administratiu contra la decisió de la CASS d'atorgar l'alta mèdica i la denegació d'una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna en no presentar una pèrdua de la capacitat de guany d'almenys el 60%.

Que a petició de l'assegurada, el present recurs va ser examinat per un facultatiu especialista sense cap vinculació amb les parts. Aquest

perit considera que, a la data de l'alta mèdica, les lesions presentades per l'assegurada estaven totalment consolidades i la incapacitat que presentava era insuficient per tenir dret a una pensió d'invalidesa derivada de malaltia.

Que en base amb el parer del metge independent i de la Comissió de Valoració Mèdica, el Consell d'Administració de la CASS va acordar, en la reunió del 27 de març del 2018, confirmar l'extinció de la prestació econòmica per incapacitat temporal amb efectes el 22 de desembre del 2017, data de l'alta mèdica, i la decisió de desestimar l'atorgament d'una pensió d'invalidesa. Aquesta decisió havia estat notificada en data 3 d'abril del 2018 i s'havia notificat la possibilitat de presentar recurs davant de la Jurisdicció administrativa de la Batllia.

De conformitat amb l'exposat, i atès que la Comissió de Valoració Tècnica va confirmar l'extinció de la prestació econòmica per incapacitat temporal, i no veient cap motiu per continuar les nostres gestions, es va procedir a l'arxiu del dossier amb resolució favorable a l'administració, la qual va ser comunicada a les parts interessades. (expedient 61/18).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que li havia estat bloquejada la pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna grup 2 fins que no cessés dels seus càrrecs com a administrador de societats. Ens comunicava que aquestes societats no tenien cap activitat i es trobava amb la problemàtica que no podia efectuar el cessament dels càrrecs ni la dissolució de les mateixes ja que no sabia el parador de la resta de socis.

Es va acceptar la demanda i es va sol·licitar de la parapública ens informés de la qüestió plantejada pel demandant. Es va rebre la contesta, en qual contingut se'ns comunicava que per resolució de data 13 de novembre del 2017, la CASS va reconèixer al demandant una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna de grup 1, amb efectes econòmics el 29 de novembre del 2017.

Que en desacord amb aquesta decisió, l'interessat va presentar recurs al Consell d'Administració de la CASS sol·licitant ser examinat per un facultatiu especialista sense cap vinculació amb les parts que determinés si podia o no dur a terme o no una activitat laboral, així com el reconeixement d'una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna de grup 2.

Que el Consell d'Administració de la CASS en la reunió del dia 27 de febrer del 2018 i en mèrits del dictamen del perit independent, va resoldre reconèixer a l'interessat una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna de grup 2, però atès que exercia una activitat professional en tant que administrador de diverses societats mercantils, es va suspendre el pagament d'aquesta prestació fins a la cessació en

l'exercici dels càrrecs, i va mantenir el pagament de la pensió d'invalidesa de malaltia comuna de grup 1 que ve percebent des del 29 de novembre del 2017.

Que la decisió de la CASS es recolzava en el fet que la condició d'administrador d'una societat mercantil comportava el desenvolupament d'una activitat professional amb finalitat lucrativa en assumir funcions d'administració, gestió i representació de la persona jurídica, situació que esdevenia incompatible amb la percepció d'una pensió d'invalidesa malaltia de grup 2, prestació reservada a les persones considerades com a invàlides per malaltia que es trobaven incapacitades per a realitzar qualsevol tipus d'activitat professional.

La decisió del Consell d'Administració va ser notificada a l'interessat el dia 1 de març del 2018, i en la mateixa es va informar que contra aquesta decisió podia presentar demanda prop de la Secció Administrativa de la Batllia d'Andorra en el termini d'un mes d'ençà de la seva notificació, d'acord amb l'article 257 del text consolidat de la Llei 17/2008.

Posteriorment va presentar un nou escrit prop de la CASS en el que exposava que estava procedint a la regularització pel tancament de les societats en les quals exercia d'administrador, i que atès que aquests tràmits comportaven una duració en el temps, demanava el reconeixement de la pensió d'invalidesa malaltia de grup 2 amb efectes retroactius, sol·licitud que es trobava pendent de ser examinada i resposta per part de la CASS.

Vist que en data 4 de maig es notificava a l'interessat la resolució dels recurs extraordinari de revisió presentat en el que se li comunicava que la documentació aportada no constituïa un nou element que permetés la revisió de la resolució el Consell d'Administració,

Atès que a la documentació aportada pel demandant al recurs presentat hi constava un certificat conforme el demandant no havia percebut cap remuneració pel seu càrrec com a president de les societats,

Atès que l'interessat estava cotitzant com a pensionista i no com a autònom, havent-li estat acceptada aquesta modalitat de cotització per part de la parapública,

Atès que el demandant estava efectuant els tràmits i gestions escaients a fi de donar de baixa les societats, trobant-se amb la problemàtica que la resta de socis estan desapareguts del Principat i desconeixia actualment on residien a l'estranger ni si tan sols si eren vius,

Es va sol·licitar de la parapública que ens informés si efectivament la CASS havia acceptat el reconeixement de la pensió amb efectes

retroactius i també prengué en consideració la possibilitat que, un cop acceptada la cotització com a pensionista i no com a autònom, s'apliqués el mateix raonament i abonar la pensió en estar establert i reconegut que no percebia cap remuneració pels seus càrrecs.

Posteriorment, es va rebre el segon escrit de resposta en el que ens comunicaven que de conformitat amb la legislació vigent, la cotització en el col·lectiu de les persones que realitzaven una activitat per compte propi i el reconeixement d'una pensió d'invalidesa eren conceptes diferents.

D'una banda, la cotització en el col·lectiu de les persones que realitzaven una activitat per compte propi, el demandant no procedia en aplicació de l'article 19 del text refós de la Llei 17/2008 que disposa:

“(…)

b) Els administradors de societats que compleixin acumulativament els requisits següents:

- Que no siguin assalariats de la societat de la qual són administradors.
- Que percebin una remuneració amb caràcter periòdic o no, fixa o variable, per a exercir el càrrec d'administrador, d'acord amb els estatuts o els acords dels òrgans socials de la societat: si els administradors exerceixen el càrrec de forma gratuïta es consideren persones que realitzen una activitat per compte propi quan no cotitzen com assegurats directes ell cap altre col·lectiu del règim general de la seguretat social. ”

L'interessat cotitzava com assegurat directe en el col·lectiu de pensionistes del règim general i segons declarava l'assegurat no percebia cap remuneració per cap del càrrecs de les societats de les que era administrador. Per consegüent l'assegurat estaria exempt de cotitzar en el col·lectiu de persones que realitzaven una activitat per compte propi, prèvia presentació del document "*Declaració jurada de l'administrador de societats amb càrrec gratuït i persona assegurada directa en el règim general*".

D'altra banda pel que feia a la pensió d'invalidesa, el legislador diferenciava la pensió d'invalidesa del grup I reconeguda a les "*persones assegurades que poden continuar treballar*", segons l'article 169 del text refós de la Llei 17/2008, de la pensió d'invalidesa del grup 2 per "*les persones assegurades que queden incapacitades per exercir qualsevol activitat professional* ”

Que tot i que l'assegurat tingués reconeguda mèdicament la pensió d'invalidesa del grup 2, per motius administratius, el reconeixement d'aquest grup de pensió no procedia en figurar l'assegurat inscrit com administrador de les societats.

La titularitat d'un càrrec en una societat mercantil implicava l'exercici d'una activitat i era incompatible amb el reconeixement d'una pensió d'invalidesa del grup 2. Tanmateix si l'assegurat efectués les

gestions pertinents per demanar la baixa de les presents societats o bé la petició de dissolució judicial d'aquestes societats, la parapública podria considerar la demanda de pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna del grup 2.

El dossier continua en tràmit en espera de que la part interessada efectui les gestions escaients per poder accedir a la pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna del grup 2. (Expedient 64/18).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en el que sol·licitava la nostra intervenció pel seu desacord amb la decisió de la parapública en haver-li estat denegat el 100% de la cobertura sanitària, manifestant que els seus ingressos eren superiors al salari mínim. Així mateix li va ser desestimat el reembossament del 90% (actes ambulatoris) i del 100% (actes hospitalaris).

Admesa a tràmit la demanda i recavada la informació, la parapública ens manifestava que revisada la sol·licitud i la documentació presentada per la interessada, la CASS per resolució de data 26 d'abril de 2018, havia acordat reembossar-li el 100% de les tarifes de responsabilitat de la CASS per les prestacions presentades en el període comprès entre 16 de novembre del 2017 i el 15 de novembre del 2018.

En el mateix escrit s'informava a l'assegurada que aquesta concessió de reembossament es mantenia sempre que es complissin les condicions específiques per les quals s'havia concedit i els requisits d'obertura de dret a les prestacions previstos per la normativa vigent.

Vist el contingut del seu escrit de contesta a la queixa, havent donat trasllat immediat del relacionat a la demandant, tot en virtut de l'article 17.8 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà per la qual ens regim, es va considerar solucionat el problema exposat i es va procedir a la resolució favorable del dossier, tot comunicant la mateixa a les parts interessades. (expedient 75/18).

Dos escrits de queixa van ser presentats a la Institució en el que uns ciutadans sol·licitaven les agilitacions dels tràmits per part de la parapública quant a les seves respectives sol·licituds de les pensions de jubilació i viduïtat demanades.

Es van efectuar les gestions escaients prop de la CASS, obtenint les respostes. Quant a la pensió de jubilació, la demandant va ser informada que segons la Llei 17/2008, en no justificar el període mínim requerit de més de 480 mensualitats entre el temps cotitzat a Andorra i a Espanya, no tenia dret a una pensió de jubilació anticipada, però que en complir l'edat de 65 anys podia presentar directament a l'Àrea de Pensions de la CASS una sol·licitud de pensió de jubilació que seria

examinada per l'Àrea de Pensions.

En referència a la pensió de viduïtat, se'ns comunicava que s'havia resolt desestimar la sol·licitud de pensió de viduïtat presentada, donat que no es complien els requisits previstos per l'article 180 del text refós de la Llei 17/2008 que establia que la persona assegurada difunta havia d'acreditar seixanta mensualitats en els últims setanta-dos mesos.

Que en el present cas, els períodes comunicats per la seguretat social espanyola totalitzats amb els períodes de la seguretat social andorrana de la cònjuge del demandant eren insuficients per donar dret a una pensió de viduïtat. Que en el període del 14/07/2010 al 14/07/2016 s'havien comptabilitzat 53 períodes de cotització en lloc dels 60 mesos previstos.

En cas que l'interessat justifiqués més períodes de cotització de la seva cònjuge a França, Portugal o altres a Espanya, o períodes d'inscripció al servei d'ocupació en el període del 14/07/2010 al 14/07/2016, es podia presentar la nova documentació amb una nova sol·licitud a l'Àrea de Pensions de la CASS per ser examinada.

Es va comunicar el contingut dels escrits de contesta a les parts interessades i es va procedir a l'arxiu dels dossiers. (expedients 78/18 i 85/18).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que manifestava el seu desacord amb el tracte rebut per part del metge de la parapública en el transcurs d'un control mèdic efectuat el dia 26/04/18. Ens manifestava que el dia 8/01/18 va iniciar una baixa laboral degut a una faringitis, la qual li havia estat perllongada 30 dies més per problemes de cervicals. Que al moment de presentar-se al control mèdic va ser atesa per un inspector mèdic. Que es va sentir psicològicament maltractada degut a l'actitud incongruent i tracte desconsiderat de dit facultatiu qui, literalment li va dir: "*Que canviï de feina o marxi d'Andorra a França o a Portugal*".

Per tant sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió plantejada i deixar constància del maltractament psicològic, actitud i tracte desconsiderat emanat per part d'aquest facultatiu de la CASS.

Admès a tràmit l'escrit de queixa es va sol·licitar a la Direcció de la parapública ens informés sobre els fets relacionats per la demandant. Rebuda la contesta, se'ns manifestava que la interessada havia estat visitada diverses vegades des de l'any 2009 prop l'Àrea de Control Mèdic de la CASS, a conseqüència de diverses patologies.

Que en la darrera visita del dia 26 d'abril del 2018, la pacient



figurava en situació d'incapacitat temporal seguint, a conseqüència de la patologia que presentava, tractament analgèsic i rehabilitador.

Que el facultatiu de la CASS va exposar-li que la patologia que presentava podia comportar problemes pel desenvolupament de la seva activitat laboral i va demanar-li sobre la seva formació o capacitats professionals, al que la pacient li va esmentar la possibilitat de dedicar-se a una altra activitat laboral, atès que era titular del permís de conducció de camions.

El metge de la CASS li va comentar la possibilitat d'ampliar l'abast de la seva recerca laboral a territori espanyol. Que davant aquest comentari la pacient va mostrar el seu desacord i el seu enuig.

La intenció del metge de la CASS va ser la de suggerir a la pacient possibles alternatives que l'ajudessin a trobar una feina compatible amb el seu estat de salut. Potser el metge es va extralimitar en les seves funcions, però en cap cas va pretendre incomodar la pacient. Requerit al respecte, el facultatiu de la CASS que va visitar a la interessada va manifestar que el tracte dispensat a la pacient va ser en tot moment professional i respectuós.

No constava que la pacient hagués formulat la seva queixa davant de la seva unitat d'atenció a l'assegurat, essent aquest un circuit a la disposició de tots els assegurats de la CASS, tot i que lamentaven la percepció, en referència al tracte rebut, manifestat per la pacient. Es va comunicar el contingut de la resposta a la part interessada i, comunicat la seva voluntat en procedir a l'arxiu del dossier, així es va efectuar, informant dita resolució a les parts interessades. (expedient 110/18).

Una ciutadana sol·licitava la intervenció del Raonador ja que havia rebut un escrit de la CASS en el que se la informava de com rebria la prestació econòmica per incapacitat temporal d'una persona assegurada pensionista. Que fins la data de la comunicació cobrava dues pensions, una pel regim de compte propi reduït i una altra com a assalariada. Que en l'escrit recepcionat només es feia menció a la del regim de compte propi reduït. Que es va posar en contacte amb la parapública a fi d'informar-se i no havia rebut contesta.

Admesa a tràmit la queixa i sol·licitat el parer de la parapública en referència a la qüestió exposada, se'ns comunicava que la interessada constava en els fitxers de la CASS, com a persona assalariada i també, com beneficiària d'una pensió d'invalidesa derivada d'accident laboral calculada sota el col·lectiu de compte propi i el de persona assalariada que percebia.

Que en data 24 d'abril de 2018, l'assegurada va presentar una sol·licitud de prestacions d'incapacitat temporal derivada d'accident

laboral, que va ser acceptada per la parapública.

Segons l'article 147.2 del Text Refós de la Llei 17/08, del 3 d'octubre, de la seguretat social s'establia el càlcul de prestacions d'incapacitat temporal de les persones que percebien una pensió:

*2. La percepció de la prestació econòmica per incapacitat temporal és compatible amb la percepció d'altres pensions, en els termes que segueixen.*

*Si la persona assegurada en situació d'incapacitat temporal percep una pensió per invalidesa o per jubilació, ha d'optar entre percebre solament la pensió i no la prestació per incapacitat temporal. o bé percebre l'import mensual que resulti d'aplicar, sobre la suma de la pensió i de la base de càlcul de la prestació d'incapacitat temporal, els percentatges que corresponguin d'acord amb l'apartat 1 d'aquest article en funció del tipus de malaltia o accident i del temps durant el qual es meritin ambdós prestacions.*

*En aquest darrer cas l'import de la prestació d'incapacitat temporal correspon a la diferència entre l'import mensual calculat en el paràgraf anterior i la quantia de la pensió.*

Que la CASS, per resolució de data 2 de maig de 2018, va informar a l'assegurada sobre el pagament de la prestació d'incapacitat temporal en el que constava en un document annex el detall de càlcul de la prestació econòmica per incapacitat temporal establint que s'havia tingut en compte, per una banda, la base de càlcul de la prestació d'incapacitat temporal per la condició d'assalariada i per altra banda, l'import de la pensió d'invalidesa derivada d'accident laboral del col·lectiu de compte propi. Pel càlcul de les prestacions d'incapacitat temporal no es va tenir en compte l'import de la pensió d'invalidesa d'accident laboral del col·lectiu de persones assalariades.

Se'ns informava que la parapública en els propers dies procediria a emetre una nova resolució administrativa amb el càlcul de les prestacions d'incapacitat temporal tenint en compte la totalitat de l'import de la pensió d'invalidesa derivada d'accident laboral, tant la que es percebia del col·lectiu de compte propi com la del col·lectiu de persones assalariades.

Pel que feia referència a l'afirmació efectuada per la interessada en el sentit que es va posar en contacte amb la parapública a fi d'informar-se de la qüestió i no va rebre contesta, manifestaven que, tot i que no constava en els fitxers de la CASS cap sol·licitud i/o recurs administratiu presentat per l'assegurada, si la comunicació no havia estat la més eficaç vers l'assegurada oferien les seves disculpes i que la CASS ja s'havia posat en contacte amb l'assegurada per tal d'informar-la detingudament sobre la qüestió plantejada.

Solucionat el problema objecte de l'obertura de l'expedient, es va procedir al seu arxiu, tot comunicant la resolució a les parts afectades. (expedient 127/18).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana degut al seu desacord amb la decisió de la CASS. Ens manifestava que després dels danys colaterals produïts per una malaltia greu, va sol·licitar de la CASS la presa en càrrec d'una intervenció quirúrgica d'histerectomia.

Que segons comunicació de la parapública, l'Àrea de Control Sanitari, després de revisar la informació mèdica presentada, va acordar la denegació de la presa en càrrec d'una intervenció quirúrgica d'histerectomia adduint que aquesta intervenció no estava contemplada en la Nomenclatura vigent d'actes mèdics de la CASS.

Per tant sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà i demanava que la parapública prengués en consideració el fet de què aquesta intervenció era necessària per reparar els danys ocasionats per la greu malaltia que va patir feia 13 anys.

Vist que en data 20 de juny el Raonador admetia a tràmit la queixa presentada i procedia a sol·licitar el seu parer quant a l'acord de l'Àrea de Control Sanitari en denegar -li el reemborsament sol·licitat,

Vist que en data 27 de juny es va rebre l'escrit de resposta de la CASS en el que ens comunicava que la Histerectomia, per descomptat, era una prestació inclosa en la Nomenclatura de la CASS, però que no era una intervenció amb indicació electiva per part de la pacient i en tot cas mai sota cobertura de finançament públic i que era precis establir una indicació mèdica i una prescripció explícita per a practicar-la,

Que en el cas concret la histerectomia no era la intervenció a dur a terme, sinó una part d'una altra intervenció que aquesta sí que no estava contemplada en la Nomenclatura vigent,

Que com a conseqüència de la malaltia inicial, feia 13 anys, difícilment es justificava la proposta quirúrgica que s'intuïa que es prescrivia, donat que el cirurgià no havia emès cap informe mèdic, sinó únicament un pressupost,

Atès que en data 29 de juny la demandant va presentar recurs contra la decisió presa per l'Àrea de control sanitari de data 23 de maig i notificada el mateix mes, sol·licitant argumentadament la revisió de l'expedient, així com que es realitzés un informe mèdic per un facultatiu sense cap vinculació amb les parts, tal i com preveu l'article 257 de la Llei 17/2018 del 3 d'octubre,

Atès que en la resposta de data 4 de setembre del recurs presentat es constatava que segons el peritatge mèdic efectuat, entre altres, que el tractament proposat a la interessada per part del doctor tractant era totalment indicat i correcte i la CASS havia de realitzar el reemborsament dels actes mèdics,

Atès que la Comissió de Valoració mèdica de la CASS, després de revisar l'expedient mèdic i el peritatge efectuat, considerava oportú el reemborsament de la intervenció quirúrgica consistent en una histerectomia i una reconstrucció vaginal,

Atès que es considerava solucionada la qüestió que fou objecte de l'obertura d'aquest expedient, es va acordar la resolució favorable de l'expedient, tot agraint a la parapública la seva decisió de la revisió del dossier mèdic i rectificar la seva primera decisió i procedir a l'arxiu de l'expedient. (expedient 143/18).

Dos escrits de queixa es registraven a la Institució després que unes ciutadanes manifestessin el seu desacord amb les altes mèdiques en considerar que el seu estat de salut estava consolidat i/o estabilitzat i que es trobaven en condicions per tornar a treballar. Que contra aquesta decisió podien presentar recurs davant del Consell d'Administració de la CASS.

Es van admetre els escrits de queixa i es va sol·licitar el parer de la Direcció de la CASS. Rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava que, després de seguir la via administrativa, la situació de les demandants havia estat valorada i rectificada.

Posats en contacte amb les parts demandants, aquestes comunicaven a la Institució la resolució favorable del problema plantejat i la seva voluntat de procedir a l'arxiu dels dossiers. (expedients 206/18 i 253/18).

Una ciutadana exposava que després de la defunció del seu marit l'any 2015 i havent acumulat uns 3.800 punts, la seguretats social espanyola va tramitar amb la CASS la pensió de viduïtat. Que rebent una pensió de viduïtat d'Espanya, la que li pertocaria de la CASS, li havia estat denegada, motiu pel qual sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà sobre la qüestió plantejada.

Admès a tràmit l'escrit i sol·licitat el parer de la parapública, se'ns comunicava que per carta de data 14 de maig del 2018, la CASS va notificar a la interessada la decisió de desestimar la sol·licitud de pensió de viduïtat donat que el seu cònjuge no complia les condicions establertes legalment, concretament els seixanta mesos de cotització en els últims

setanta-dos mesos de cotització, d'acord amb l'article 180 del text refós de la Llei 17/2008 que diu com segueix:

*"1- Perquè sigui efectiu el dret a la pensió de viduïtat, la persona assegurada difunta per motiu de malaltia comuna o accident no laboral ha d'haver cotitzat almenys trenta-sis mensualitats en els últims quaranta-vuit mesos a la branca general, si tenia menys de trenta anys, o seixanta mensualitats en els últims setanta-dos mesos, si tenia trenta o més anys en el moment de la defunció. També computaran com a períodes efectius de cotització aquells en què la persona assegurada difunta hagi estat inscrita com a demandant d'ocupació en el Servei d'Ocupació."*

Que segons els arxius de la CASS el cònjuge de la interessada reunia 32 mesos de cotització en els últims setanta-dos mesos, període insuficient per generar dret a la pensió de viduïtat.

Tanmateix ens comunicaven que actualment es trobava en tràmit parlamentari un projecte de modificació de l'apartat 1 de l'article 180 de la Llei 17/2008 publicat al Butlletí del Consell General núm. 74/2018, el 21 d'agost del 2018, que establia que en qualsevol cas si la persona assegurada difunta havia cotitzat 15 anys tant a la branca general com a la branca jubilació, generaria el dret a pensió de viduïtat.

En conseqüència, traslladat el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i atès que ens va comunicar la seva voluntat en procedir a l'arxiu del dossier, ja que esperaria el corresponent tràmit parlamentari per sol·licitar novament la pensió de viduïtat, es va procedir a l'arxiu del dossier i es va comunicar la resolució a les parts afectades. (expedient 250/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que manifestava que en data 04/08/17 va iniciar un atur de treball per accident laboral degut a una esquinçada de dits de la mà dreta i esquinçada del canell dret. Que després de la revisió mèdica efectuada el proppassat dia 16/03/18, l'Àrea de Control Sanitari va constatar que la patologia que va motivar la situació d'incapacitat temporal derivada d'accident laboral es trobava consolidada i/o estabilitzada a comptar des del 16/03/18, motiu pel qual l'atur li va passar com a incapacitat temporal per malaltia.

La seva perplexitat era que en el certificat mèdic per accident laboral, segons el diagnòstic principal i la descripció es mencionava "altres tenosinovitis de mà i canell, codi 72705", exactament igual que en la pròrroga d'atur de treball com a malaltia comuna.

Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució ja que no entenia que es pogués considerar que un atur per accident laboral hagués passat a un atur per malaltia si la patologia continuava sent la mateixa.

Admès a tràmit l'escrit es va sol·licitar de la parapública ens informés de la qüestió exposada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons els fitxers, la interessada va iniciar una baixa derivada d'accident laboral el 4 d'agost de 2017 i a comptar del 16 de març del 2018, d'acord amb el parer de la Comissió de Valoració Mèdica, es va modificar la modalitat de pagament de la baixa en considerar que a comptar d'aquesta data la patologia presentada era derivada de malaltia comuna i no d'accident laboral.

En efectes des de l'Àrea de Control Sanitari inicialment la lesió produïda per l'accident laboral de data 4 d'agost del 2017 va ser considerada com derivada d'accident laboral. L'assegurada va fer diversos tractaments conservadors i en persistir les molèsties es va procedir a fer exploracions complementàries que van objectivar que a banda de la lesió produïda durant l'accident, aquesta persona presentava una patologia de tipus degeneratiu que justifica continuar de baixa mèdica com derivada de malaltia comuna. Per aquest motiu, per carta de data 30 de maig del 2018, el Consell d'Administració va confirmar la decisió de modificar el pagament de les prestacions econòmiques per incapacitat temporal passant d'accident laboral a malaltia comuna a comptar del 16 de març del 2018.

Es va donar trasllat del contingut a la demandant i, posteriorment, ens va comunicar la seva decisió de procedir al tancament del dossier. (Expedient 255/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que des de feia 6 anys patia diversos problemes de salut havent estat intervinguda quirúrgicament en 13 ocasions. Que havent sol·licitat en data 14/06/18 una pensió d'invalidesa malaltia comuna i una sol·licitud de complement no contributiu a la pensió d'invalidesa, aquestes havien estat denegades comunicant-li que en la reunió del 08/08/18, la Comissió de Valoració Mèdica va constatar que el seu estat encara no estava consolidat i/o estabilitzat segons el dictamen mèdic en no haver pogut valorar-la.

Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució ja que no entenia que la Comissió de Valoració Mèdica no pogués efectuar un dictamen d'incapacitat donades les patologies que presentava.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va procedir a recaptar de la parapública el seu parer. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons els fitxers, la interessada va sol·licitar una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna i en base amb la revisió mèdica efectuada la Comissió de Valoració Mèdica va considerar que el seu estat de salut

no es trobava consolidat. Que per carta la CASS va comunicar a l'assegurada la decisió de no atorgar una pensió d'invalidesa en no complir les condicions establertes legalment. Concretament els metges reunits en Comissió de Valoració Mèdica van considerar que l'estat de salut de la persona assegurada no presentava una situació clínica presumiblement definitiva, en haver iniciat recentment tractament rehabilitador i en trobar-se pendent d'una intervenció.

Que la legislació vigent definia la invalidesa derivada d'accident no laboral o malaltia comuna com la situació que resultava d'una deterioració prematura de l'organisme, mèdicament comprovada, derivada d'una malaltia comuna o d'un accident no laboral presumiblement definitiva, i que produïa una reducció d'almenys el 60% de la seva capacitat de guany."

Que a la consolidació de les lesions, la persona assegurada podia presentar una nova sol·licitud de pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna.

Es va trametre el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i, en l'entrevista personal mantinguda, aquesta informava de la seva situació econòmica precària. Posteriorment es va trametre al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior una demanda d'informació a fi de saber la situació en la que es trobava la demandant. Rebut l'informe de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, se'ns informava que era coneguda i tractada des de l'any 2014, moment en que era derivada des de l'Equip d'Atenció Integral a la Dona (en endavant EAID), essent actualment les professionals de referència la treballadora social i l'educadora social, presentant inicialment el següent diagnòstic social:

- Família nuclear amb dos menors a càrrec.
- Intervenció de l'Educadora social amb els menors.
- Persona amb un grau de menyscabament reconegut per la CONAVA.
- Malaltia psíquica i física crònica.
- En tractament i seguiment al Centre Salut Mental
- Desocupació de llarga durada.
- Gestió econòmica deficitària.
- Manca de xarxa familiar de suport

Que la interessada en data 5 de novembre de 2013 va iniciar una baixa per incapacitat temporal derivada de malaltia comuna. Llavors estava assalariada i la CASS en data 5 de novembre de 2016 va procedir a donar-li l'alta administrativa ja que es va finalitzar el període màxim de baixa establert per la legislació. Posteriorment, es va orientar a la mateixa a sol·licitar una prestació d'invalidesa i en data 31 d'octubre de 2017 la Comissió de Valoració Mèdica de la CASS va dictaminar un 41,73% de pèrdua de capacitat de guany. Com el percentatge era inferior al 60% no va donar dret a percebre cap prestació per invalidesa per malaltia comuna.

Paral·lelament es va sol·licitar la valoració del grau de menyscabament de la CONAVA i en data 6 d'octubre de 2017 es va resoldre amb un grau de 44% de tipus físic i psíquic que li reconeixia la condició de persona amb discapacitat i el dret a gaudir dels serveis i prestacions establerts a la Llei de garantia de les persones amb discapacitat. Tot seguit, se la va orientar a sol·licitar l'afiliació a la seguretat social com a cotitzant directe, tenint en compte les condicions que establí la normativa de la seguretat social i el Reglament de desenvolupament de la Llei de garantia dels drets de les persones amb discapacitat.

Que en les entrevistes de seguiment posteriors se l'havia orientat a fer la inscripció en el Servei d'Ocupació per a la realització de cursos de formació i possibilitar una reorientació laboral adaptada a la seva situació de salut actual.

Que en data 15 d'octubre de 2018 tant la interessada com la seva parella realitzaven demanda d'ajut econòmic per la presa en càrrec de l'activitat de futbol dels menors, amb resultat desfavorable per detectar-se moltes despeses no bàsiques que no es podien justificar. Així es fa orientació per una millora de la gestió econòmica. La seva parella es va mostrar enfadada amb el sistema. El seu discurs eren comparatives constants amb altres persones i/o famílies a les que se'ls donava ajut econòmic i, segons el seu criteri, no s'ho mereixien. Finalment manifestava i reconeixia que les despeses no havien estat adequades (bingo, menjar a domicili constant, compres per internet...) i es mostrava conforme. Altrament la seva parella informava que es separaria i així aquesta podria rebre ajudes econòmiques.

Que posteriorment, la demandant va explicar que estaven realitzant recerca de pis ja que en el pis actual no s'havia pagat el lloguer des del mes de juny de 2018 i ella no era coneixedora, havent-se sol·licitat reclamació judicial i procés de desnonament per impagament del lloguer del pis. S'informava de la necessitat d'efectuar una recerca de pis i al mateix temps anar abonant mensualment el lloguer del pis actual, amb la possibilitat de valorar un ajut econòmic per fer front a les despeses del nou pis quan el tinguessin, juntament amb la necessitat d'establir una planificació econòmica i adequada per fer front a les necessitats bàsiques.

Que per resolució estaven rebent la prestació familiar per fill a càrrec, per un import mensual de 203,50 € fins el 30 de maig de 2019, havent-se informat de la necessitat de sol·licitar la renovació de la mateixa.

Altrament s'havia sol·licitat l'ajut per a l'habitatge de lloguer per la convocatòria de l'any 2019, el qual s'havia atorgat mitjançant resolució l'import mensual de 156,88 € per col·laborar en la despesa del lloguer del pis. Aquest import el rebria sempre que presentés els rebuts de lloguers degudament abonats.



També s'havien realitzat les gestions amb resultat favorable per tal que els fills disposessin dels ajuts a l'estudi pel curs escolar 2018-19, atorgant-se l'ajut de material i transport escolar per un fill, i a la seva filla l'ajut de menjador, material i transport escolar.

Altrament s'havien realitzat altres intervencions i gestions ja fos per part de la treballadora com de l'educadora social, tals com: entrevistes de seguiment mensual tant amb els progenitors com amb els menors, ja fos al despatx o al domicili familiar per tal de facilitar estratègies de millora en la relació entre els progenitors i els menors. Assessorament en la millora de la gestió econòmica familiar. Realització dels tràmits per sol·licitar el grau de CONAVA per obtenir un grau de menyscabament. Tràmits pel reemborsament del 100% de les despeses sanitàries per part de la CASS. Derivació al Servei d'Ocupació per a orientació en la recerca de feina. Que la demandant estava a l'espera de la resolució per part de la CASS en relació al seu estat d'invalidesa.

També s'estava realitzant una recerca d'un nou habitatge de lloguer degut a la sentència de desnonament de l'habitatge actual, havent-se sol·licitat a la Batllia una prorroga en l'execució de la sentència fins que no es disposés d'un nou habitatge que presentés les condicions adequades per acollir a tota la família.

Que a la data l'expedient continuava obert per part de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, aplicant-se una intervenció social i educativa en el nucli familiar, valorant-se l'atorgament dels recursos socials, econòmics, i educatius necessaris segons la necessitat del moment. (Expedient 261/18).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que feia quatre anys i mig va patir un accident i va haver de ser sotmesa a una intervenció quirúrgica. Que per diversos problemes de salut havia estat de baixa laboral, cotitzant a la CASS com a autònoma. Que ara el seu metge de capçalera li havia efectuar una prolongació de la baixa, però per errors de data, la parapública li havia denegat, comunicant-li que havia de presentar un recurs, el qual va presentar. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució ja que no sabia quina era la seva situació actual.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la Direcció de la parapública se'ns informés sobre la qüestió plantejada. Es va rebre la contesta i se'ns informava que segons els fitxers, la interessada va iniciar una baixa mèdica el 9 de novembre del 2017 i en data 15 d'abril del 2018, la CASS li va acordar l'alta mèdica en considerar que el seu estat es trobava consolidat i no justificava continuar de baixa mèdica.

Que en data 7 de setembre del 2018 es va entrar a la seguretat social un certificat mèdic d'aquesta assegurada en concepte de

prolongació de 30 dies de l'atur iniciat el 9/11/2017. Aquest certificat mèdic no va donar lloc al pagament de prestacions econòmiques per incapacitat temporal en haver-li atorgat una alta mèdica del 15 d'abril del 2018.

Que seguidament el 26 de novembre del 2018, la demandant va presentar un escrit adjuntant informació mèdica, en la que constatava que el certificat mèdic de data 5 de setembre del 2018 feia referència a una nova baixa mèdica i no a una prolongació de l'atur anterior.

Que en base amb aquesta nova informació mèdica, la CASS havia acordat acceptar la baixa mèdica de data 5 de setembre del 2018 i havia regularitzat, el pagament de la baixa mèdica. (Expedient 307/18).

Fem una menció dels expedients informatius per temes consultats:

- 1.- Informació pensió jubilació o viduïtat: 6 expedients.
- 2.- Informació canvi grau pensió invalidesa: 2 expedients.
- 3.- Informació alta mèdica: 3 expedients.
- 4.- Informació abonament despeses mèdiques: 4 expedients.

### **3.II. Infants - Jovent**

#### **3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**

En aquest sector recopilem tots els assumptes que han tingut relació amb els infants/jovent. Les modificacions de la Llei 26/2017 del 23 de novembre de modificació de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà del 4 de juny de 1998, donen l'opció a tots els joves majors de 12 anys a poder dirigir-se directament, sense els seus tutors legals, al Raonador a fi de plantejar-li els seus neguits o problemes que els hi puguin sorgir.

Aquest apropament al jovent del Principat, a fi de que coneixin les nostres funcions i que estiguin informats de que existeix una Institució a la que poden acudir quan creguin vulnerats els seus drets, ha estat una de les prioritats durant aquest període.

Els expedients inclosos en aquest subsector són: 1/18, 80/18, 93/18, 101/18, 115/18, 173/18, 181/18, 269/18, 329/18

#### **3.II.II. Expedients significatius**

Uns ciutadans van sol·licitar la nostra intervenció ja que eren pares de dos estudiants andorrans que actualment estudiaven a Barcelona. Exposaven el seu neguit i la seva impotència en relació a les resolucions rebudes per part del Govern d'Andorra en motiu de les sol·licituds d'ajuda a l'estudi i del transport Abonandbus que van demanar pels seus fills, que segons els criteris de l'edecte, aquest curs 2017-2018 complien amb els requisits per poder optar a la beca pel fet de tenir 2 germans estudiant fora del país.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior. Rebuda la contesta, se'ns informava que la denegació de l'ajut a l'estudi d'ensenyament superior va ser motivada pel fet que els estudis que cursava el sol·licitant -Diploma Universitari en Direcció de Fotografia a l'Escola de Fotografia de Barcelona- eren propis així doncs no oficials, i, d'acord amb la llei 9/2014, de 3 de juny, d'Ajuts a l'estudi per obtenir beca calia cursar estudis oficials.

Pel que feia a l'obtenció de l'ajut al transport Abonandbus, era un servei del Govern d'Andorra adreçat als estudiants andorrans o residents, d'ensenyaments presencials universitaris, formació professional superior i formació professional no superior que cursaven els seus estudis a Barcelona o a Tolosa, amb la intenció d'afavorir-ne la mobilitat. Per tant, en no ser una titulació oficial i no estar considerada com d'ensenyament superior se li va denegar l'ajut al transport Abonandbus.

Es va comunicar el contingut de la resposta als demandants i, tot hi estar en desacord, van sol·licitar l'arxiu del dossier. (expedient 93/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que exposava que era estudiant de FP (socio-sanitari). Que aquest curs havia finalitzat amb una nota de 7'04 de mitjana, però no havia pogut obtenir el diploma DEP per tant sols 0'25 dècimes que li faltaven per aprovar l'examen certificador d'Educació Física.

Que va formular un recurs sol·licitant una revisió d'examen de la prova certificadora d'Educació Física i que el professor hi fos present, ja que considerava que aquesta prova no havia estat ben corregida i havia constatat que una pregunta que va contestar correctament, el professor no li va puntuar en considerar que la resposta era errònia podent demostrar que no era cert.

Que després d'efectuar reiterades peticions al Centre de Formació Professional d'Aixovall, argumentaven que s'havia realitzat una revisió d'examen, però s'havia efectuat tan sols del seu aspecte formal i aquest fet no resolva la seva petició. Que tot i que es manifestava que el claustre

ja estava tancat, davant d'aquest error considerava una injustícia no actuar.

Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi de solucionar el problema plantejat a fi de no perdre un any i que s'hagués de presentar com a candidat lliure l'any que bé.

Admès a tràmit l'escrit es va sol·licitar el parer del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior. Seguidament, se'ns informava que la direcció del Departament de la Formació Professional del ministeri va encomanar una segona correcció d'aquesta prova.

Que la segona correcció d'una prova tenia la finalitat que l'examen fos corregit per un corrector diferent del que havia fet la primera correcció. La nota resultant era la mitjana aritmètica de les notes obtingudes en les dues correccions. En aplicació d'aquest procediment establert - que no havia pogut tenir lloc fins a l'inici del present curs escolar- l'alumna havia obtingut, finalment, el diploma d'ensenyament professional en professions sanitàries i socials.

De conformitat amb l'exposat, atès que el problema plantejat havia estat resolt, i no veient cap motiu per continuar les nostres gestions, es va acordar l'arxiu del dossier amb resolució favorable a la demandant, que va ser comunicada a les parts. (expedient 181/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que ens comunica la problemàtica existent durant el curs escolar 2018-2019 amb el transport escolar, Bus lliure. Ens comunicava els problemes que tenien els alumnes de l'Institut Espanyol i els de l'escola Andorrana de la Margineda, així com del centre de formació professional d'Aixovall. Des de que es va iniciar el curs, pràcticament cada matí a les 7:15 els alumnes que esperaven a les parades per desplaçar-se als centres educatius es trobaven amb la problemàtica que el xofer no s'aturava, ja fos perquè el conductor passava de llarg o canviava de ruta. Que en els trajectes de la tarda, el servei no era complet i que un cop el vehicle anava ple, ja no donava servei a les altres parades.

Que havia intentat posar-se en contacte en reiterades ocasions amb la Companyia concessionària però no havia obtingut cap solució. Que trobant-se amb aquesta problemàtica eren els propis pares que havien d'efectuar els trasllats dels seus fills i d'altres que es trobaven en d'altres parades fins els centres educatius. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi de solucionar el problema plantejat.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam adreçar al Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior a fi de saber el seu parer. Es va rebre la resposta en qual contingut se'ns comunicava que el bus lliure que s'oferia tenia més 2.600 alumnes donats d'alta. Aquests alumnes es

desplaçaven amb la xarxa de transport públic als diversos centres escolars de segona ensenyança, batxillerat i formació professional de diverses parròquies (Encamp, Ordino, Andorra la Vella i Sant Julià de Lòria), entre les 8 i les 8.30 h al matí, i entre les 14 i les 17.30 h a la tarda. A fi que els estudiants arribessin cada dia correctament als seus destins, abans de cada inici de curs escolar el Ministeri tractava amb l'empresa adjudicatària del transport públic les demandes dels estudiants, tenint en compte els centres escolars i les seves parròquies de residència. L'empresa de transport públic, d'acord amb la distribució dels alumnes per centres i parròquies, proporcionava autobusos de transport públic suplementaris -reforços- per cobrir les necessitats i demandes en les hores punta d'entrada i sortida dels alumnes.

A partir d'aquesta informació, se'ns comunicava que als inicis dels cursos escolars el Servei de Transport Escolar, amb la col·laboració dels centres escolars, atenien totes les demandes dels usuaris i comunicava a l'empresa de transport públic les irregularitats que sorgien (ajustaments horaris, reclamacions d'alumnes de certes parades, etc.). Posteriorment, els centres escolars els certificaven la resolució favorable de totes les reclamacions. Així mateix, durant tots els cursos escolars el Servei de Transport Escolar tractava les incidències o errades del dia a dia de les empreses de transport, de les persones acompanyants del transport, dels usuaris del bus lliure, etc.

Se'ns informava que la interessada, a principis del mes d'octubre, es va queixar verbalment al Servei de Transport Escolar que diversos dies al matí no s'havia recollit el seu fill a la parada coll de caldes amb el reforç de transport públic. Que així mateix va fer arribar la mateixa queixa al Departament de Transports del Ministeri d'Economia, Competitivitat i Innovació, ja que es tractava d'un recorregut de transport públic. Finalment van ser el ministre d'Economia, Competitivitat i Innovació i la direcció del Departament de Transports els qui van tractar i resoldre aquesta reclamació.

Així, finalment informaven que no els constaven altres queixes relacionades amb les dificultats de funcionament del bus lliure exposades. Pel que feia a les altres incidències registrades, es tractaven amb l'empresa de transport i posteriorment es comprovava que s'haguessin resolt favorablement.

Es va donar trasllat a la part demandant de l'escrit de resposta i, posteriorment ens va manifestar que el problema que l'afectava havia estat resolt, però que tenia constància per part d'altres afectats que la situació continuava igual. Atès que, tot i no haver estat solucionada en la seva totalitat la problemàtica, ja que considerava que el servei que es prestava era insuficient, confiava en la seva resolució de cara al curs vinent. (Expedient 269/18)

## **3.II. Tràmits socials**

### **3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**

En aquest apartat es desenvolupen tots els expedients relacionats amb sol·licituds d'ajudes econòmiques al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior que, a fi de cobrir les necessitats bàsiques del nucli familiar, són sol·licitades a través de les treballadores socials dependents del Govern, com poden ser pensions de solidaritat, subvenció periòdica a l'habitatge de lloguer o prestacions econòmiques d'atenció social.

Els expedients inclosos en aquest subsector són: 34/18, 53/18, 65/18, 91/18, 104/18, 105/18, 112/18, 113/18, 114/18, 116/18, 118/18, 132/18, 141/18, 162/18, 166/18, 174/18, 178/18, 192/18, 202/18, 222/18, 228/18, 239/18, 258/18, 264/18, 276/18, 286/18, 299/18, 301/18, 312/18, 315/18, 322/18 i 330/18.

### **3.III.II. Expedients significatius**

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa i manifestava el seu desacord pel tracte rebut i atenció prestada per part de la treballadora social d'Escaldes-Engordany. Que estava separada i tenia dos fills menors de 6 i 5 anys i vivia en un pis d'una habitació. Que degut a la separació per maltractaments de la seva ex parella, en retornar al Principat va acudir a les treballadores socials. Que convocada al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, li va comunicar que la seva mare havia estat denunciada per maltractament als néts. Que no se sentia còmoda amb l'actuació que realitzaven ja que el seguiment que li efectuaven era constant i tenia el neguit de perdre la custòdia dels seus fills.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer de l'administració afectada. Es va rebre la contesta i adjuntaven l'informe efectuat per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies.

Se'ns comunicava, entra altres, que en el pla d'actuació socioeducatiu establert entre la demandant, el seu nucli familiar, i les professionals del ministeri, no s'havia detectat cap anomalia, ni disfunció, tant pel que feia al pla d'actuació socioeducatiu pactat, com a l'activació del protocol d'infància en risc nivell III, per poder valorar la possible situació de risc denunciada, havent-se desitjat una major col·laboració per part de la interessada per poder investigar uns suposats maltractes vers els seus fills menors, mitjançant unes actuacions professionals que tenien la finalitat de valorar la situació dels mateixos i, especialment, vetllar per la protecció dels seus fills menors.

Es va trametre el contingut de la resposta a la demandant. Posteriorment, aquesta ens va comunicar l'acceptació de la resposta i la seva voluntat en procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 34/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa i ens manifestava que rebia una ajuda econòmica de 460 euros, import que no li era suficient per atendre les despeses bàsiques. Que li havia estat denegada la sol·licitud de pensió de solidaritat de les persones amb discapacitat. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució sobre la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ens informés de la situació actual en la que es trobava la part interessada.

Es va rebre la resposta i l'informe efectuat per part del Cap d'Atenció a les persones i les Famílies, en qual contingut se'ns comunicava, entre altres, que per resolució de data 7 de març del 2018, d'acord amb l'article 15 del Reglament regulador de les prestacions econòmiques de serveis socials i socio-sanitaris, del 18 de maig del 2016, era beneficiària dels ajuts econòmics ocasionals per un import de 696,00 euros, tenint en compte les despeses bàsiques de 1.127,00 euros següents:

- Habitació hotel.....416,00 €/mensuals
- Telèfon.....25,00 €/mensuals
- Higiene.....50,00 €/mensuals
- Esmorzars.....77,50 €/mensuals (2,50 € per esmorzar)
- Manutenció .....496,00 €/mensuals (16€/diaris)
- Socialització .....62,50 €/mensuals

Que no es va tenir en compte la despesa de transport ja que com a persona amb un grau de discapacitat del 45% reconegut per la CONAVA (Comissió Nacional de Valoració) per resolució de data 10 de febrer del 2017, és beneficiària de la "Tarja Blava" des del 22 de febrer del 2017, gaudint, entre d'altres, del servei de transport públic gratuït i il·limitat per tot el territori nacional. Tampoc es va tenir en compte la despesa sanitària ja que gaudeix del 100% de la despesa sanitària coberta per la Caixa Andorrana de Seguretat Social pel període 18-10-2017 fins el 17-10-2019.

Que els seus ingressos econòmics propis en el moment de sol·licitar els ajuts econòmics ocasionals eren de 459,58 euros al mes derivats de la pensió d'invalidesa grup II atorgada per la Caixa Andorrana de Seguretat Social com persona incapacitada per l'exercici de qualsevol activitat laboral.

En conseqüència, els ingressos mensuals propis de la interessada (458,58€) i els imports dels ajuts econòmics ocasionals atorgats mensualment (696,00 €), ascendeixen a la quantitat mensual de 1.155,58 €/mensuals, quantitat que garantia que la interessada pogués fer front a les despeses bàsiques computades per import mensual de 1.127,00 €/mensuals.

En referència a la pensió de solidaritat de les persones amb discapacitat, es va valorar la documentació presentada i vista la legislació aplicable es va denegar la sol·licitud mitjançant resolució per haver-se constatat que la demandant presentava un grau de menyscabament del 45%, reconegut per resolució de la CONAVA, i en aplicació de l'article 25 de la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris i de l'article 10 del Reglament regulador de les prestacions econòmiques de serveis socials i sociosanitaris, del 18 de maig del 2016 per accedir a la pensió de solidaritat per a persones amb discapacitat, entre d'altres requisits, s'havia de tenir una valoració de la CONAVA i haver obtingut un grau de menyscabament igual o superior al 60%, i haver acreditat la incapacitat i/o la dificultat per accedir al món laboral, a través del barem de valoració de la capacitat per treballar, d'acord amb el que s'estableixi per reglament.

Que d'altra part, vist que la Caixa Andorrana de Seguretat Social en el mes d'abril del 2017 va modificar el seu grau d'invalidesa, d'una invalidesa grup primer a una invalidesa grup segon, per considerar que la mateixa era una persona incapacitada per l'exercici de qualsevol activitat laboral, es va recomanar que sol·licités al Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, una revisió del seu grau de menyscabament de data 10 de febrer del 2017, adjuntant la documentació mèdica de la seva situació de salut actual, i en funció del nou resultat del grau de menyscabament, sempre que fos igual o superior al 60%, podria accedir a beneficiar-se de la pensió de solidaritat de les persones amb discapacitat.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada. El dossier continua en tràmit en espera de la resolució en la revisió del seu grau de menyscabament i la solució del problema plantejat. (Expedient 53/18)

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en el que manifestava el seu desacord amb l'actuació de la treballadora social que l'atenia. La demandant ens comunicava que rebia de feia un any una ajuda social per viduïtat per part del Govern per un import de 350 euros mensuals ja que es va quedar viuda, no rebia cap pensió de viduïtat per part de la CASS i tenia dues filles, una menor i altra estudiant a l'estranger.



Que a principis de l'any corrent, la treballadora social d'Encamp li va comunicar que estava acceptada per aquest any, però que degut a problemes informàtics la rebria més tard. Que degut a que aquesta va haver d'agafar la baixa per malaltia, el seu dossier va passar a la treballadora social d'Escaldes-Engordany. Que havent-se comunicat amb ella per saber quan rebria l'ajuda, aquesta la va informar que no seria possible ja que els seus ingressos eren superiors als declarats l'any anterior.

Que el dia 25/04/18 va rebre una trucada per part de la treballadora social que ara l'atenia, de males maneres, qüestionant la feina de la seva companya i increpant-la, sol·licitant-li d'aportar el butlletí de salari del mes de desembre. Que el mateix dia va aportar el document i li va manifestar que com el salari era superior (no era correcte, era degut a la declaració de l'IRPF d'espècies de Nadal) segons els seus superiors, s'havia decidit retirar l'ajuda econòmica.

Ens comunicava que els seus ingressos eren els mateixos que els de l'any anterior quan rebia l'ajuda i que tot i haver-li estat denegada, a la data no havia rebut la Resolució escrita d'aquesta decisió.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va procedir a recaptar el parer del ministeri. Rebut l'informe, se'ns comunicava que es va realitzar proposta de resolució negativa, ja que els ingressos del nucli familiar de la demandant eren superiors a les despeses bàsiques. Que efectuada una revisió interna de les actuacions i processos que a nivell tècnic havia de realitzar la treballadora social no s'havia detectat ni constatat cap anomalia en la seva actuació professional i valoració social realitzada.

Altrament, se'ns manifestava que pel que feia a les "*formes*" i "*males maneres*" que segons la interessada hauria tingut la treballadora social, esdevenia difícil per aquesta part donar resposta a la mateixa per entendre que existia un componen subjectiu difícil de constatar i avaluar en situacions no presencials i quan aquestes comportaven valoracions socials negatives que frustraven les expectatives de la persona sol·licitant.

Que tot i així el Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior lamentava que la demandant considerés que l'atenció rebuda per part de la treballadora social hagués estat dolenta, i en aquest sentit s'estaria molt vigilant davant de possibles actuacions professionals com la manifestada per la interessada.

Després de comunicar la demandant l'acceptació de l'escrit de resposta i la seva voluntat de procedir a l'arxiu del dossier, es va efectuar la corresponent resolució, comunicada a les parts. (Expedients 105/18 i 114/18).

Una ciutadana manifestava el seu desacord ja que al mes d'octubre del 2017 va sol·licitar l'ajuda social per fills menors a càrrec. Que el mes de març es va posar en contacte telefònic amb el Ministeri a fi de saber com estaven els tràmits de l'ajuda demanada essent informada que a finals de mes tindria l'ingrés. Que el mes d'abril, veient que no rebia res, es va posar en contacte novament, comunicant-li que la rebria a finals de mes, però que només seria els mesos de març i abril. Que li va sol·licitar quan rebria els 5 mesos que li faltaven, però no havia obtingut cap resposta.

Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució a fi que li siguin abonats els 5 mesos que li falten de l'ajuda per fills a càrrec.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar el parer del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que en data 17-05-18 per part del Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior es va iniciar la tramitació d'un pagament per un import total de 388,80€ corresponent a la part proporcional pendent de pagament dels mesos de novembre i desembre del 2017 i dels mesos de gener i febrer del 2018, que juntament amb els 101,75€ corresponents al mes de maig del 2018 conformaven la quantitat de 694,05€.

Que les quantitats pendents de pagament es van abonar a la interessada en data 30-05-18, i a partir del mes de juny la quantitat a cobrar seria de 99,15 €/mensuals.

Per concloure, manifestaven que tant per part del tècnic que gestionava la prestació familiar per fill a càrrec, com per part de cap altre tècnic o comandament del Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior mai s'havien negat a regularitzar la situació i tramitar els pagaments pendents a conseqüència del canvi de data de la "Sol·licitud de prestació familiar per fill a càrrec" que va presentar la interessada.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier amb resolució favorable. (Expedient 112/18).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el que manifestava que era orfe i havia de rebre vàries ajudes econòmiques degut a la seva situació econòmica precària. Que la treballadora social era qui li havia de gestionar les ajudes però que no efectuava els tràmits correctament i li arribaven 10 mesos més tard. Ens comunicava que complia els acords signats però que es trobava amb la dificultat de no poder desplaçar-se amb el transport públic per acudir a entrevistes laborals en no tenir els diners sobrants de les ajudes.

Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució a fi que li fossin abonades les ajudes econòmiques corresponents dins els períodes estipulats i no amb retards de fins a 10 mesos.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. Rebut l'escrit de contesta, se'ns trametia l'informe emès per part de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, en qual contingut manifestaven que durant aquest període, totes les prestacions econòmiques atorgades havien estat abonades en temps i forma, mitjançant xec bancari, pagament directe al proveïdor de serveis o mitjançant avançaments econòmics realitzats per part de la treballadora social, mitjançant la "Caixa de pagament immediat" existent en el Departament d'Afers Socials.

Que els ajuts econòmics ocasionals atorgats es van extingir en data 31-04-18, per finalització del període establert. Que tot i que l'interessat durant el període del 01-01-18 fins el 30-04-18 no va complir amb el pla de treball individual establert i acceptat conjuntament amb la treballadora social de referència, incomplint de forma injustificada les activitats que es va comprometre a realitzar, es va atorgar un nou ajut econòmic ocasional pel període 01-05-18 fins el 31-07-18, esperant que durant el nou període el demandant tingués una major implicació en el pla de treball establert, per poder resoldre la seva situació de precarietat.

Que a la data el demandant estava al corrent del cobrament de totes les prestacions econòmiques aprovades per part del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior fins el 31-07-18.

Pel que feia a la seva implicació en el Pla individual establert pel període 01-05-18 fins el 31-07-18, es considerava que la seva implicació i participació havien estat nul·les, no col·laborant en cap de les activitats proposades, no assistint a cap de les visites que tenia concertades amb els professionals del Centre de Salut Mental, no realitzant una recerca de feina, i no col·laborant amb el Servei d'Ocupació, argumentant no disposar de telèfon per tal que el Servei d'Ocupació pogués contactar-lo, per proposar-li intermediacions laborals. Es va donar trasllat a la part interessada de la informació rebuda i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 113/18)

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que comunicava la manca de recursos econòmics necessaris per fer front a les despeses bàsiques. Que estava jubilat i rebia una pensió de vellesa de la CASS per un import de 607 euros i una altra d'Espanya de 286 euros. Segons ens manifestava durant el mes de febrer va efectuar la corresponent enquesta amb la treballadora social però no havia rebut cap informació del resultat dels tràmits efectuats.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri

d'Afers Socials, Justícia i Interior ens informés de la situació actual de l'interessat. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que l'interessat es va presentar al Centre d'Atenció Primària d'Escaldes-Engordany sol·licitant entrevistar-se amb la treballadora social de permanència. Que sent rebut, aquest li va manifestar que aquell mateix dia es quedava sense lloc on poder pernoctar. Que habitualment pernoctava a un hotel d'Escaldes-Engordany, però tenia un acord amb el gerent pel qual podia pernoctar a l'hotel tots els dies, excepte quan l'establiment tingués plena ocupació.

Exposava que estava en llista d'espera per rebre un pis de l'Hostal Calones, gestionat per part del Departament de Social de l'Hble. Comú d'Andorra, però que feia molts anys que estava en llista d'espera i creia que aquest any ja li tocava accedir al mateix. Va ser per aquest motiu que, segons manifestava, va acordar amb el propietari de l'establiment hotel·ler on pernocta habitualment poder allotjar-se fins que pogués anar als pisos de l'Hostal Calones.

Vista la situació exposada i, havent manifestat el demandant que no disposava de lloc on poder pernoctar, va ser derivat al Servei d'Atenció Immediata del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, amb l'objectiu de poder tramitar un recurs d'urgència on pogués pernoctar.

Va ser atès pel Servei d'Atenció Immediata, a través de la treballadora social, la qual va diagnosticar que no presentava una situació d'urgència, ja que la situació que presentava es podia considerar bastant habitual i acceptada per ell des de feia temps, i sempre que es trobava en aquesta situació disposava del recurs d'una amiga (resident a Barcelona) que l'acollia a casa seva. El demandant va estar conforme amb la valoració de la treballadora social i va manifestar que es desplaçaria a Barcelona, on romandria uns dies a casa de la seva amiga, fins que pogués tornar a disposar de l'habitació a l'establiment hotel·ler. Així mateix va informar que disposava del vehicle personal d'aquesta amiga, així com d'una tarja de crèdit a nom d'aquesta amiga i un telèfon de contacte d'una companyia espanyola.

El demandant explicava que al mes d'octubre del 2017 estava entre els 5 primers de la llista d'espera per poder disposar d'un pis a l'Hostal Calones, però que havia anat a informar-se al Departament de Social de l'Hble. Comú d'Andorra la Vella i s'havia trobat que havia estat exclòs de la llista. Que tot i que feia anys que estava inscrit, actualment no tenia criteri ja que no residia a la parròquia d'Andorra la Vella, tot i que havia argumentat que residia a la parròquia d'Escaldes-Engordany per una qüestió de necessitat, ja que amb els revinguts econòmics no es podia permetre gaudir d'altres recursos.

Pel que feia a la seva situació econòmica manifestava que era beneficiari d'una pensió de jubilació atorgada per la Caixa Andorrana de Seguretat Social, d'un import brut mensual de 626,54 € i una pensió de jubilació de la seguretat social espanyola, per un import mensual de

286,58 € (per 14 pagues anuals). Aprofitava l'entrevista per informar-se dels requisits per poder-se beneficiar de la pensió de solidaritat per a la gent gran i així poder complimentar els seus ingressos mensuals fins l'import del salari mínim vigent. En aquest sentit se'l va informar dels requisits per poder sol·licitar-la tot i que, d'acord amb la informació facilitada pel demandant a la treballadora social, era molt possible que no tingués dret a beneficiar-se de la mateixa, per un criteri de residència legal i efectiva al país abans de complir l'edat de 65 anys.

Per part del Servei d'Atenció Immediata, i amb l'acceptació de l'interessat, es tancava el seu dossier, informant-lo que es donaria trasllat del mateix a la treballadora social del Centre d'Atenció Primària d'Escaldes-Engordany, a la que s'hauria d'adreçar per qualsevol altre gestió, tràmit o informació que necessités.

Que en data 20 de febrer el demandant va assistir a una entrevista de seguiment amb la treballadora social d'Escaldes-Engordany, en la que es va valorar la possibilitat que el demandant pogués canviar el lloc on estava residint per anar a Andorra la Vella i tornar a inscriure's a la llista de l'Hostal Calones a més a més de buscar un recurs on no depengués de l'ocupació i pogués restar tots els dies. El demandant no es va mostrar conforme davant la possibilitat de pernoctar en una pensió a Andorra la Vella i va tornar a comunicar el desacord en la decisió que havien pres per part del Departament de Social de l'Hble. Comú d'Andorra la Vella.

En data 20 de març el demandant es va adreçar novament a la treballadora social del Centre d'Atenció Primària d'Escaldes-Engordany per informar-la que des del Departament de Social de l'Hble. Comú d'Andorra la Vella no li havien ofert cap solució. En la entrevista es va tornar a valorar la possibilitat que realitzés una recerca d'un nou recurs on poder estar sense dependre de l'ocupació.

Que en data 17 d'abril va demanar hora amb la treballadora social d'Escaldes manifestant que es tornava a quedar sense lloc on pernoctar, motiu pel qual tornaria a desplaçar-se a casa de la seva amiga (a Barcelona). La treballadora social li va proposar fer recerca d'un altre recurs on pernoctar per evitar haver-se de trobar novament amb aquesta situació, mostrant-se reticent davant la idea de canviar d'establiment hotel·ler.

A partir d'aquesta data no va tornar a posar-se en contacte amb la treballadora social, desconeixent-se la seva situació actual, tot i que el que es tenia constància que l'interessat en data 29-06-18, per iniciativa pròpia, va presentar i registrar davant del Servei de Tràmits del Govern d'Andorra la "Sol·licitud de pensió de solidaritat per a la gent gran", la qual havia estat resolta desfavorablement ja que no justificava que complia amb l'article 26.2.a de la Llei 6/2014, del 24 d'abril de serveis socials i socio-sanitaris, per no tenir una residència legal, efectiva i permanent a Andorra durant els deu anys immediatament anteriors al

moment de complir els 65 anys d'edat.

Finalment, ens manifestaven que el demandant sempre que ho considerés adient podia contactar amb la treballadora social del Centre d'Atenció Primària de la Parròquia d'Escaldes-Engordany, per poder continuar valorant la seva situació actual i que es poguessin proposar les actuacions socials més adients, per poder donar la millor resposta a la seva situació personal.

El dossier es va procedir al seu tancament, ja que el demandant no va poder ser localitzat transcorregut un temps considerable. (Expedient 166/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que comunicava la manca de recursos econòmics necessaris per fer front a les despeses bàsiques ja que estava de baixa laboral des de feia 1 any i mig i percebia de la CASS 450 euros/mensuals. Que havia d'abonar 336 euros mensuals del lloguer i que la treballadora social li va fer lliurament d'una tarja de prepagament destinada a l'adquisició de productes d'alimentació i higiene de primera necessitat per un import de 150 euros fins el desembre del 2018, així com es va fer càrrec de l'abonament de la diferència de calefacció que no havia abonat a la propietat del pis per un import de 92,52 euros.

Altrament comunicava que degut a una caiguda al carrer i que el Comú d'Andorra la Vella no es feia càrrec de les despeses mèdiques generades, tot i que estaven cobertes en tenir el 100%, els desplaçaments havien d'anar al seu càrrec i no disposava de diners per assumir-ho.

Que degut a una manca d'entesa amb la treballadora social, feia més d'un mes que havia sol·licitat una entrevista amb el Cap de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, sense que a data hagués estat possible. Per tant sol·licitava la intervenció de la Institució en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la queixa i vam trametre una demanda d'informació al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior a fi de saber la situació social en la que es trobava la interessada.

Rebuda la contesta , se'ns adjuntava l'informe elaborat pel Cap de dita Àrea, en qual contingut, entre altres, se'ns comunicava que la interessada presentava uns ingressos econòmics de 774,81 euros, repartits entre la baixa de la CASS, l'ajuda a l'habitatge i l'ajut econòmic ocasional.

Que les seves despeses mensuals bàsiques computades eren per un import de 759,62 euros, repartides entre el lloguer de pis, consum d'electricitat, telèfon, despeses de socialització i manutenció d'una

persona.

Així mateix ens manifestaven que si la demandant presentés altres despeses de caire puntual, tals com la calefacció, assegurança del pis, o altres que estiguessin justificades, aquestes s'abonarien mitjançant l'atorgament d'ajuts econòmics ocasionals complementaris.

Que disposava del 100% de cobertura de la despesa sanitària per part de la Caixa Andorrana de Seguretat Social i, com persona que presenta un grau de menyscabament del 51 % reconegut per la CONAVA, era titular de la Targeta Blava vàlida fins el 30-06-2020.

En referència a la caiguda al carrer i que el Comú d'Andorra la Vella no es feia càrrec de les despeses mèdiques generades, tot i que estaven cobertes en tenir en 100%, però que els desplaçaments havien d'anar al seu càrrec i no disposava de diners per assumir-ho, ens comunicaven que la demandant havia sol·licitat davant la Batllia Andorrana el benefici de justícia gratuïta per iniciar les accions judicials escaients contra l'Hble. Comú d'Andorra i que en cap moment havia demanat, ni desitjava que el Departament d'Afers Social es fes càrrec d'aquesta despesa. Que se la informava que vista la situació exposada i la situació sanitària de la mateixa, era recomanable iniciar accions judicials contra l'Hble. Comú d'Andorra, per reclamar i depurar totes les responsabilitats que pertoquessin, així com els possibles menyscabaments, pèrdues de guanys, lesions o incapacitats que s'haguessin pogut produir a conseqüència de l'accident.

Finalment, en referència a la manca d'entesa amb la treballadora social se'ns manifestava que el Cap de l'Àrea no havia tingut constància de la sol·licitud d'entrevista de la demandant, a tal efecte se li van demanar les disculpes. Que es va produir una entrevista entre ambdues parts, i la interessada va manifestar que estava contenta i satisfeta amb l'atenció, seguiment i recursos que li oferia la treballadora social i que el problema li sorgia per un criteri de temporalitat per rebre les respostes a les demandes realitzades.

Que vista la situació plantejada i vist que es tractava d'una persona diagnosticada amb un trastorn histriònic de personalitat, es va decidir convocar una nova reunió incorporant a la mateixa a la treballadora social, amb l'objectiu d'aclarir tots els dubtes i malentesos que tingués la demandant en relació a les actuacions i propostes de la treballadora social. Que en la reunió efectuada es va pactar un protocol periòdic de comunicació entre ambdues i es va aprofitar per proposar-li de tramitar i poder gaudir del transport sanitari que oferia la Creu Roja, situació que va acceptar.

Posteriorment, transcorregut un temps, la interessada es va tornar a personar a la Institució, manifestant novament una manca d'entesa amb la treballadora social. Que s'havia entrevistat en la mateixa data que

es va personar, tot i haver estat dues setmanes esperant, ja que no li havia estat abonat l'ajut econòmic ocasional aprovat des del mes de gener, fet que li provocava despeses al seu compte corrent en haver d'abonar interessos per estar al descobert.

En conseqüència, es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ens assabentés de la seva opinió sobre la situació de la interessada des del mes d'agost a l'actualitat. El dossier continua en tràmit d'enquesta. (Expedient 178/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa degut a la seva situació personal, ja que percebia una ajuda econòmica de 543 euros des del mes de gener, en estar de baixa laboral per ser diabètica i pendent de diversos tractaments, tenir la seva mare a càrrec i la seva filla menor.

Que va ser convocada per part de la treballadora social a fi de comunicar-li la retirada d'aquesta ajuda econòmica, sense previ avís, i informar-la del Pla Individual/ Familiar d'intervenció que havia d'efectuar a partir d'ara fins el 31/12/18.

Per tant, manifestava al Raonador del Ciutadà la seva perplexitat per la forma en què havia estat feta la retirada de l'ajuda econòmica que percebia.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ens informés del manifestat per la interessada. Es va rebre la contesta i l'informe formalitzat pel Cap de l'Àrea d'Atenció a les persones i a les Famílies, en qual contingut se'ns comunicava que la interessada va presentar la sol·licitud d'ajuts econòmics ocasionals, amb la finalitat de sol·licitar un nou ajut econòmic ocasional per donar continuïtat a l'ajut econòmic ocasional atorgat fins el 31-07-18.

Que la treballadora social va procedir a convocar-la a fi d'efectuar la valoració socioeconòmica de la mateixa i del seu nucli familiar de convivència.

Que el seu nucli familiar estava format per 4 persones, la sol·licitant, el seu fill de 21 anys, sense ocupació coneguda, la seva filla de 12 anys d'edat, i la seva mare ingressada en la Clínica Geriàtrica Sant Vicenç d'Enclar en règim diürn.

Que els ingressos econòmics mensuals del nucli familiar eren de 1.861,17 euros i les despeses bàsiques computades eren de 1.442 euros. Que les seves despeses sociosanitàries estan cobertes íntegrament per la Caixa Andorrana de Seguretat Social i el Govern d'Andorra, no suposant cap carrega econòmica per la demandant.



Pel que feia a la despesa sanitària, gaudia de la cobertura al 100% de la despesa, atorgada per part de la Caixa Andorrana de Seguretat Social.

Vista la seva situació socioeconòmica i del seu nucli familiar de convivència, en la que els ingressos econòmics mensuals eren superior a les despeses mensuals bàsiques, es va procedir a informar-la verbalment que la Sol·licitud d'ajuts econòmics ocasionals que havia presentat tindria una valoració econòmica negativa i que rebria la resolució desfavorable per escrit.

Tot i així, va ser informada de la possibilitat de sol·licitar la Prestació per fill a càrrec per la seva filla, ja que reunia els requisits per poder-se beneficiar de la mateixa i obtenir mensualment uns revinguts econòmics equivalents al 10% del salari mínim vigent, o del 5%, si el pare de la menor reclamava la part corresponent.

Es va comunicar el contingut de la resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 192/18).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que manifestava que el seu cònjuge estava ingressat a la Residència Clara Rabassa feia 1 any. Que fins la data el visitava diàriament, totes les tardes sense restriccions d'horaris, fins que el proppassat dia 13 li van comunicar que li restringien les visites de les 17h30 a les 18h45 i amb vigilància, ja que hi havia hagut queixes per part de familiars dels altres residents vers la seva persona.

Que únicament volia que el seu marit estigués ben atès i que es respectés la recomanació efectuada per l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau quant a la progressió en la deambulació matí i tarda, la realització de fisioteràpia a diària, així com que fossin respectats els horaris en els canvis i neteja donada la seva incontinença. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la Direcció de la Residència ens assabentés del manifestat per la interessada. Rebuda la resposta, se'ns comunicava que va ingressar a la Residència el dia 2 de juny del 2017, en principi de manera temporal degut a la necessitat de descans de la cuidadora principal, la seva muller. Contràriament, la Comissió de Valoració Sociosanitària (COVASS), considerava que, degut a la problemàtica de salut i social, l'ingrés havia de realitzar-se de manera indefinida a la Residència Clara Rabassa, on hi continuava ingressat en l'actualitat.

Que a mitjans del mes de març del 2018, degut a la seva patologia (hidrocefàlia obstructiva secundària i meningitis tuberculosa), va ser

intervingut de la vàlvula que tenia al cap per tal de substituir-la. D'ençà, havia patit una davallada molt significativa en el seu estat físic i cognitiu.

## 1. Progressió en la deambulació matí i tarda i realització de fisioteràpia

Acudia al gimnàs diàriament on realitzava cada matí deambulació amb l'ajuda de 2 persones (fisioterapeuta i cuidador/a), bicicleta a la cadira (pedalier) i politges, sempre que el seu estat d'ànim ho permetés. També se'l feia deambular tot sol per les barres paral·leles amb supervisió.

Que a la tarda, novament feia exercicis de deambulació amb l'ajuda de la fisioterapeuta i de la terapeuta ocupacional on es treballava no només la marxa i l'equilibri sinó que també es feia treball de correcció postural.

Degut a la seva patologia, presentava un patró estàtic a l'extremitat superior que dificultava l'execució d'AVD's i control postural; era per això que es realitzaven mobilitzacions passives de l'extremitat superior i moviments lliures amb finalitat.

L'equip de fisioteràpia i teràpia ocupacional considerava que tot i el seu estat d'agitació habitual, que no acabava de minvar, havia millorat considerablement pel que feia a la posició corporal i a la deambulació, aconseguint sovint realitzar-la sol, sempre amb la deguda supervisió.

## 2. Horaris de canvi i neteja.

En referència a la supervisió i canvi de bolquer per a l'adequat control de la seva incontinença, es realitzava una supervisió diària a les 8:00, 11:00, 14:30, 17:00, 18:30 (si calia, abans de sopar) i 20:15 hores. En aquestes hores es revisava l'estat del bolquer i se li acompanyava al lavabo per tal que intentés realitzar les funcions d'eliminació. Es realitza la neteja i canvi del bolquer en cas de ser necessari. Aquesta revisió i canvi de bolquer es podia veure incrementat en cas que es detectés algun tipus de eliminació fora d'aquestes hores. Per la nit es realitzaven dos controls i es canviava, en cas de ser necessari, sense desplaçar al resident al bany. Es seguia el protocol de maneig de la incontinença urinària al centre residencial, Referència PGIU001.

En referència a la limitació de les hores de visita de la demandant al seu marit, la Direcció va prendre aquesta mesura que li va ser comunicada per carta. Aquesta mesura, es va determinar seguint les recomanacions de la Coordinació Higienico-Sanitària de la Residència per tal de millorar tant la seva adequada assistència i descans com el de la mateixa interessada.

Que el metge de capçalera de la interessada, exposava a la Residència en un informe que la dona tenia antecedents de trastorn d'ansietat, depressiu, i èczema nerviós entre altres. Les seves malalties principals, i sempre segons l'informe metge, restaven molt relacionades amb la llarga malaltia i deteriorament progressiu del seu marit i demanava que degut al seu estat de salut rebés suport extern i disminuís el seu grau d'implicació en l'atenció del seu marit.

Que els professionals de la Residència Clara Rabassa percebien, efectivament un alt grau d'implicació vers el seu marit, però significativament contraproduent en la seva cura i atenció. La demandant havia protagonitzat molts episodis d'enfrontaments i demandes d'atenció que es podien considerar excessives per la seva reiteració i per la vehemència expressada. No se sentia còmoda amb la normativa interna de la residència i les rutines envers els seus residents (en concret amb el seu marit). Se l'havia orientat a que cedís/delegués la cura del seu marit als professionals d'aquesta residència per a que ella pogués seguir les orientacions del seu metge (i que pogués fer un descans efectiu i reconduir el trastorn d'ansietat que patia). Però tot i l'esforç realitzat per a què canviés la seva actitud, no s'havia pogut reconduir la situació, comproment en nombroses ocasions l'adequada atenció del seu marit, decidint restringir les visites facilitant així la labor terapèutica donada, i intentant que la demandant pugui també disminuir la seva càrrega de treball tal i com va recomanar el seu metge de capçalera.

Finalment, afegien que per tractar aquesta problemàtica, es va establir una reunió amb l'Àrea de serveis Sociosanitaris i l'Àrea d'Atenció Social Primària del Ministeri de Benestar per acordar acotar i coordinar la intervenció més adequada prop de la interessada.

Seguidament, es va considerar necessari saber el parer i resultat de la reunió efectuada amb el Ministeri, sol·licitant ens informés. Ens comunicaven que es van plantejar actuacions a dur a terme tant amb la demandant com amb el seu marit per tal de garantir una correcta atenció al centre i evitar els enfrontaments amb els professionals. Una de les propostes que es van plantejar va ser reduir l'horari de visites de la interessada al centre sempre i quan el reglament del centre, com a cuidador de fet així ho permetés.

D'aquesta manera se li mantenia el dret de continuar realitzant visites al seu marit i es preservava la capacitat de les professionals de la Residència a realitzar la seva funció amb garanties i sense enfrontaments amb ella.

Així mateix, des de l'Àrea de Serveis Sociosanitaris es va valorar la possibilitat de traslladar-lo a un altre centre, però que va ser negativa ja que un canvi de centre, atenent el seu grau de dependència, no seria positiu ja que es trobava adaptat al mateix i als professionals. (Expedient 202/18).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en el que manifestava que l'any 2016 va ser desnonada del pis i va haver de marxar a Adrall amb la seva filla de 7 anys. Que essent andorrana volia tornar al seu país ja que no tenia recursos econòmics, estava de baixa i únicament percebia 400 euros en concepte de manutenció, la seva filla estava escolaritzada a Sant Julià de Lòria i s'havia de desplaçar cada dia des de Sant Julià de Lòria a Adrall. Que estava intentant cercar un pis, però que es trobava amb moltes dificultats. Que estava atesa per la treballadora social i la seva filla estava en seguiment pel departament d'infància.

Per tant, sol·licitava al Raonador del Ciutadà la seva intervenció a fi de poder trobar una estabilitat i ajuda social necessària.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre la queixa al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior amb la finalitat de copsar la informació escaient de l'assumpte plantejat. Rebut l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, se'ns comunicava que la interessada va ser tractada pel Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior des de l'any 2016, tot i que amb anterioritat va ser tractada per l'Àrea de Polítiques d'Igualtat i que en aquests moments també constava expedient social obert al seu nom a l'Àrea d'Atenció a la Infància i l'Adolescència del mateix Departament.

Que des de l'any 2016 i a la data la interessada havia estat seguida i tractada per part dels professionals d'atenció social de les diferents àrees del Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, sense que el fet de no tenir una residència efectiva en el país hagués suposat cap impediment per beneficiar-se de diferents recursos, ja fossin d'atenció social per ella i la seva filla, com d'atenció ocupacional, oferts per part del Servei d'Ocupació, del mateix Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior.

Que durant la intervenció social realitzada en el període anteriorment citat, de forma reiterada, no havia complert els plans de treball familiar pactats amb la treballadora social de referència, no havia assistit a moltes de les entrevistes marcades, de la mateixa manera que en cap ocasió havia facilitat als professionals la documentació necessària per valorar, de manera efectiva la situació del nucli familiar i la necessitat de ser beneficiària d'un ajut econòmic ocasional.

Tot i la manca de compliment per part de la usuària, i amb la finalitat d'ajudar a reconduir la seva situació, i especialment, per garantir una correcta atenció a la seva filla menor d'edat, la interessada havia rebut per part del Departament un total de tres ajuts econòmics ocasionals.

Que posteriorment informava a la treballadora social de referència que havia traslladat la seva residència a la parròquia de La Massana, convivint conjuntament amb els seus pares, en el domicili d'aquests i que sol·licitava entrevistar-se amb el Cap de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies del Departament.

En l'entrevista mantinguda va exposar la problemàtica i despesa que li suposava el haver de desplaçar-se diàriament des de La Massana a Sant Julià de Lòria per acompanyar a la seva filla a l'escola. Així mateix, manifestava la necessitat de trobar i disposar d'un habitatge per ella i la seva filla, preferentment a la parròquia de Sant Julià de Lòria. En aquest sentit demanava la possibilitat de gaudir d'algun ajut econòmic per part del Govern d'Andorra per poder ajudar-la en l'accés a un habitatge i en les despeses bàsiques, ja que els seus ingressos econòmics provenien únicament de la pensió d'aliments que rebia del pare de la seva filla.

D'acord amb la situació exposada i valorada la mateixa s'acordava entre ambdues parts el següent pla d'acció:

1.- La demandant sol·licitaria al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior la "Prestació familiar per fill a càrrec", ja que reunia els requisits per beneficiar-se de la mateixa, fet que li suposaria obtenir uns ingressos econòmics addicionals per un import de 101,75 €/mensuals, durant un període d'un any, amb la possibilitat de renovació, si a la finalització de la mateixa, continuava complint els requisits, essent acceptada, presentada i resolta favorablement amb efectes a partir del primer de desembre d'enguany.

2.- La interessada faria recerca d'un habitatge que estigués adaptat a les seves possibilitats econòmiques. En aquest sentit es considerava important que la mateixa disposés també d'uns ingressos econòmics derivats d'un salari, i el Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior col·laboraria en les despeses que li suposés l'accés al referit habitatge, és a dir, en l'abonament de les despeses corresponents als dos mesos de dipòsit i la mensualitat corrent, sempre dins dels topalls establerts per la legislació vigent en matèria d'ajust a l'habitatge.

3.- La demandant rebria per part de Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior un ajut econòmic ocasional per un import puntual de 650,00 € per ajudar en les despeses de transport, material i menjador escolar de la seva filla, per tot el curs escolar 2018-19. Que l'ajut s'havia tramitat i es resoldria favorablement fent-se efectiu durant la primera setmana del mes de desembre.

Es va comunicar a la demandant el contingut de l'escrit de resposta. Posteriorment, i donant curs al seguiment efectuat per aquesta Institució a la situació de la interessada, es va rebre un segon escrit de complement d'informació per part del Ministeri, en qual contingut se'n informava que en referència a la problemàtica d'habitatge, va ser possible

poder accedir a l'arrendament d'un apartament per la sol·licitant i per la seva filla, gaudint del referit recurs.

Que les despeses corresponents a la fiança i lloguer en curs havien anat a càrrec del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior i altrament s'havia valorat favorablement un ajut econòmic ocasional al seu favor per tal de cobrir les necessitats bàsiques d'ella i de la menor. El present dossier continua en tràmit d'enquesta. (Expedient 239/18)

Una ciutadana ens comunicava la manca de recursos econòmics necessaris per fer front a les despeses bàsiques ja que, després de patir un accident laboral, la CASS no li cobria cap despesa mèdica en no arribar al salari base interprofessional. Que la seva situació era precària i tot i estar en seguiment amb la treballadora social no rebia les ajudes necessàries per poder fer front a la situació en la que es trobava. Que únicament percebia 587 euros i l'ajuda a l'habitatge ja que la d'aliments li va ser retirada. Per tant sol·licitava la intervenció de la Institució en la qüestió plantejada.

Admès a tràmit la demanda, es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ens informés de la situació social en la que es trobava la part interessada. Es va rebre la resposta, adjuntant l'informe elaborat per part del Cap d'Àrea d'atenció a les persones i la Família. Ens comunicava que era una persona sola, separada de fet, amb ingressos inferiors al LECS, gestió econòmica deficitària, que tenia una xarxa social estable i suport familiar al Principat i manca de cobertura sanitària.

Inicialment la demandant rebia seguiment social per tramitació amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social de fulls de reemborsament de tercer pagador i per rebre informació, orientació i assessorament de diferents problemàtiques social plantejades, així com per la tramitació, valoració i proposta d'atorgament d'ajuts econòmics ocasionals amb la finalitat de donar cobertura a les necessitats bàsiques.

Que tot i haver complert els 65 anys el 2016, la interessada no es va jubilar en aquesta data per trobar-se en situació d'incapacitat temporal, rebent per aquest concepte, per part de la CASS, l'import mensual mig de 784,62 euros, fins el 26 de setembre de 2017, data en la que va rebre per part de la CASS un pagament únic per un import total de 8.036,15 euros en concepte de capital per jubilació (no tenint dret a cobertura sanitària per part de la CASS), donat que la demandant no tenia els suficients períodes cotitzats a la CASS per poder tenir dret a beneficiar-se'n de la pensió de jubilació amb cobrament d'un import mensual i amb dret a cobertura sanitària.

Que tot i rebre el capital de jubilació, la demandant va continuar cobrant per incapacitat temporal fins el 04/04/2018, data en la que per

part de la CASS es procedeix a la suspensió del pagament de les prestacions econòmiques per incapacitat temporal. En aquesta mateixa data, va rebre notificació per part de la CASS conforme la Seguretat Social de Portugal havia desestimat la pensió que va sol·licitar mitjançant l'aplicació del Conveni vigent en matèria de seguretat social entre Andorra i Portugal. Així, a partir d'aquesta data, no disposava de cobertura sanitària, d'ingressos econòmics propis, ni d'estalvis, havent-se gastat els 8.036,15 euros que va rebre per part de la CASS en data 26-09-17, sense motiu justificat.

Així, en el mes de juny, segons extracte bancari de la interessada, els únics ingressos econòmics eren els 119,00 euros mensuals que rebia en concepte d'ajut a l'habitatge de lloguer per part del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior.

Per evitar la situació d'exclusió i el risc social, en data 12 de juny per part del Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, a proposta de la treballadora social de referència, se li atorgava un ajut econòmic ocasional per un import mensual de 582,69 €/mensuals pel període 01-06-18 fins el 30-09-18, demanant a la interessada que durant aquest període tornés a sol·licitar novament, a la Seguretat Social de Portugal (mitjançant el conveni de seguretat social en vigor entre Andorra i Portugal), la pensió de jubilació, i per extensió, la cobertura sanitària per part de la seguretat social de Portugal.

Que les despeses mensuals bàsiques (reals i segons barem), que presentava la interessada en el moment de la concessió de l'ajut econòmic ocasional eren d'un total de 701,69 euros, repartits de la forma següent:

- Lloguer: 351,00 €
- Llum: 25,69 € (mitjana dels imports de pagament a Nord Andorra)
- Telèfon: 25,00 €
- Transport: 0,00 € (la interessada disposa de la Tarja Magna del Govern d'Andorra)
- Manutenció: 300,00 €

Així, a partir del 01-06-18, els ingressos mensuals ascendeixen a la quantitat de 701,69 €/mensuals (119,00 € + 582,69 €), considerant-se suficients per cobrir la despesa bàsica mensual (701,69 €).

Pel que feia a la cobertura sanitària, i d'acord amb el pla de treball establert, es pactava que es procediria a tramitar per part del Departament d'Afers Socials una prestació per cobertura sanitària tant aviat com realitzés, davant la CASS, els tràmits pertinents per sol·licitar la pensió de jubilació per part de la seguretat social de Portugal. Que la demandant no va realitzar el referit tràmit fins el 21-09-18, el qual, a data la data, estava pendent de resposta per part de la seguretat social de Portugal.

Així, a partir del 01-10-18 i fins el 31-12-18, el Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior va tramitar i atorgar a la interessada un ajut social per protecció sanitària que li garantia la cobertura sanitària a la branca malaltia de la seguretat social andorrana, preveient-se la seva renovació, si arribada la data final d'atorgament, no havia rebut resposta de la demanda efectuada a la seguretat social de Portugal.

Altrament, per part del Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, en data 8 de novembre es va procedir a la renovació de l'ajut econòmic ocasional atorgat en el seu dia, atorgant-se els següents imports econòmics:

- 384,30 € pel període 01-10-18 fins el 31-10-18
- 583,15 €/mensuals pel període 01-11-18 fins 31-12-18

Pel que feia al període 01-10-18 fins 31-10-18 es va reduir la quantitat econòmica ha atorgar ja que es va constatar que aquesta havia treballat per hores durant els mesos de juny, juliol i agost, havent rebut uns ingressos econòmics de 845,45 €, no declarats a la treballadora social de referència. Que amb els ajuts econòmics atorgats cobria les seves despeses bàsiques fins el 31-12-18.

Finalment, i per donar resposta a les manifestacions realitzades referent a la retirada de l'ajuda d'aliments, informaven que en data 24 de juliol, la treballadora social va realitzar una coordinació amb els treballadors socials de Càritas Andorrana per tractar aquelles situacions en la que es realitzessin intervencions, i evitar situacions de duplicitat de les prestacions atorgades. En aquesta coordinació, es constata que estava rebent ajuda per part de Càritas Andorrana per mitjà del banc d'aliments, i vist que aquesta despesa la tenia coberta mitjançant l'ajut econòmic ocasional atorgat pel Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, Càritas Andorrana va procedir a extingir l'ajuda del banc d'aliments atorgada, la qual va ometre a ambdues entitats la duplicitat de l'ajut atorgat i rebut.

Es va comunicar a la demandant, una vegada informada del contingut de l'escrit de resposta, que es posés en contacte amb la nostra Institució. Transcorregut un temps sense que ens contactes, vam interpretar que acceptava el contingut de la contesta i es va procedir a l'arxiu del dossier, en considerar una correcta actuació de l'Administració. (Expedient 258/18).

Una queixa va ser presentada per una ciutadana en la que comunicava la manca de recursos econòmics amb els que comptava per fer front a les despeses bàsiques ja que estava de baixa laboral per malaltia des de feia temps i només percebia uns 600 euros mensuals per part de la CASS i el 100% de la cobertura sanitària. Que era atesa per la



treballadora social de la seva Parròquia però no rebia cap ajuda econòmica. Per tant sol·licitava la intervenció de la Institució en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va donar trasllat al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. Rebut l'escrit de resposta, se'ns adjuntava l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, mitjançant el qual ens comunicaven el diagnòstic social establert per la treballadora social de referència. Que es trobava en situació de baixa laboral per malaltia, que els ingressos econòmics eren inferiors al salari mínim però suficients per fer front a la seva despesa bàsica, amb bona xarxa familiar i resident amb la família paterna ( oncles i un cosí)

Que els ingressos econòmics provenien de la indemnització mensual que rebia en concepte de baixa per malaltia per part de la Caixa Andorrana de Seguretat Social, i segons la mensualitat (30 a 31 dies) els mateixos ascendeixen a l'import de 584,01 € o 603,48 €/mensuals nets, amb els que podia fer front a la despesa de manutenció, higiene, roba, telèfon, desplaçament i altres, tenint coberta la despesa d'habitatge i serveis annexos a l'habitatge.

Que vista la situació constatada per part de l'AAPF del Ministeri no es considerava que a nivell econòmic presentés una situació de precarietat i vulnerabilitat social, ja que tenia totes les necessitats bàsiques cobertes. Que tot i així, per part de la treballadora social de referència es continuaria efectuant un seguiment de la situació, i en funció de la mateixa s'anirien aplicant els recursos més adients a cada moment.

Es va comunicar el contingut de la resposta a la part interessada i es va considerar continuar amb el dossier en tràmit en espera del curs de la situació de la demandant. (Expedient 264/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que ens informava que la seva parella la va abandonar quan estava embarassada. Que a través d'un particular va aconseguir una feina durant l'embaràs per poder rebre les prestacions de la baixa per maternitat. Ens manifestava que es trobava en una situació econòmica molt difícil ja que ni tan sols tenia rentadora a casa i la seva treballadora social, li va aconsellar d'anar a Càrites per intentar trobar una rentadora, però la que hi havia disponible era incompatible amb la ubicació de la que disposa. Que rebia de la seva treballadora socials males contestes i fora de lloc.

Que només percebia una ajuda de 300 euros per aliments per ella i el seu fill però que amb els 650 euros de la prestació per la baixa només podia abonar el lloguer de la vivenda i la factura de la llum. Que quan li

finalitzés la seva baixa de maternitat, durant aquest mes, es quedaria sense feina i la seva mare no la podia ajudar ja que tenia al seu càrrec fills menors. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar la informació escaient del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. Rebuda la contesta se'ns comunicava, entre altres, que la interessada era tractada per l'Àrea d'Atenció a les Persones i Famílies (en endavant AAPF) des del 22 de gener del 2018, moment en que es va efectuar la primera entrevista.

Que vista la situació social presentada es va activar obertura d'expedient i es va realitzar seguiment i tractament social de la situació per part de la treballadora social.

Per part del Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i interior, a proposta de la treballadora social, es van activar diferents ajuts econòmics ocasionals, per fer front a les despeses bàsiques de la demandant i del seu fill.

Així, d'acord amb l'article 15.1 a, del Reglament de les prestacions econòmiques de serveis socials i sociosanitaris, del 18 de maig del 2016, se li van atorgar els següents ajuts econòmics ocasionals, en funció de la situació econòmica que presentava en cada moment:

- 695,18 euros en un pagament únic pel període 01-04-18 fins 31-05-18
- 100,00 euros, en targeta de prepagament pel període 01 a 31-07-18.
- 367,65 euros, en un pagament únic pel període 01-08-18 fins 31-08-18
- 29,21 euros, en un pagament únic pel període 01-09-18 fins 30-09-18.
- 300,00 euros mensuals, en targeta de prepagament pel període 01-08-18 fins el 31-12-18.
- 184,76 euros, en un pagament únic pel període 01-10-18 fins 31-10-18.
- 698,37 euros, en un pagament únic pel període 01-11-18 fins 30-11-18.
- 1.362,10 euros, en un pagament únic pel període 01-12-18 fins 31-12-18.

Altrament, el Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior va fer front a la despesa que va comportar l'accés de la demandant a un habitatge de lloguer, atorgant per aquest concepte la quantitat de 1.605,00 € en un pagament únic.

Pel que fa al mobiliari del pis llogat per la treballadora social de referència, va fer les gestions amb l'entitat Carisma i es va procedir a facilitar el mobiliari necessari a excepció d'una rentadora, ja que en aquell moment l'entitat Carisma no en disposava de cap amb càrrega frontal.

Per donar resposta a la necessitat de facilitar una rentadora també es va contactar amb Càritas Andorrana, amb resultat negatiu, per la qual cosa, per part de la treballadora social de referència es va contactar amb una empresa d'electrodomèstics, i mitjançant presa en càrrec de la despesa per part del Departament d'Affers Socials, del Ministeri d'Affers Socials, Justícia i Interior, des del 2-11-18 disposava d'una rentadora en el seu domicili.

Així mateix, per resolució era beneficiària el la prestació per fill a càrrec, per un import de 101,75 euros mensuals.

Que la treballadora social, d'ençà de l'obertura del seu expedient havia fet el seguiment, contenció, suport i orientació a la interessada en tot moment, facilitant les gestions i tràmits necessaris per tal que aquesta es pogués beneficiar del 100% de la despesa sanitària per part de la Caixa Andorrana de Seguretat Social, facilitant-li roba i altres objectes per al seu fill, així com tramitant l'ajut per a l'habitatge de lloguer per la convocatòria 2019, garantint-se que tant ella com el seu fill tinguessin les necessitats bàsiques cobertes.

Que havia disposat en tot moment d'una targeta d'alimentació per a ella i el seu fill, a més de complementar-se amb acords de pagament per a qualsevol gestió i pagament que havia anat necessitant, com ara: alta del servei d'energia elèctrica per al pis, assegurança obligatòria per al seu fill per a la llar d'infants i, recentment se l'havia inclòs com a beneficiària del programa contra la precarietat energètica com a part de col·lectiu vulnerable.

Es va comunicar a la demandant, una vegada informada del contingut de l'escrit de resposta, que es posés en contacte amb la nostra Institució. Transcorregut un temps sense que ens contactes, vam interpretar que acceptava el contingut de la contesta i es va procedir a l'arxiu del dossier, en considerar una correcta actuació de l'Administració. (Expedient 276/18).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa. Ens comunicava que tenia 67 anys i tenia diverses dolences que l'impedien efectuar una tasca laboral correctament. Que va sol·licitar una pensió d'invalidesa però li va ser denegada ja que el seu grau de menyscabament era d'un 23%. Que així mateix va sol·licitar la pensió de solidaritat per a la gent gran, la qual

també li va ser denegada. Que estava apuntat al Servei d'Ocupació i les úniques entrades econòmiques que tenia eren les de la seva parella.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ens informés del problema plantejat. Rebuda la contesta, se'ns trametia l'informe elaborat per l'Àrea de Promoció de l'Autonomia Personal, mitjançant el qual ens informaven que en referència al grau de menyscabament, en la reunió de CONAVA s'atorgà al demandant un grau de menyscabament del 23% amb diagnòstic d'escoliosi dorsal, lumboartrosi i gonartrosi. L'interessat presentava una altra patologia, rizartrosi, que no es podia valorar per manca d'esgotament terapèutic.

Que en relació a la pensió d'invalidesa, precisaven que la valoració efectuada per la parapública no estava vinculada al grau de discapacitat del Departament d'Afers Socials, doncs valoraven aspectes diferents. La primera valorava la capacitat de guany en relació a la feina que s'estava desenvolupant i la segona valorava si la persona podia o no desenvolupar les activitats bàsiques de la vida diària. Així doncs, no hi havia relació directa entre la denegació del grau d'invalidesa i el grau de menyscabament atorgat.

En referència a la pensió de solidaritat per a la gent gran, l'interessat va entrar sol·licitud de PSGG el dia 15 de febrer del 2018. Després de valorar la seva situació, d'acord a la normativa vigent, i verificar els ingressos del nucli familiar, doncs convivia amb la seva parella, el 21 de març del 2018 es va comunicar la resolució desfavorable per superar el llindar marcat per llei, 1.709,06€.

Que segons la valoració econòmica, els ingressos econòmics del nucli familiar eren de mitjana de 1.716,56€ mensuals, per la qual cosa superava el topall establert per un nucli familiar de dues persones en el moment de la valoració.

Tanmateix, es comunicava que podia accedir a d'altres ajuts ordinaris, tals com ajut a l'habitatge i se l'informava que si la seva situació presentava algun canvi podia adreçar-se al Departament d'Afers Socials per tal de valorar la nova situació.

Posteriorment, tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, ens va comunicar que la seva situació econòmica havia canviat, recomanant-li de presentar una nova sol·licitud tal i com manifestava el Ministeri.

Presentada la mateixa, aquesta va ser acceptada favorablement, procedint a l'arxiu del dossier. (Expedient 301/18)

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el que ens comunicava la manca de recursos econòmics que tenia per assumir les despeses bàsiques. Que la CASS li va denegar la pensió d'invalidesa ja que la seva pèrdua de capacitat de guany va ser valorada en un 36,5%, que només tenia cobertura sanitària i que no percebia cap ajuda econòmica. Per tant sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient prop del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. Rebuda la mateixa, se'ns comunicava, entre altres, que l'interessat era conegut i tractat per l'Àrea d'Atenció a les Persones i Famílies (en endavant AAPF) des del 2 d'agost del 2018, moment en que es feia la primera entrevista, presentant el següent diagnòstic social:

- Home de 63 anys, que conviu amb el seu germà de 60 anys.
- Absència total d'ingressos econòmics propis.
- Conviu en un habitatge de propietat familiar.
- Els únics ingressos de la unitat familiar de convivència provenen del salari del seu germà.
- Malaltia orgànica crònica, amb necessitat de tractament mèdic i farmacològic, sense cobertura sanitària

Que la treballadora social, vist el diagnòstic social va establir el pla d'acció consistent en informar, orientar i activar a l'interessat dels diferents recursos socials i socio-sanitaris existents, per i donar resposta a la situació sociofamiliar, socio-sanitària i econòmica que presentava.

Que mitjançant el pla d'acció proposat per la treballadora social, el Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior li atorga una prestació per protecció sanitària a partir del 01-10-18, renovable mentre continués la situació de desprotecció sanitària, garantint-ne la cobertura sanitària del mateix. També es gestionava la presa en càrrec per part de la Seguretat Social del 100% de la despesa medico-farmacològica.

Altrament es van realitzar gestions amb l'Àrea de Promoció de l'Autonomia Personal, del Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, per sol·licitar que pogués ser valorat per la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA) i en funció del grau de menyscabament que se li atorgués, podria tenir dret a diferents recursos socials i socio-sanitaris. Que se'l va convocar i se'l va informar de la documentació mèdica necessària a fi de tramitar-la.

Pel que fa a la situació econòmica, es va gestionar i tramitar per part de la treballadora social de referència una "Sol·licitud d'ajut econòmic ocasional", que va ser resolta favorablement atorgant-li un ajut econòmic ocasional per atendre situacions de precarietat per un import de 300,00 €/mensuals durant el període 01-11-18 fins el 31-12-18. Finalitzat el

període d'atorgament de l'ajut econòmic ocasional, si persistia la situació de precarietat, es procediria per part de la treballadora social de referència a sol·licitar la renovació del mateix.

Es va comunicar al demandant, una vegada informat del contingut de l'escrit de resposta, que es posés en contacte amb la nostra Institució. Transcorregut un temps sense que ens contactes, vam interpretar que acceptava el contingut de la contesta i es va procedir a l'arxiu del dossier, en considerar una correcta actuació de l'Administració. (Expedient 312/18).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual comunicava el greu problema amb el que es trobava amb la seva mare de 88 anys. Ens manifestava que era fill únic i la seva mare vivia amb ell amb greus problemes de memòria. Que no rebia cap ajuda social i es trobava que havia de rebre atencions les 24 hores del dia. Que va exposar el seu cas a la treballadora social de la seva parròquia, però va obtenir per resposta que si no tenia 4.000 euros al mes, havia d'ingressar a la seva mare en un centre geriàtric fora d'Andorra. Que va exposar la seva situació al Departament d'Afers Socials feia un mes i mig, però no havia obtingut cap resposta.

Que en aquests dos últims mesos la seva mare havia hagut de ser atesa al Servei d'Urgències de l'Hospital en 6 ocasions, i que l'única persona de la que havia rebut un tracte correcte era de la treballadora social de l'Hospital. Per tant sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Ministeri d'Afers Social, Justícia i Interior sobre la problemàtica plantejada per l'interessat. Rebut l'informe elaborat per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, ens comunicaven que l'interessat va trucar al Departament d'Afers Socials demanant informació relativa als tràmits per sol·licitar l'accés per la seva mare en una residència sociosanitària. Vista la situació exposada, la seva demanda es va traspasar a l'Àrea de Serveis Sociosanitaris i va ser tractada per part del treballador social encarregat, el qual va recollir tota la informació inicial necessària, i vist que el demandant va explicar que no podia desplaçar-se físicament fins l'Àrea de Serveis Sociosanitaris, ja que no podia deixar sola a la seva mare, s'acordà en aquell mateix moment, realitzar una visita al domicili per tractar més directament la seva demanda i valorar la situació sociosanitària de la seva mare.

Que en la visita al domicili es va constatar que la mare necessitava ajuda de tercera persona per la realització de totes les activitats bàsiques de la vida diària. Així mateix el demandant va explicar que no podia encarregar-se de la cura i atenció que requeria, havent de trucar en diferents ocasions al Servei de Bombers, degut a les múltiples caigudes

que patia la seva mare.

Així mateix va explicar que era el seu cuidador principal i esporàdicament comptava amb el suport d'una veïna i de la filla d'aquesta. Segons manifestava no tenien més familiars ni xarxa de suport al país. Que la seva mare residia al país des de feia dos anys quan va fer un reagrupament familiar.

Que vista la seva demanda sol·licitant l'accés i pagament de la seva mare a una residència sociosanitària del país, s'informà al mateix que d'acord amb la Llei 6/2014 del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris, especialment d'acord amb l'article 5 punt d, les persones amb residència per raons de reagrupament no podien accedir a les prestacions econòmiques, per tant si la seva mare accedia a un centre sociosanitari públic o concertat, ubicat en el Principat d'Andorra no tindria cobertura dels mòduls sanitari i social, tenint que assumir ella i la família el cost del serveis i que la despesa mensual del servei seria superior als 3.000€.

Tot i així, se l'informava que per la seva mare, es podria demanar el suport del Servei d'Atenció Domiciliària, ja que tenia la residència en vigor i comptava amb afiliació a la Seguretat Social Andorrana.

Que el demandant va sol·licitar si era possible que per part del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior es pogués fer la valoració del grau de dependència de la seva mare, per afegir aquesta valoració a la sol·licitud de plaça residència a Espanya, ja que veient la seva situació s'estava plantejant aquesta possibilitat.

Que davant del tipus de demanda efectuada, es va facilitar la documentació necessària per fer la demanda i s'acordà que es posarien en contacte amb ell per informar-li de si la mateixa es podia efectuar, i així indicar-li el procediment a seguir.

Durant la visita domiciliària, i vista la necessitat de suport i cura que requeria, es va acordar que es faria valoració des del Servei d'Atenció Domiciliària. Posteriorment se'l va contactar telefònicament per informar-lo que podia presentar al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior la demanda de valoració del grau de la dependència de la seva mare.

Que en data 24 d'octubre el demandant va presentar la sol·licitud de valoració de la dependència i d'assignació d'idoneïtat del recurs de suport de la Xarxa d'Atenció Sociosanitària amb sol·licitud de valoració de dependència, adjuntant a la mateixa l'informe mèdic de la seva mare.

Que es va realitzar una nova visita domiciliària per part de la coordinadora del Servei d'Atenció Domiciliària i es va valorar que presentava una dependència moderada (Barthel 40) pel que feia a la

realització de les activitats bàsiques de la vida diària, una dependència total (Lawton O) en la realització de les activitats instrumentals i que presenta un deteriorament cognitiu amb alteració de la memòria. Es valora que presentava un grau de la dependència 4, dependència molt greu.

Durant el mes de novembre, des dels Serveis Socials de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell els van informar que va estar ingressada i els sol·licitaven informació dels tràmits i actuacions que s'havien efectuat des de l'Àrea de Serveis Sociosanitaris del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior.

Durant la sessió de la Comissió de Valoració Sociosanitària (COVASS) del mes de novembre, es va procedir a valorar la seva sol·licitud de valoració d'acord amb els criteris i barems de valoració de la dependència establerts al Decret de 25 febrer de 2009 atorgant-se a la sol·licitant un grau de la dependència 4, dependència molt greu i que la referida veïna es va presentar en a l'Àrea de Serveis Sociosanitaris per recollir el document acreditatiu del grau de la dependència.

Altrament, comunicaven que per part de la treballadora social de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell, durant el seu ingrés es va procedir a iniciar tots els tràmits per sol·licitar plaça sociosanitària a Espanya i que en espera d'una resposta a la demanda residencial a Espanya, per part de l'Àrea de Serveis Sociosanitaris, del Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, s'estava valorant novament la situació per poder oferir al demandant un recurs a domicili per la seva mare.

Una vegada tramès l'escrit de resposta a la part interessada es va rebre un segon escrit per part del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior donant seguida a la nostra segona demanda d'informació sol·licitant les possibles ajudes socials amb les que podia comptar l'interessat pel benestar i control de la seva mare i el resultat de la valoració comunicada.

Se'ns informava que segons va informar la treballadora social de l'hospital, en el moment que la interessada va obtenir el reagrupament es va donar de baixa a Espanya i va perdre els drets per poder accedir a un recurs sociosanitari.

Que des de llavors, els tècnics de la COVASS havien fet diverses valoracions al domicili per tal d'informar i oferir recursos d'atenció domiciliària. Que el Departament d'Afers Socials, a petició de l'interessat, es va desplaçar al domicili per parlar de la situació de la seva mare. Durant l'entrevista domiciliària es constatà el seu empitjorament i es tornà a comunicar-li que la seva mare no tenia dret a cobertura sociosanitària per part de la CASS ni per cobrir el mòdul social per part del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ja que la seva mare tenia



residència al Principat per reagrupament familiar i no residir un mínim de 7 anys al país.

Que durant l'entrevista es va mostrar agressiu i parlant amb una falta de respecte constant cap a diferents membres del Govern així com cap als professionals de l'Àrea.

Que la coordinadora del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), va realitzar diferents entrevistes al domicili de la interessada. Des de llavors, havia ingressat varies vegades a l'hospital, des d'on els havien derivat l'atenció de la interessada al SAD. Des de l'hospital els havien manifestat que presentava mancances en la higiene i cura personal.

Que durant l'últim ingrés a l'hospital, i valorant els recursos als quals podia accedir s'informà el demandant que s'acceptaria el recurs d'atenció domiciliària, iniciant el servei amb una periodicitat diària per suport a la seva higiene personal. També es va acordar que un cop comencés el servei d'atenció domiciliària, es valoraria la durada i periodicitat del servei per tal d'adequar l'atenció a les seves necessitats actuals.

Es va donar trasllat a l'interessat del contingut de l'últim escrit i després de la visita rebuda per la seva part, ens comunicava que la seva mare havia empitjorat i estava esperant una valoració mèdica per efectuar el seu ingrés en l'Hospital. Essent informats al dia següent per part de l'interessat que lamentablement la seva mare havia traspassat, es va arxivar el dossier. (Expedient 315/18)

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que comunicava que després que l'Assistent Social de la Parròquia d'Encamp li comunicés que havien estat acceptades les ajudes econòmiques endarrerides de 6 mesos per un import de 350 euros per mes, la va informar telefònicament que no les rebria i que ja mirarien al mes de gener.

Ens comunicava que patia Síndrome Facetano-cervical, estava de baixa des del mes de gener i que cobrava 560 euros per part de la CASS, que era mare soltera i tenia dos bessones de 4 anys. Així mateix ens informava que li va ser denegada la beca de menjador de les seves filles i que Afers Socials es feia càrrec del lloguer del pis i que l'ajuda per aliments li era donada amb retràs. Per tant sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ens informés del manifestat per part de la interessada. Es va rebre l'informe elaborat per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, en qual contingut se'ns manifestava que la demandant era coneguda i tractada per part del l'Àrea d'Atenció a les

Persones i les Famílies (en endavant AAPF) d'Encamp, del Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, atenent diferents situacions de risc i garantint la seva despesa bàsica, tractament social i socio sanitari.

Que des de l'AAPF d'Encamp, durant l'any 2018, s'havien valorat i proposat diferents ajuts econòmics ocasionals, que havien estat atorgats per part del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior:

- Art. 15,1,a) Ajuts per contribuir a atendre situacions de precarietat, d'un import de 300,00 € (TRES-CENTS euros) mensuals, a comptar del 01 de gener i fins el 31 de gener del 2018, pagadors amb targeta prepagament.
- Art. 15,1,a) Ajuts per contribuir a atendre situacions de precarietat, d'un import de 300,00 € (TRES CENTS euros) mensuals, a comptar del 01 de febrer i fins el 31 de desembre del 2018, pagadors a la persona interessada.
- Art. 15,1,b) Ajuts per l'accés i l'ús d'un habitatge, d'un import de 600,00 € (SIS CENTS euros) mensuals, a comptar de 01 de gener i fins el 31 de desembre del 2018.
- Art. 15,1,a) Ajuts per contribuir a atendre situacions de precarietat, d'un import de 150,00 € (CENT CINQUANTA euros) mensuals, a comptar del 01 de juny i fins el 30 de juny del 2018, pagadors amb targeta prepagament.
- Art. 15,1,a) Ajuts per contribuir a atendre situacions de precarietat, d'un import de 350,59 € (TRES CENTS CINQUANTA euros amb CINQUANTA-NOU cèntims d'euro) mensuals, a comptar del 01 de juliol i fins el 31 de desembre del 2018, pagadors a la persona interessada.

Vist l'exposat anteriorment, la reclamant havia rebut per part del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, en concepte d'ajuts econòmics ocasionals, per tot l'any 2018, un total de 13.053,54 €, abonats en temps i forma.

Altrament també era beneficiària de la prestació per fill a càrrec per les seves dos filles bessones, per un import de 99,15 euros mensuals per cada filla, import que rebia mensualment. Pel que feia a les beques de menjador per les seves filles pel curs escolar 2018-19, que segons manifestava estaven denegades, se'ns informava havien contactat amb el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior, i no constava que tant les beques de menjador, com les beques de material escolar sol·licitades estiguessin denegades, tenint constància que les mateixes van ser favorables pel curs escolar 2017-18.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part

interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier, ja que havent realitzat un seguiment de la situació de la demandant, aquesta va informar a la Institució la solució del problema plantejat

Tot i així, posteriorment es va rebre un segon escrit per part del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior en el que se'ns comunicava que es reconeixia que una vegada analitzat, conjuntament amb la treballadora social la gestió de l'expedient de la interessada, s'havien detectat diferents irregularitats tant pel que feia a la temporalitat en l'entrega dels xecs corresponents a les ajudes atorgades, com en la prioritització de la gestió per tal que la demandant pogués fer front en temps i forma a les seves necessitats bàsiques.

Que vist la situació constatada, per part de l'AAPF del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior s'estaven incoant les mesures disciplinàries previstes en la normativa vigent vers la primera treballadora social que gestionava l'expedient de la interessada, procedint inicialment i de forma immediata a una separació i trasllat del lloc de treball de la treballadora social.

Finalment, demanaven disculpes a la interessada pel que feia a l'atenció, tracte rebut, i la gestió del seu expedient per part de la treballadora social referent del mateix fins el mes de gener. (Expedient 322/18).

### **3.IV. Discapacitats**

#### **3.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**

En aquest sector hem desenvolupat els expedients que han tingut relació amb persones de mobilitat reduïda o amb un grau de menyscabament important. Els expedients inclosos en aquest subsector són: **72/18, 233/18, 242/18 i 316/18.**

#### **3.IV.II. Expedients significatius**

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que segons la Resolució referent a la sol·licitud de diagnòstic i valoració del grau de menyscabament i d'altres situacions específiques realitzat a la seva filla, se li va diagnosticar un 72% de menyscabament.

Que mitjançant resolució se li denegava la sol·licitud de pensió de solidaritat de les persones amb discapacitat presentada en no complir l'article 33. e) del Reglament d'atenció social, de treball i de seguretat social de les persones amb discapacitat del 17 de novembre del 2004.

Ens manifestava que la seva filla romania tancada a casa tot el dia, sense efectuar cap activitat de lleure ni laboral, havent d'estar la seva mare constantment amb ella, dificultant les entrades econòmiques a la llar. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. En la resposta rebuda, se'ns comunicava que en la reunió de CONAVA efectuada s'atorgava un grau de menyscabament del 72% amb diagnòstic de retard mental lleu i epilèpsia.

Que en la mateixa reunió s'atorgava favorablement l'accés al programa Fent Camí. Aquest programa del Servei d'Inserció i Ocupació Laboral de l'EENSM oferia una estructura formativa prelaboral adaptada als joves en procés d'inserció laboral, que facilitava la transició del món educatiu a l'entorn professional.

Que la interessada sol·licitava la pensió de solidaritat per a persones amb discapacitat i la CONAVA resolvia desfavorablement dita sol·licitud. La pensió de solidaritat es resolvia favorablement sempre que la persona sol·licitant no tingués capacitat per treballar i assolís o superés la puntuació de 7 punts en el barem, per determinar la capacitat per treballar de l'annex 6 del Reglament de regulació de la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA) i d'establiment dels criteris i els barems per al diagnòstic i la valoració de les disfuncions, la discapacitat i els handicaps, del 10 de juny de 2004.

En la CONAVA va considerar que el tipus de discapacitat que presentava la interessada la incapacitava intermitentment per dedicar-se a una activitat laboral rendible o la limitava en la qualitat de temps que podia dedicar-s'hi, i per tant, la interessada podia desenvolupar tasques laborals.

Que en aquell moment, la interessada es trobava vinculada al programa Fent Camí on l'objectiu era promoure i facilitar la formació personalitzada dels joves fomentant la seva autodeterminació per assolir una inserció laboral amb èxit. Deixaven constància que l'EENSM presentava al Ministeri d'Afers Socials, la baixa voluntària del programa Fent Camí de la interessada, especificant com a motiu de la mateixa que disposava d'un contracte laboral ordinari.

Tanmateix, la interessada podia presentar una revisió de la pensió de solidaritat si tenia nova informació o si podia acreditar que la situació havia canviat. El dossier continua en tràmit a l'espera del procés de la situació de la interessada. (Expedient 242/18).

Un escrit de queixa va ser presentat en el que un ciutadà ens comunicava que havia sol·licitat en reiterades ocasions la tarja d'aparcament per a minusvàlids ja que va perdre l'extremitat superior dreta i aquesta li havia estat denegada, manifestant-li que com podia entrar i sortir del seu vehicle no li era necessària. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador en la qüestió exposada.

Admesa a tràmit la demanda vam trametre una demanda d'informació al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. Seguidament, rebuda la contesta se'ns comunicava que en relació a l'informe efectuat a Barcelona on s'indicava que el demandant presentava una invalidesa del 100%, precisaven que la CONAVA no tenia constància d'aquest informe i per tant no podien opinar en base a quins criteris s'havia efectuat aquesta valoració, però tot i així calia tenir en compte que la CONAVA no valorava la capacitat de guany sinó que valorava si la persona podia o no desenvolupar les activitats bàsiques de la vida diària.

En aquest sentit, informaven que a l'interessat se li havien valorat aquestes dificultats i a conseqüència d'això, en la reunió de CONAVA efectuada el dia 10 de novembre del 2014 se li atorgava un grau de menyscabament del 53% amb diagnòstic d'amputació ESD, Lesió nervi cubital E i Síndrome subacromial E. Paral·lelament es valoraven les dificultats de mobilitat d'acord als criteris establerts i obtenia una puntuació de 4 punts en la valoració mèdica.

Que el Reglament de regulació de la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA) i d'establiment dels criteris i els barems per al diagnòstic i la valoració de les disfuncions, la discapacitat i els handicaps, del 10 de juny de 2004 estableix en el seu annex 5 el barem per determinar les dificultats de mobilitat, l'existència de dificultats de mobilitat sempre que la persona interessada obtingui una puntuació mínima de 7 punts.

Que el text refós de l'articulat i les disposicions transitòries de la Llei d'accessibilitat, del 6 d'abril del 1995, modificada per la Llei 27/2017, del 30 de novembre, en el seu article 14.2. Promoció del transport particular, exposa que poden gaudir de la targeta especial d'aparcament aquelles persones residents al Principat d'Andorra que pateixen una discapacitat que els ocasioni greus problemes de mobilitat i que els impossibiliti o els dificulti la utilització dels mitjans de transport col·lectiu.

Tot i que es reconeixia que el demandant presentava dificultats per algunes de les activitats de la vida diària, aquestes no eren suficients per gaudir d'una targeta especial d'aparcament ja que la discapacitat que presentava no li afectava a la mobilitat i per tant aquesta no es veia suficientment reduïda.

Tanmateix se'ns informava que d'acord amb la disposició final

vuitena de la Llei 27/2017, del 30 de novembre de mesures urgents per a l'aplicació del Conveni relatiu als drets de les persones amb discapacitat, fet a Nova York el 13 de desembre del 2006, el Govern estava realitzant un nou reglament de regulació de la CONAVA que establirà els criteris de valoració de les capacitats i els altres factors que configuren les situacions de discapacitat.

Que entre els temes que s'estaven revisant hi havia els barems de la situació de mobilitat a la llum de l'esmentat conveni, així com la normativa dels països de la Unió Europea amb els quals Andorra s'havia d'homologar per tal que la targeta especial d'aparcament sigui utilitzable a nivell europeu. Que quan s'aprovi la nova normativa esmentada, l'interessat podria sol·licitar novament la valoració de les dificultats de mobilitat.

Atès que, després de trametre el contingut de l'escrit de contesta al demandant, tot i no haver estat d'acord amb la resposta, ens va comunicar la seva voluntat en procedir a l'arxiu del dossier ja que seguiria la via judicial, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 316/18).

#### **4.- SECTOR ADMINISTRACIÓ GENERAL**

Les queixes o consultes presentades pels ciutadans que han fet referència a qüestions administratives, renovacions de permisos de sojorn i treball, sancions, desacord en actuacions de les administracions, manca de seguretat de zones públiques, contaminació acústica, qüestions vinculades amb els interns o el Centre Penitenciari, han estat recopilades en aquest sector.

Amb la finalitat de facilitar la seva lectura, hem creat quatre subsectors: Institucions penitenciàries, Administració general, contaminació acústica, higiene i pol·lució i, per últim seguretat viària.

#### **4.I. Institucions penitenciàries**

##### **4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**

Aquest sector fa referència als expedients que es vinculen a Institucions penitenciàries i als seus interns durant l'any 2018 i a les visites habituals que el Raonador del Ciutadà hi efectua. En aquest sentit, deixem constància que el Raonador s'ha desplaçat reiteradament al centre a fi de donar curs a les demandes que els interns ens trameten, mitjançant un formulari i que en ocasions no han estat objecte d'obertura

d'expedients, ja que s'han basat en un suport moral. Durant aquest període 2018 ha visitat 46 interns.

#### **4.I.II. Expedients significatius**

Un expedient va ser tramitat per la Institució, després de la visita realitzada a un intern, el qual no estava d'acord amb l'actuació del seu advocat. En haver efectuat les gestions amb el Col·legi d'Advocats d'Andorra es pot localitzar al Sector Institucional per la seva consulta.

Un dels altres dossiers, en aquest cas tramitat d'ofici, va ser després d'una inspecció ocular efectuada pel Raonador a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell, i concretament de les dues habitacions/cel·les destinades als interns del Centre Penitenciari per quan han de ser ingressats i ser atesos mèdicament.

En el transcurs de la visita es va observar l'existència d'una càmera a cada habitació per tal que els agents de Policia que els custodien a través de les pantalles poguessin tenir un control dels interns dins de les mateixes. Aquestes càmeres, segons es va poder comprovar i constatar, enfocaven a la sala de bany, la qual no tenia cap porta, imatges que privaven la intimitat dels interns. Aquest expedient es pot consultar en el Sector Administració general en haver-se tramitat amb el Ministeri de Salut.

### **4.II. Administració general**

#### **4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**

En la segona subdivisió del sector, s'han inclòs els temes que han fet referència a les administracions públiques i parapúbliques com: renovacions de residència, permisos de sojorn i treball, sancions, desacord amb facturacions de serveis, entre altres.

Els expedients inclosos són: 7/18, 10/18, 16/18, 26/18, 27/18, 30/18, 35/18, 36/18, 37/18, 42/18, 47/18, 48/18, 49/18, 51/18, 55/18, 56/18, 59/18, 63/18, 67/18, 70/18, 74/18, 76/18, 84/18, 92/18, 95/18, 121/18, 122/18, 125/18, 126/18, 128/18, 131/18, 137/18, 144/18, 153/18, 158/18, 164/18, 169/18, 171/18, 176/18, 179/18, 180/18, 189/18, 190/18, 196/18, 197/18, 204/18, 207/18, 208/18, 210/18, 211/18, 212/18, 214/18, 217/18, 219/18, 220/18, 229/18, 236/18, 241/18, 246/18, 247/18, 248/18, 252/18, 262/18, 265/18, 267/18, 270/18, 272/18, 298/18, 306/18, 325/18, 328/18, 338/18 i 339/18.

#### **4.II.II. Expedients significatius**

Un escrit de queixa va ser presentat per la Presidenta de l'Associació d'Amics solidaris amb el poble sahrauí, en el que ens comunicava la problemàtica sorgida en el programa "Vacaciones en Paz" a Andorra. Ens manifestava que durant els 7 anys que havia efectuat aquest programa els infants sahrauís havien pogut realitzar-lo mitjançant un passaport col·lectiu. Que estava gestionant l'estada pel proper mes de juliol i es trobava amb la problemàtica que el Ministeri d'Afers Exteriors li comunicava que per a què un ciutadà d'origen sahrauí vingués al Principat calia obtenir un passaport individual i la posterior sol·licitud del visat corresponent.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'obtenir els visats corresponents, tal i com s'havia efectuat en els darrers anys, constatant que aquests 7 infants seria aquest any l'últim que efectuarien aquest programa.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam sol·licitar el parer del Ministeri quant a la qüestió plantejada. Rebut l'escrit de resposta se'ns comunicava, entre altres, que aquest programa humanitari estava gestionat per Espanya mitjançant una resolució anual de la "Secretaría General de Inmigración y Emigración" del Ministeri de Treball i Seguretat Social, que autoritzava la residència temporal de menors i monitors d'origen Sahrauí a Espanya per a que poguessin ser acollits per part de famílies espanyoles.

Que la resolució descrivia el procediment al que s'havien d'acollir les famílies per autoritzar la residència temporal dels nens i monitors a Espanya mitjançant la tramitació d'un visat de residència temporal que atorgava el Consolat General de España a Alger i que era un document espanyol i només tenia validesa a Espanya.

Que des del 2007, amb la col·laboració constant d'Espanya i en particular del Consolat general espanyol a Alger i del Consolat general espanyol a Andorra, un grup de nens, cada any menys nombrós (20 nens el 2007 i 7 nens el 2017) arribava fins a Andorra acollits per famílies andorranes per una estància de aproximadament dos mesos (Juliol-Agost).

No obstant això, des del 2007 la situació internacional havia anat canviant considerablement. Les normatives comunitàries en matèria d'atorgament de visats s'havien endurit sensiblement i els procediments de vigilància de les fronteres extracomunitàries eren molt més exigents.

Que el 2016, un cop que el Govern d'Andorra sol·licitava com cada any la col·laboració d'Espanya per fer possible l'arribada a Andorra de nens i monitors d'origen Sahrauí, la Direcció General d'Assumptes d'Estrangeria els informava que la legislació de la Unió Europea no els



permetia expedir visats de curta durada sobre passaports col·lectius pel que s'havien vist obligats a expedir visats de llarga durada regulats per la normativa interna espanyola i en conseqüència, només vàlids per residir temporalment a Espanya. Se'ls explicava doncs que no era possible incloure aquests nens al Programa ja que la solució que havien adoptat es limitava al territori espanyol.

Que la forta insistència del Ministeri d'Afers Exteriors i la col·laboració in extremis d'Espanya va permetre allargar el programa a Andorra de manera excepcional dos anys més (2016 i 2017) amb moltes dificultats.

L'any 2016, després de múltiples reunions amb diferents interlocutors del Govern d'Espanya, finalment es va adoptar una solució ad-hoc que consistia en inscriure els infants destinats a Andorra a una subdelegació territorial catalana i després fer-los viatjar a Andorra. Totes les parts (Espanya, ADSAPS, Govern d'Andorra) van acceptar en última instància aquesta solució a contracor i manifestant que es tractava d'una excepció per permetre als infants venir a Andorra però que no es podia tornar a repetir.

Davant d'aquesta situació i per anticipar les dificultats per l'any 2017 el Govern d'Andorra va proposar a Espanya, l'abril del 2017 un Memoràndum d'Entesa en el què Andorra es comprometia a seguir el mateix procediment i a aportar les mateixes garanties pel que feia les famílies, quant a la resolució anual del Ministeri de Treball i Seguretat Social que emmarca el programa "Vacaciones en Paz".

El maig del 2017, en una trobada mantinguda entre l'Ambaixada d'Andorra a Madrid i el sots-director General d'Afers d'Estrangeria espanyol se'ls comunicava que un MOU no era una solució aplicable i que la Resolució anual del Programa no es podia fer extensiva a Andorra. El 2017 va ser el darrer any en què Espanya va col·laborar de manera excepcional en l'expedició dels visats corresponents, i els comunicava que a partir d'aquest moment, només podrien expedir visats sobre passaports individuals.

El Ministeri d'Afers Exteriors, davant d'aquesta situació, davant de les indicacions d'Espanya que era el país que expedia els visats i davant la responsabilitat legal que tenia Andorra de controlar les persones que entraven en el seu territori, i encara més tractant-se de menors, es va veure obligada a aturar aquest Programa.

Finalment, se'ns informava que el 23 d'octubre del 2017, la ministra d'Afers Exteriors va rebre la presidenta de l'Associació i li va comunicar que pel 2018 no es podria fer extensiu a Andorra el Programa "Vacaciones en Paz" si els infants, d'acord amb les indicacions d'Espanya, no eren portadors d'un passaport individual. No obstant això, la ministra li va oferir la possibilitats d'acollir-se mentrestant a la convocatòria anual

de subvencions per a projectes de cooperació internacional del Ministeri d'Afers Exteriors per finançar un projecte in situ als camps de les poblacions sahrauís.

Es va donar trasllat del contingut de l'escrit de resposta a la part afectada, i tot i no està d'acord amb la negativa del Ministeri, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 27/18).

Una queixa va ser presentada per un ciutadà a la Institució, manifestant el seu desacord amb l'actuació del Comú d'Andorra la Vella ja que per un error administratiu li reclamaven el pagament del foc i lloc des de l'any 2007. La problemàtica esdevenia quan li havien englobat el deute dels anys anteriors a l'any 2016.

Que s'havia personat al Comú per mostrar el seu desacord amb aquest deute, ja que segons l'havien informat al Col·legi d'advocats, el deute prescrivia als quatre anys, pel que creia que només hauria de fer efectiva la taxa comunal des de l'any 2013.

Admès a tràmit l'escrit i sol·licitat el parer de la Corporació, se'ns manifestava que es va donar de baixa administrativa al demandant el 7 d'octubre del 2009 mitjançant publicació al BOPA 72 de l'any 2009.

Que el 7 de desembre del 2016, l'interessat va fer una sol·licitud per regularitzar la baixa administrativa. Després d'analitzar els contractes d'arrendament, el certificat d'inscripció d'immigració i l'extracte de punts de jubilació de la CASS el departament de Tràmits, Tributs i Deutors va generar un rebut amb el deute pendent. Atenent al fet que el demandant no havia marxat de la parròquia, se li va generar un rebut amb tot el deute pendent, és a dir, l'impost del Foc i Lloc i les Taxes d'Higiene Pública i d'Enllumenat Públic des de l'any 2007 fins l'any 2016, perquè el fet generador es produïa quan el Comú rebia la documentació per regularitzar la baixa administrativa i tenia coneixement del mateix. S'actuava de conformitat amb la jurisprudència al Principat d'Andorra en aquesta matèria.

Que l'interessat va ser informat del període voluntari de pagament el 7 de desembre de l'any 2016, per tant ja no podia interposar un recurs administratiu contra l'acte de notificació del període voluntari i que l'intent de notificació de la provisió de constrenyiment es va efectuar el 8 de febrer de 2018.

Posat en coneixement de la part afectada el manifestat pel Comú, posteriorment va comunicar a la Institució la seva voluntat en procedir a l'arxiu del dossier, ja que estava abonant el deute contret. (Expedient 30/18).

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en el que manifestava el seu desacord amb les actuacions del Comú de La Massana i, concretament, del seu cap i RRHH. Que havia sol·licitat en reiterades ocasions li fos lliurat el registre de control de les hores de treball realitzades durant els anys 2016 i 2017, que se li concretés de quantes hores estava composta la seva jornada laboral, així com que se li lliurés còpia del seu contracte laboral.

Que segons resposta obtinguda per part de la Secretària General del Comú, ja li havien estat lliurats mensualment els planings en els que constava el detall dels dies i horaris de treball, que la jornada laboral era de 17 hores, a repartir segons necessitats de servei i que l'any 2006 es va signar innecessàriament un contracte, que no calia fos actualitzat.

Afegia que la resposta de la Secretària General del Comú de la Massana va donar compliment només parcialment a la sol·licitud, ja que el que demanava era el registre i control de la jornada efectivament executada, amb detall de les hores efectuades cada dia treballat dels anys 2016 i 2017. Que resultaven irrelevantes les consideracions sobre si la signatura del contracte no era necessària, atès que era un document del que era part i del que tenia dret a obtenir una còpia.

Traslladada la demanda a la Corporació, aquesta manifestava que era funcionari del Comú de La Massana des de l'any 2006. Que sempre havia desenvolupat el seu comès a la Casa Pairal, com a auxiliar del servei, amb la missió d'atendre i servir els seus usuaris. Que des del mes de maig de 2012 es trobava en situació de reforma, degut a les limitacions que li restaren després d'ésser-li reconeguda per la CASS una invalidesa per malaltia, amb dret de percepció de la corresponent pensió, amb un horari de 17 hores setmanals que es repartien segons les necessitats del servei.

Que el sol·licitant havia mantingut una relació conflictiva amb els seus companys de treball i, molt especialment, amb les persones que, per ocupar-se de la gestió general del Comú, o particularment del Departament on es trobava assignada la Casa Pairal, o per ocupar-se de la gestió de personal, havien hagut de definir i d'establir les pautes de comportament sota les que s'havia de desenvolupar la seva activitat professional. També havia mantingut diversos enfrontaments i contenciosos amb el Comú de La Massana.

Que respecte a la qüestió concreta que havia portat a la formulació de la queixa davant els nostres serveis, se'ns comunicava que era cert que el 12 de desembre de 2017 el demandant va presentar un escrit sol·licitant informació sobre el seu registre d'hores i demanant també còpia del seu contracte. La demanda fou contestada per carta de la Secretària General del dia 11 de gener de 2018 indicant-li que en tant que funcionari se sotmetia al règim estatutari propi d'aquests professionals, i no al règim contractual, i que ja disposava de la

informació concernent els seus horaris laborals perquè la seva cap li els enviava periòdicament.

Que va formular recurs reiterant les seves peticions de forma incomprendible. Això no obstant, per carta del 15 de febrer proppassat, la Secretària General va decidir d'atendre les concretes peticions del demandant, si bé la comunicació i la documentació adjuntada no van poder ésser remeses a l'interessat, atès que havia causat baixa des del 16 de febrer i no se l'havia pogut localitzar.

Aquesta documentació va ser tramesa a la part interessada per part d'aquesta Institució. El present dossier continua en tràmit, en espera de poder mantindre una reunió entre les parts a fi de solucionar el problema plantejat. (Expedient 36/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que va presentar una reclamació al Ministeri de Salut, i tot i que li van comunicar que la mantindrien informada, no va rebre resposta dels tràmits realitzats.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri se'ns informés sobre els tràmits efectuats en referència a la reclamació efectuada per la interessada. Es va rebre la contesta en qual contingut se'ns manifestava que ja havien procedit a donar resposta a la reclamació presentada, donant per clos el dossier de referència. (Expedient 37/18)

Un ciutadà portava més de dos mesos intentant treure la targeta que donava el Comú de Canillo als veïns que habitaven a la zona de les escoles per poder accedir al seu domicili. Que s'havia personat en reiterades ocasions a la Corporació aportant la documentació que li sol·licitaven i li comunicaven que com que era temporer i el contracte de lloguer no anava al seu nom no li podien donar. Que havia aportat una declaració jurada conforme vivia a l'adreça indicada i tampoc li havien acceptat. Que havia enviat diversos correus electrònics i no li havien estat contestats.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar a la Corporació ens informés sobre la qüestió exposada. Rebuda la contesta, es va trametre el seu contingut a l'interessat. Se'ns comunicava, entre altres, que atès que era una zona amb reduïda viabilitat i que en hores puntes quedava col·lapsada per la circulació de vehicles, es va adoptar la mesura de restringir l'accés a la zona, facilitant des de la Corporació targetes d'accés a les persones que acreditessin que vivien a la zona, bé perquè eren propietàries o arrendatàries.

Que aquest no havia estat el cas del demandant, ja que el contracte d'arrendament de l'habitatge on ell mateix havia indicat que vivia estava a nom de persones diferents a l'interessat, i a més aquestes mateixes

persones ja disposaven de la targeta que facilitava la Corporació per poder accedir al seu domicili en horari escolar, i que segons aquest contracte d'arrendament només s'inclouïa una plaça d'aparcament.

Atès que es va comunicar a la part interessada que si transcorregut un temps prudencial, no es posava en contacte amb nosaltres procediríem al tancament de l'expedient, es va procedir a la seva resolució. (Expedient 42/18).

Uns ciutadans estaven en desacord amb les sancions d'estacionament imposades pel Servei de Circulació de dues parròquies. Que havien presentat les al·legacions i recurs administratiu, però que havien estat resoltes desfavorablement, motivades en aplicació de la Llei del Codi de Circulació. (Expedients 47/18, 67/18, 158/18).

Un ciutadà presentava la seva disconformitat ja que era copropietari dels terrenys coneguts com a Horts d'Ensucaranes de la parròquia d'Escaldes-Engordany.

En l'escrit presentat ens exposava la qüestió que els afectava i que es concretava en la pràctica impossibilitat de regar els horts de la seva propietat, degut al mal estat en què es trobava la presa (peixera) de captació d'aigua del riu. Manifestava que d'acord amb el conveni signat en data 12 de novembre de 1981 entre els regants i el Consell General, pertocaria al Govern d'Andorra procedir al condicionament de la presa.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va procedir a recaptar el parer del Govern. En aquest sentit, transcorregut un termini de temps, la part interessada en va comunicar la seva voluntat de procedir a l'arxiu del dossier, ja que després de l'entrevista personal mantinguda amb l'administració, l'assumpte objecte de l'obertura d'aquest expedient estava en vies de solució.

Posteriorment, havent comunicat a l'interessat l'arxiu de la seva queixa, es va personar novament a la Institució, comunicant la manca de solució i sol·licitava la reobertura del mateix i sol·licitava de posar fi a la restitució de una obra que al seu dia va ser mal executada i que portava molt de temps sent reclamada. Aquest expedient continua en tràmit d'enquesta en espera de la resposta de l'Administració. (Expedient 48/18).

Un ciutadà comunicava el seu desacord amb l'actuació d'Andorra Telecom ja que va estar uns dos mesos sense abonar la factura d'internet i telèfon per problemes de salut per un import de 170 euros aproximadament. Que el mes anterior va abonar el deute i va sol·licitar de donar-se d'alta només del telèfon i li van comunicar que si volia donar-

se d'alta havia d'abonar un dipòsit de 450 euros, import que trobava excessiu.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar de la parapública ens informés del relatat per part de l'interessat. Es va rebre la contesta, en qual contingut se'ns comunicava que analitzat el cas exposat, constataven que Andorra Telecom havia actuat conforme al disposat pel vigent Reglament d'impagats publicat al BOPA on es disposava el següent:

*"Article 5*

*5.1. Pel cas deia contractació d'un nou servei per part d'una persona que hagués estat objecte de reclamació per Impagament de rebuts per un import global superior a 18 euros. o bé pel cas que es volgués procedir a l'aixecament d'una restricció total o parcial imposada a l'empara del previst en el present Reglament, si el contracte continua subsistent, -i sense perjudici en aquest segon cas del dret del Servei de Telecomunicacions d'Andorra a percebre els recàrrecs previstos en els apartats 3 i 4 de l'article 4 precedeix-, el Servei de Telecomunicacions d'Andorra podrà condicionar la contractació d'aquest servei o l'aixecament de la restricció a la constitució per part del contractant d'un dipòsit en metàl·lic, per a respondre del compliment de les obligacions econòmiques que, al seu càrrec, derivin de la contractació donat el cas, del manteniment del servei.*

*En qualsevol cas, aquest dipòsit serà també d'un mínim de 120 euros i d'un màxim de 500 euros.*

*5.9. Aquest dipòsit o l'eventual romanent que quedi després de cobrir les responsabilitats a què està afectat, serà retornat al client si concorre un qualsevol dels supòsits següents:*

*5.9.1. Als tres anys de la data de la seva constitució, en el cas que el dient hagi satisfet puntualment durant aquest període tots els rebuts corresponents al servei contractat.*

*5.9.4. AI produir-se la resolució del contracte amb la corresponent liquidació de tots els imports deguts. "*

Que no obstant això, informaven que a la data el demandant tenia un deute amb Andorra Telecom de 27,68€, factura corresponent als dies del mes de gener i que una vegada efectuat el pagament d'aquest deute, vista la situació extraordinària exposada per l'interessat, van acordar reduir l'import de 458€ Euros de dipòsit exigible al mínim de 120 Euros establert pel ja citat Reglament d'impagats.

Es va traslladar el contingut de la resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 49/18).

Quatre expedients van ser oberts per aquesta Institució, després que uns ciutadans comunicuessin al Raonador la manca de resposta per part d'unes administracions quant a sol·licituds presentades. En concret, no havien obtingut resposta a la sol·licitud de traspàs d'una llicència de taxi, a la de creació d'una associació, a la renovació d'una residència passiva i a l'escrit presentat al servei d'atenció a l'usuari de l'Hospital.

El Raonador va admetre les queixes presentades i va cursar una demanda d'informació a les administracions afectades. Posteriorment, es van rebre els escrits d'informació, donant curs a les peticions efectuades pels demandants. Tres d'elles van ser resoltes favorablement als demandants. (Expedients 51/18, 169/18, 262/18 i 265/18).

Un escrit de queixa va ser presentat per uns ciutadans en el que manifestaven que tenien el permís de residència des del novembre 2017 i desembre del 2017 respectivament. Que tenien tres fills de 16, 14 i 12 anys i a l'hora de sol·licitar al Servei d'Immigració el permís de residència els hi era denegat ja que no estaven coberts per la CASS.

Per tot l'exposat, sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de poder obtenir el permís de residència dels menors i poder ésser donats d'alta a la CASS i tenir cobertura sanitària.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Departament d'Immigració. En aquest sentit, es va rebre l'escrit de resposta, en el qual se'ns comunicava que aquestes sol·licituds per reagrupament familiar no havien pogut ser resoltes desfavorablement pel Servei d'immigració atès que no havien estat presentades.

Que aquestes sol·licituds s'emmarcarien dins del títol X de la Llei 9/2012, del 31 de maig, de modificació de la Llei qualificada d'immigració i, especialment en els articles 102, 103 i 106 i en el article 18 del Reglament regulador del Servei d'Immigració. Que per tal d'obtenir l'autorització de residència per reagrupament familiar, calia que s'acredités, en el moment de la presentació de la sol·licitud, disposar d'una assegurança sanitària que cobrís al 100% qualsevol despesa mèdica o sanitària de les persones que es volia reagrupar.

Que només seria, posteriorment a l'obtenció de l'autorització de residència, que aquests menors podrien ésser donats d'alta prop de la CASS i tenir la condició d'assegurats indirectes dels seus progenitors.

Ara bé, l'article 18.2 del Reglament regulador del Servei d'Immigració deia:

*(...) A més, segons el cas, els sol·licitants han d'adjuntar l'imprès oficial els documents següents:*

- a) *Certificat de naixement de la persona que es vol reagrupar, expedit en un termini inferior a 3 mesos abans de la sol·licitud i, quan escau, un altre document acreditatiu del lligam familiar amb la persona que sol·licita.*
- b) *Un document acreditatiu d'una assegurança sanitària que cobreixi al 100% qualsevol despesa mèdica o sanitària de la persona que es vol reagrupar, i que la persona sol·licitant s'ha de comprometre a renovar mitjançant una declaració jurada.*

(...)

A la vista que al primer paràgraf de l'esmentat article s'hi troba l'expressió “segons el cas”, i per tant una considerable dosi d'indeterminació, es va sol·licitar, com a complement d'informació, se'ns volgués exposar el criteri o criteris emprats pel Departament d'Immigració pel que feia a l'obligatorietat d'acudir a una assegurança sanitària privada, enormement onerosa, per al reagrupament dels fills menors d'un matrimoni de residents legalment al Principat d'Andorra.

En el segon escrit de resposta se'ns comunicava que d'acord amb l'article 18.2 del Reglament Regulador del Servei d'Immigració, en el supòsit de sol·licitar una autorització de residència per raons de reagrupament familiar per a fills menors, calia adjuntar, d'una banda, un certificat de naixement de la persona que es volia reagrupar, expedit en un termini inferior a 3 mesos abans de la sol·licitud per tal d'acreditar el lligam familiar. Que d'altra banda, calia presentar un document acreditatiu d'una assegurança mèdica o sanitària de la persona que es volia reagrupar. Que en aquest cas, atès que una vegada obtinguda la referida autorització aquests menors esdevindrien assegurats indirectes dels seus progenitors no calia aportar una declaració jurada com que el sol·licitant es comprometia a renovar-la.

En conseqüència, atès el contingut de la contesta, i constatat que el departament obligava els pares dels referits menors a subscriure una assegurança mèdica que l'endemà de resultar acceptat el seu reagrupament -és a dir poques setmanes després d'haver estat subscripta- esdevindria inútil per passar a ser beneficiaris de la CASS, es va sol·licitar, per consegüent, se'ns exposessin de manera clara les raons per les quals s'obligava els pares a fer aquesta despesa innecessària, atès que la llei no “obligava” a fer-la i que era una decisió del tot discrecional del departament.

Es va rebre un tercer escrit de resposta, en qual contingut se'ns comunicava que, tal i com ja ens van informar, l'article 18, apartat 2, del Reglament regulador del Servei d'Immigració del 19 de febrer del 2014, preveia que calia adjuntar a les sol·licituds un document acreditatiu d'una assegurança sanitària que cobrés al 100 % qualsevol despesa



mèdica o sanitària de les persones que es volien reagrupar.

Tanmateix, entenien la despesa que comportava el fet d'haver de subscriure una assegurança privada per complimentar els requisits establerts en la normativa vigent quan, un cop s'obtingués la corresponent autorització d'immigració, es tindria accés a la cobertura sanitària per part de la Caixa Andorrana de Seguretat Social. Per aquest motiu, des del Departament d'Immigració es van comprometre a fer les gestions escaients per tal que, en virtut de la necessària coordinació que havia d'existir entre les diferents administracions, les persones a càrrec que es trobessin en aquesta situació poguessin ser titulars de l'autorització d'immigració amb l'acreditació de la cobertura sanitària pública.

Es va comunicar la resolució favorable a les parts afectades i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 59/18)

En un escrit de queixa se'ns exposava que una ciutadana va presentar tota la documentació davant el departament de RRHH del Comú de La Massana per poder accedir a la convocatòria de la plaça d'Inspector Comunal. Que no li va ser acceptada la sol·licitud, segons li van comunicar, degut a què el requisit imprescindible del candidat era "parlar correctament la llengua catalana, nivell B1".

En efecte en el plec de bases que regien la convocatòria del procés selectiu especificava en el seu punt 2, requisits imprescindibles dels candidats per optar al lloc, "parlar correctament la llengua catalana, nivell B1", i en el punt 3, aspectes que es valoraran per optar al lloc, s'especificava, "tenir titulació oficial en llengua catalana (nivell B2 C/C1-C2)".

Segons li comunicaven havia de presentar la "Titulació Llengua Catalana nivell B1" o no podria accedir a les proves de selecció, document que en cap cas s'especificava com a imprescindible en el plec de bases.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que li fos acceptada la seva sol·licitud per tal de poder optar al lloc de treball de la convocatòria.

Admès a tràmit l'escrit es va sol·licitar de la Corporació se'ns informés de la qüestió exposada. Posteriorment ens comunicaven que era cert, que entre els requisits imprescindibles per optar al lloc, el plec de bases recollia el següent: "Parlar correctament la llengua catalana, nivell B1".

Que aquest era un requisit que es repetia en totes les convocatòries d'aquesta naturalesa, i sempre havia estat interpretat en el sentit que

calia que els interessats disposessin d'un certificat oficial d'aptitud en llengua catalana de nivell B1. De fet, aquesta interpretació era la més lògica, atès que les bases no preveïen cap prova específica per valorar si un candidat s'expressava correctament en llengua catalana.

Això no obstant, admetien que la interpretació que efectua la interessada era possible, car el redactat de les bases en aquest punt no era prou clar, motiu pel qual, s'havia optat per admetre-la a participar a les proves de selecció, i així se li va comunicar per escrit. (Expedient 63/18).

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en el que manifestava que es va presentar als exàmens per adquirir la nacionalitat andorrana per matrimoni, ja que porta 6 anys casat amb una persona andorrana. Que passats uns mesos sense tenir cap notificació, es va adreçar telefònicament al Ministeri per saber la seva qualificació i verbalment li van comunicar que era no apte, sense saber el motiu.

Ens manifestava que tenia un grau de menyscabament del 66% en haver-li diagnosticat TDH i trastorn de la personalitat.

Sol·licitava, per tant la nostra intervenció a fi de saber els motius pels quals la Comissió de la Nacionalitat l'havia declarat no apte, ja que aquesta decisió havia de ser motivada i s'havia d'incorporar a l'expedient a què feia referència els articles 28 i concordants de la Llei qualificada de la nacionalitat.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri d'Affers Socials, Justícia i Interior els motius de la denegació. Es va rebre la resposta, en qual contingut i posaven de relleu que la Comissió de Nacionalitat no va declarar a l'interessat "no apte" en la convocatòria de la prova per apreciar la suficient integració que va tenir lloc el dia 14 de desembre del 2017, sinó que s'acordà convocar de nou a l'interessat per passar la prova en el termini de sis mesos i recomanar-li que millorés el seu nivell de coneixement de les institucions.

Per aquest motiu, per carta de data 15 de desembre del 2017, la presidenta de la Comissió de Nacionalitat va comunicar a l'interessat que, d'acord amb el que preveu l'article 6 del Reglament per a l'apreciació de la suficient integració a Andorra, la Comissió havia acordat el següent: "( ... ) malgrat l'interès i estima que heu manifestat cap al nostre país, la Comissió de Nacionalitat ha constatat que el vostre nivell de coneixement de les institucions no és suficient per superar la prova. Per això us recomanem que perfeccioneu el nivell de coneixements de les institucions. No obstant això, us informem que us convocarem en el termini de sis mesos per passar de nou la prova".

En conseqüència, si es va produir la consulta telefònica que

al·legava l'interessat, de ben segur que es va produir un mal entès doncs la resposta per part del personal de la Unitat de Nacionalitat i Passaports no va poder ser diferent a la que acordà la Comissió de Nacionalitat que, per altra banda, sempre era la de convocar de nou a l'interessat o tancar el tràmit, però mai declarar "no apte" a cap ciutadà.

Amb relació al grau de menyscabament que al·legava l'interessat, se'ns informava que aquest podia sol·licitar quedar exempt de passar la prova per apreciar la suficient integració si presentava un certificat mèdic que acredités que patia una greu incapacitat que impedia que la realitzés, d'acord amb el que preveia l'article 8 del Reglament per a l'apreciació de la suficient integració a Andorra:

*Article 8. Queden també excloses de la prova d'integració les persones que pateixin incapacitats físiques, psíquiques o sensorials greus que els n'impedeixin la realització, les quals hauran de ser degudament documentades amb l'aportació d'un certificat mèdic expedit per un metge degudament autoritzat a exercir la seva professió al Principat.*

Es va donar trasllat de l'argumentat pel Ministeri i, posteriorment, després que l'interessat ens comunicés la resolució de l'expedient, ja que va obtenir la nacionalitat andorrana, es va procedir al seu arxiu. (Expedient 70/18).

Un ciutadà manifestava el seu desacord ja que des de l'any 2008 fins el 2012 va residir al Principat i va homologar el seu permís de conducció argentí per l'andorrà, el qual estava encara en vigor fins el 22/01/2019. Que ara, tenint novament residència a Andorra, havia sol·licitat verbalment la possibilitat d'homologar el permís de conducció A3, el qual el tenia des de l'any 1995 i li havien denegat. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi de poder obtenir dita homologació.

Admès a tràmit l'escrit i sol·licitat el parer al Ministeri d'Economia, Competitivitat i Innovació, se'ns comunicava que consultades les dades del Registre de Permisos de Conduir, es constata que al 2009 el demandant tenia un permís de conduir argentí, que va homologar pel permís andorrà. Que el dia 22 de gener del 2009 se li va homologar la categoria B1 (que era la categoria del permís que ell va presentar al Registre de Permisos de Conduir) i complint amb l'article 115.4 del Codi de la circulació, se li va atorgar també la categoria A1 pels anys d'experiència acumulats del B1. Que el dia 22 de gener del 2009 va recollir el seu permís andorrà a Tràmits i va lliurar el seu permís argentí original en compliment de l'article 112.3 del Codi de la circulació.

Segons la documentació presentada a la nostra Institució, un cop obtingut el permís andorrà i després d'haver lliurat el permís argentí al Registre de Permisos de Conduir el dia 22 de gener del 2009, el

demandant va sol·licitar al *Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires* la renovació de la categoria B1 del permís argentí per pèrdua, quan de fet l'havia lliurat a Andorra el dia 22 de gener del 2009. El *Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires* li va renovar per pèrdua la categoria B1 el dia 8 d'abril del 2009. Aquest fet incomplia l'article 112 del Codi de la circulació que disposa que només es permet als residents un sol permís de conduir, i sent resident a Andorra el permís de conduir ha de ser l'andorrà.

Segons la informació facilitada en la queixa, el demandant va marxar d'Andorra al 2012 i va tornar al 2017. Segons la normativa vigent, al perdre la residència andorrana tenia que haver tornat a homologar al seu país el permís de conduir andorrà, lliurant-lo a les autoritats argentines en el moment d'homologar-lo, fet que no es va produir perquè ja disposava del permís argentí.

Per tot l'exposat anteriorment, des de l'any 2009 fins a la data d'avui, l'interessat va estar circulant amb dos permisos de conduir, l'argentí i l'andorrà, sense disposar de la residència andorrana com s'especifica al Codi de la Circulació, fet que incomplia la normativa andorrana.

Vist els fets descrits, el permís de conduir andorrà del demandant (amb data de validesa d'expiració administrativa 22 de gener del 2019) no era vàlid des del dia que va perdre la residència andorrana (2012) i, se l'hi demanaria per carta que el retornés al Departament de Transports i que en tot cas, el Departament de Policia li podria requisar mitjançant un control ordinari.

En conseqüència, responent a l'objecte de la carta, per homologar qualsevol de les categories que tenia disponibles, el demandant tindria que seguir el procediment habitual i com ja va fer a l'any 2009, hauria de lliurar degudament omplerta (i amb la documentació necessària) la sol·licitud d'homologació al Servei de Tràmits i presentar-se a les proves pràctiques que s'especificaven en el Codi de la circulació. Un cop s'homologuessin les categories que demanés, l'interessat tindria l'obligació de lliurar el permís (o els permisos amb les categories que hagués homologat) de conduir argentí al Registre de Permisos de Conduir andorrà.

El Departament de Transports recordava que segons l'article 112.2 del Codi de la circulació, els estrangers que residien legalment a Andorra i que ja eren titulars d'un permís de conduir quedaven obligats a substituir-lo per un d'andorrà dins el termini de sis mesos comptats a partir de la data de la seva autorització de residència.

Comunicat els fets pel què se li va denegar l'homologació del permís de conduir, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 92/18).

Un col·lectiu de ciutadans sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que feia més de tres mesos que demanaven al Comú d'Andorra la Vella les targes d'aparcament mensual del Pàrquing de la Serradora ubicat al costat de la seva feina. Que en aquella zona no disposaven de cap lloc més per estacionar. Que el preu era abusiu en ser una zona industrial, ja que per una jornada laboral, havien d'abonar uns 15 euros.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la Corporació ens assabentés de la qüestió exposada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que eren sensibles a la situació de manca de places d'estacionament a la zona i, per aquest motiu, havien obert un aparcament horitzontal que tindria la mateixa gestió que la resta d'aparcaments horitzontals de la parròquia, i destinant una part de la capacitat a places amb abonament mensual, que podran ser sol·licitades per les persones interessades.

Tramès el seu contingut a les parts implicades, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 121/18).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que tenia uns horts al solà, més o menys on finalitzava el rec, i des de feia uns 2 anys tenia greus problemes amb els porcs senglars, ja que tant al demandant com a d'altres veïns del mateix lloc els hi destrossaven l'hort. Que havia efectuat en dos mesos 4 denúncies al Cos de Banders, però que li comunicaven que de tant en quant efectuen batudes però que no donaven a l'abast. Que havia reforçat els accessos a l'hort però continuaven entrant.

Vam trametre la queixa al Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat. En la resposta rebuda ens comunicaven que segons la Llei 13/2016, del 28 de juliol, de caça, i en aplicació del Reglament d'aplicació de la Llei de caça de l'11 d'abril del 2018, el porc senglar era una espècie caçable regulable. La regulació d'aquesta espècie, en el vedat de caça d'Enclar, s'efectuava d'acord amb el reglament de funcionament i gestió dels vedats de caça, de l'1 d'octubre del 2015, i en concret d'acord amb el capítol quart. Aquest capítol fixava el procediment per actuar davant de danys causats per porcs senglars a activitats agrícoles, forestals o a la flora en general, des de la comunicació dels danys al Cos de Banders fins a l'aplicació de mètodes de regulació d'exemplars de l'espècie (batudes amb gossos, tirs nocturns, operacions puntuals del Cos de Banders).

Que d'acord amb la llei dels vedats de caça del 13 d'abril del 2000, la zona del rec del Solà d'Andorra la Vella estava inclosa en el vedat de caça d'Enclar i, d'acord amb la Comissió Tècnica del Vedat de Caça

d'Enclar, s'hi aplicaven mesures específiques de regulació de la població de porcs.

Les dades registrades pel Cos de Banders relatives a les denúncies formulades pel demandant, quant als danys soferts a la zona del rec del Solà, eren les següents:

2016: una denúncia de danys. Van resultar ser vells i no van donar lloc a una actuació. No obstant, en la zona es van efectuar sis tirs nocturns amb caçadors amb el resultat de nou porcs abatuts. Un altre exemplar de porc senglar va ser capturat mitjançant una gàbia de captura i desplaçament.

2017: dos denúncies de danys. El Cos de Banders va dur a terme operacions puntuals amb el resultat de nou porcs abatuts.

2018: una denúncia de danys. El Cos de Banders ha dut a terme cinc operacions puntuals amb el resultat de set porcs abatuts. En el cas d'una de les queixes formulades enguany, va desistir de l'operació de regulació mitjançant un caçador, atès que es preveia una batuda amb caçadors en la zona.

Que el Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat, d'acord amb la Comissió de Seguiment de la Caça, havia aplicat en els darrers anys mesures per millorar la regulació de la població de porcs fers al país. Que d'ençà de la temporada de caça del 2016, s'havien ampliat els dies de caça d'aquesta espècie als dissabtes durant la temporada de caça i enguany s'havia allargat la temporada de caça d'aquesta espècie un mes més, fins a mitjans del mes d'abril. Per a la temporada 2018-2019, s'havia previst allargar igualment la temporada del porc senglar un mes més, amb l'objectiu de regular la població de porcs fers i limitar els danys causats a activitats agrícoles.

Que a la zona del Solà d'Andorra la Vella s'havien efectuat, des del 2016 fins a la data, 59 actuacions de regulació de porcs senglars. La totalitat de les operacions de regulació de la població de porcs senglars al Solà d'Andorra la Vella des del 2016 havia permès la captura de 63 exemplars i que el Ministeri continuaria aplicant les mesures de regulació de la població de porcs fers a tot el país i a la zona del Solà d'Andorra la Vella en concret.

Es va trametre el contingut de la resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 122/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que la seva mare de 84 anys en utilitzar el Servei de bus comunal va patir un accident. Que el xofer va arrencar de la parada quan la seva mare encara no havia tingut temps d'assentar-se i va perdre l'equilibri i es va doblegar el dit

intentant agafar-se al seient. Que desplaçada a urgències li van efectuar una radio trobant-li una fractura. Que li van haver d'immobilitzar posant una fèrula durant un mes i que, amb tota probabilitat hauria d'efectuar sessions de fisioteràpia.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que aquesta situació no es tornés a produir, es prenguessin les mesures escaients per tal de conscienciar als xofers la necessitat d'un canvi d'actitud i, que la companyia de transport es fes càrrec de les despeses mèdiques que aquest incident havia generat.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar de la Corporació ens comunicués el seu parer quant a la qüestió exposada. Es va rebre la resposta en qual contingut se'ns manifestava que el Comú d'Andorra la Vella s'havia posat en contacte amb l'empresa adjudicatària del servei del bus comunal perquè aquests fets no es tornessin a produir.

Alhora, se'ns informava que s'havia telefonat a la demandant amb la finalitat que es dirigís a la companyia d'assegurances d'aquesta empresa perquè es fessin càrrec de les despeses mèdiques que aquest incident havia generat a la seva mare.

Traslladat el contingut de l'escrit de resposta a la part afectada, aquesta ens va comunicar la seva voluntat de deixar en tràmit el dossier fins que totes les despeses derivades de l'accident haguessin estat retornades. (Expedient 126/18).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en el que manifestava que què era andorrana resident a Dinamarca i es trobava amb la problemàtica que havia d'homologar el carnet de conduir andorrà pel danès. Que Andorra sí que homologava els carnets danesos però Dinamarca no els andorrans ja que no existia cap conveni.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi què Andorra accelerés els tràmits i efectués el conveni d'homologació del Carnet de conducció amb Dinamarca.

Ens vam adreçar al Ministeri d'Afers Exteriors a fi de saber la veracitat dels fets argumentats. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que es van posar en contacte amb l'Ambaixada de Dinamarca acreditada a Andorra, mitjançant una Nota Verbal, on es sol·licitava informació sobre el motiu pel qual s'havia denegat l'homologació del permís de conduir a la interessada, tenint en compte que el Govern d'Andorra, a través del Departament de Transport, homologava automàticament els permisos de conduir a qualsevol nacional d'un país membre de la Unió Europea.

Que posteriorment l'Ambaixada de Dinamarca es va posar en

contacte, via telefònica, amb el Ministeri d'Afers Exteriors per sol·licitar les dades del municipi on la interessada havia fet la petició d'homologació, degut al fet que es tractava d'una competència transferida als municipis, contactant directament amb la demandant mitjançant un correu electrònic.

Que posteriorment, aquesta va enviar un correu electrònic indicant el municipi en qüestió (Vejle) informació que va ser traslladada a l'endemà a l'Ambaixada de Dinamarca.

Posteriorment, el Ministeri ens feia arribar la nota rebuda de l'Ambaixada de Dinamarca, en la que comunicaven, entre altres, que a Dinamarca s'havia de presentar i aprovar la conducció passiva per a intercanviar un permís de conduir emès per un país de la UE o del EEE després dels 90 dies d'obtenir la residència.

Una vegada tramesa la resposta a la part interessada i transcorregut un temps, ens va comunicar la manca de solució al problema per part de Dinamarca i la seva voluntat d'arxivar el dossier, deixant constància de la problemàtica en la que es troben els andorrans a l'exterior del Principat. (Expedient 153/18).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa degut a la manca d'oftalmòlegs de guàrdia al Principat, havent de ser derivats els pacients que presenten alguna patologia que no es pugui tractar al Servei d'Urgències a Barcelona o Toulouse.

En concret, manifestava que va acudir al Servei d'Urgències de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell degut a què el seu cònjuge tenia un cos estrany dintre de l'ull. Tot i que el metge d'urgències va intentar extreure'l, no ho va aconseguir i va haver de ser derivat a l'Hospital de Sant Pau el dia següent.

Ens manifestava que havent presentat una queixa formal al Servei d'Atenció a l'Usuari, havia trigat quatre setmanes en rebre una contesta, que no trobava en absolut convincent.

Admès a tràmit l'escrit, es va sol·licitar el parer de la Direcció del SAAS quant a la qüestió exposada. Rebuda la contesta, se'ns informava que segons l'activitat assistencial d'urgències oftalmològiques, el nombre de visites ateses al Servei d'Urgències del període gener - agost 2018 havia estat de 922. D'aquestes, només 6 havien requerit trasllat fora d'Andorra pel seu tractament. Que l'activitat d'urgències que no es podia resoldre en el nostre Hospital, no justificava la presència d'un oftalmòleg de guàrdia en el Servei d'Urgències.

Comunicat el contingut de l'escrit de contesta a la part afectada, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 204/18).



Una ciutadana manifestava la seva preocupació ja que se sentia discriminada alhora de poder accedir a una plaça com a Infermera de l'Hospital. Que s'havia presentat tres vegades als edictes de selecció de personal, però només l'havien contestat l'última vegada, manifestant-li per correu electrònic que no era apta per a treballar al SAAS. Que així mateix havia enviat reiterativament el seu currículum a fi que fos avisada per cobrir vacants temporals, però que tampoc havia tingut cap resultat positiu, sense saber el motiu.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador a fi de saber el motiu pel que no era avisada per cobrir vacants temporals així com l'argumentació escaient quant al resultat negatiu dels edictes als que s'havia presentat, constatant que ja havia estat treballadora del SAAS i no li constava que hi hagués cap queixa en el treball que va realitzar.

Admesa a tràmit la demanda i sol·licitada la informació escaient prop de la Direcció del SAAS, sens manifestava que la interessada va ser contractada com a personal de substitució d'infermeria del SAAS per a la cobertura d'una baixa de malaltia inferior a 30 dies, en data 2 de maig del 2016. El dia 15 de maig va presentar la baixa voluntària d'empresa per motius estrictament professionals, segons la seva carta de renúncia i per haver trobat altre lloc de treball amb possibilitats de ser més llarg, segons va manifestar.

Que la demandant figurava en el registre de selecció de l'Àrea de Persones del SAAS ja que va actualitzar i enviar el seu Curriculum Vitae en el mes de maig del 2017. En les anotacions fetes en el referit registre constava la disponibilitat per a ser contractada per reunir les condicions de titulació i permís de treball idònies per a fer-lo.

Que en data 14 de febrer del 2018 es publica un Edicte per a la cobertura de 23 places d'infermeria al quin es va presentar. El procés de resolució de l'edicte es va fer per a 51 persones que complien els requisits entre les quals la interessada, motiu pel qual se li va realitzar l'entrevista i altres procediments de selecció (avaluacions de perfil APP), no sent de les persones seleccionades. Que aquesta resolució se li va comunicar per correu electrònic en data 19 de juny del 2018 i que les seves dades i el CV continuen actius en el registre de selecció de personal del SAAS i es tindrien en consideració en futurs processos.

Es va comunicar el contingut de la resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 210/18)

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que manifestava que abonaven un gual a fi que els vehicles no s'estacionessin

i els impedissin l'entrada al garatge. Que reiteradament els clients d'un l'Hotel s'estacionaven provocant molèsties alhora d'entrar i sortir. Que havien intentat en reiterades ocasions solucionar el problema, tant amb la propietat de l'hotel com amb el Comú havent estat el resultat negatiu. Que la Corporació va ubicar uns picots i va pintar la zona, prohibint l'estacionament sense que hagués sorgit efecte, ja que continuaven igual.

Així mateix ens comunicava el seu desacord en la decisió del Comú d'Andorra la Vella quant al possible tancament de l'Av. Meritxell, degut a la dificultat d'accés a la circulació rodada dels veïns d'Emprivat. Ens manifestava que amb aquesta possible decisió, els veïns de la zona havien d'efectuar tot un circuit per poder accedir als seus domicilis.

Admès a tràmit la demanda i compilada la informació prop de la Corporació, se'ns comunicava que tant el projecte d'embelliment de l'avinguda Meritxell com la conversió de dita avinguda i els carrers del seu voltant en una zona de prioritat per a vianants fou explicat àmpliament durant l'any 2017 i 2018. I no només als particulars i veïns directament afectats per les obres, sinó també amb una exposició pública del projecte efectuada al Centre de Congressos del 15 al 28 de febrer del 2018, a més de les diverses rodes de premsa amb mitjans.

Que en aquest sentit, no s'havia eliminat l'accés amb vehicle als domicilis, sinó precisament s'havia mantingut l'exclusivitat de pas per a vehicles de veïns.

Que des del Comú comprenien les molèsties que poguessin tenir en relació amb la reformulació del circuit habitual que havien d'efectuar en entrar o sortir del seu domicili, i el tindrien en compte de cara a una valoració de la reordenació del trànsit de la zona. No obstant això, havien de tenir en compte que dita reordenació s'havia realitzat en clar benefici del gaudi dels milers de persones que transitaven per l'avinguda, especialment des de la seva remodelació.

D'altra banda, i en relació amb la qüestió relativa a l'estat de deixadesa del referit carrer, comunicaven que en el marc de conservació i millora dels carrers de la parròquia, s'havia destinat una partida en el pressupost per a l'any 2019 per actuar en aquest indret.

Finalment, i pel que feia a l'aparcament de vehicles no autoritzats davant del gual, s'havien donat instruccions al Servei de Circulació Comunal perquè incrementés els controls escaients en aquest sentit i evitar, d'aquesta manera, situacions com la que descrivia.

Es va arxivar el dossier tot comunicant el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada. (Expedients 217/18 i 220/18)

Una ciutadana comunicava el seu desacord amb l'actuació d'un metge d'urgències. Ens manifestava que el seu fill de 16 anys, va ser atès al Servei d'Urgències de l'Hospital ja que va perdre el coneixement quan estava a classe. Que després del triatge va ser ingressat en un box que posteriorment van haver d'abandonar ja que era necessari per una altra persona. Que estan al passadís, es va absentar pocs minuts per comprar una ampolla d'aigua i anar al WC. Que en tornar es va trobar amb la sorpresa que el seu fill ja havia estat visitat pel metge de guàrdia i ja es dirigien a la sala d'espera. Que al mig del passadís li va comunicar que simplement havia patit una lipotímia, sense haver efectuat cap control més, com un escàner i/o analítica de sang, en haver perdut el coneixement.

Que havent presentat la corresponent queixa al Servei d'Atenció a l'Usuari, en la resposta no la informaven dels motius pels que un menor havia estat visitat sense la presència d'un adult. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador en la qüestió plantejada.

Es va admetre l'escrit i es va sol·licitar l'opinió de la Direcció del SAAS. Ens informaven que el metge encarregat de la visita mèdica al menor, va considerar que donat l'edat del pacient, que era de 16 anys en el moment de la consulta, presentava una capacitat de raonament i maduresa intel·lectual suficient per assolir una autonomia davant d'un problema lleu de salut, per tant no va considerar la necessitat indispensable de la presència d'un adult, prevalent el dret d'intimitat del pacient sobre un altre.

Que no obstant, posteriorment, el metge tractant va notificar i informar a la mare del pacient sobre els motius de l'alta i absència de signes d'alarma, abans de l'alta administrativa del pacient, com així correspon de forma legal.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 219/18).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que manifestava el seu desacord amb l'actuació del Director de Serveis i Infraestructures, del Comú d'Escaldes-Engordany en haver-li estat incoats diversos expedients sancionadors, essent privat de salari durant 44 dies, sense que li hagués estat notificat per escrit, segons ens comunicava i sense tenir resposta de les al·legacions presentades.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va trametre una demanda d'informació a la Corporació. Rebuda la contesta se'ns trametien les dues darreres resolucions sancionadores adoptades respectivament pel Director del departament (falta lleu) i per la Junta de Govern (falta greu) en relació als dos darrers expedients disciplinaris incoats al denunciant. Que el demandant es va negar a signar les notificacions corresponents i

que aquestes es van formalitzar en presència de dos funcionaris del Comú.

Tramesa la resposta a la part interessada i davant la impossibilitat d'aquesta Institució en poder contactar amb el demandant, transcorregut un temps prudencial, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 248/18).

En el marc de la investigació d'ofici, el Raonador va efectuar una inspecció ocular a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell, i concretament de les dues habitacions/cel·les destinades als interns del Centre Penitenciari per quan han de ser ingressats i ser atesos mèdicament.

En el transcurs de la visita es va observar l'existència d'una càmera a cada habitació per tal que els agents de Policia que els custodien a través de les pantalles poguessin tenir un control dels interns dins de les mateixes. Aquestes càmeres, segons es va poder comprovar i constatar, enfocaven a la sala de bany, la qual no tenia cap porta, imatges que privaven la intimitat dels interns.

En conseqüència amb tot l'expressat, d'acord i a l'empara de les facultats que se'ns conferien en els articles 2, 5 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, vam trametre una demanda d'informació al Ministre d'Afers Socials, Justícia i Interior per tal que ens assabentés de la seva opinió sobre la present qüestió, a fi de poder determinar les nostres possibilitats d'actuació.

Posteriorment es va rebre l'escrit de contesta per part del Ministeri en qual contingut se'ns comunicava que malgrat entenia que les decisions relatives als equipaments de les cel·les de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell eren competència de la direcció d'aquest centre sanitari, ens feia avinent que d'un punt de vista policial no existia cap motiu concret que justificués l'absència de porta i el posicionament descrit de les càmeres esmentades.

Tot i així, ens informava que havien posat en coneixement del Ministeri de Salut la nostra queixa, tot suggerint que es prenguessin mesures a fi de posar fi a la situació descrita en la nostra carta.

El dossier continua en tràmit en espera del resultat de les gestions efectuades per part del Ministeri de Salut. (Expedient 270/18).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que ens manifestava la seva perplexitat amb les noves inspeccions que efectuava el Departament d'Afers Socials a les Guarderies d'Infants i concretament a la seva.

Que en la darrera inspecció efectuada el 16/02/17 per part de l'Àrea d'Atenció a la Infància i la Adolescència el resultat va ser favorable, atorgant l'obertura de la guarderia. Que en l'Informe elaborat l'1 d'agost del 2018 després de la Inspecció efectuada a dita guarderia, sol·licitaven una gran quantitat de canvis que anteriorment no s'havien mencionat i que es veia en l'impossibilitat d'efectuar.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior la informació escaient. En l'informe elaborat com a resposta, sens comunicava, entre altres, que l'any 2016, la gerent de la guarderia va iniciar els tràmits administratius per traslladar-se de local i canviar el seu nom. Que per tal de resoldre la sol·licitud presentada, es van efectuar tres inspeccions per part de diferents departaments tècnics de Govern.

En la primera inspecció efectuada van participar els tècnics de l'Àrea d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència, de l'Àrea d'Exàmens Oficials i Reconeixement de Titulacions i de l'Àrea de Gestió i Control Ambiental i Seguretat Industrial. Que en les actes aixecades durant la inspecció es constataren diferents deficiències en els espais i tal i com es detallava en l'acta de l'Àrea d'Exàmens Oficials i Reconeixement de Titulacions *"els inspectors d'indústria veuen moltes mancances al local. Consideren difícil l'obertura"*.

També s'apreciaven altres disfuncions:

- La interessada exercia la direcció del centre i no disposava de la titulació corresponent per desenvolupar aquesta funció.
- Part del personal del centre no tenia l'habilitació corresponent per treballar com a educadors en una guarderia.
- El centre no disposava de pla pedagògic.

Posteriorment, es va efectuar una segona inspecció conjunta entre les àrees d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència i de Gestió i Control Ambiental i Seguretat Industrial, formalitzant les actes d'inspecció en les que es constatava que encara es mantenien les deficiències relacionades amb els locals, detectades en la inspecció anterior.

Que es va efectuar una nova inspecció a càrrec de les àrees d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència i de Gestió i Control Ambiental i Seguretat Industrial, i en l'acta efectuada per l'Àrea de Gestió i Control Ambiental i Seguretat Industrial s'indicava que el centre estava en situació de *"precar"* i que quan estigués en funcionament es tornaria a realitzar una inspecció d'ofici per comprovar el seu funcionament.

Per tant, segons s'extreia de l'acta mencionada, tot i que es va procedir a atorgar l'autorització per al trasllat de la guarderia, les inspeccions no van ser favorables i existien dubtes sobre les condicions dels locals, dubtes que es va considerar que només es podrien esclarir

un cop el centre iniciés la seva activitat efectiva.

Posteriorment, es va crear l'Àrea d'Autorització, Acreditació i Inspecció Social i Sociosanitària a la qual se li van atribuir les funcions de control i inspecció dels centres socials i sociosanitaris, incloses les guarderies.

Dins el *Pla de control i inspecció de centres socials i sociosanitaris 2018*, l'Àrea va incloure una inspecció a la guarderia per fer el seguiment de la situació detectada i les comprovacions referents al seu funcionament.

En la inspecció realitzada, es va fer una valoració dels locals, la direcció, els recursos humans i l'atenció assistencial oferta al centre. Les deficiències constatades s'exposaven en l'informe d'inspecció de data 1 d'agost del 2018. Es va poder detectar que es mantenien les anomalies ja identificades l'any 2016 i 2017 en relació a la direcció del centre. També mancava l'habilitació per treballar en guarderia de part dels professionals.

Tanmateix, un cop verificat el funcionament de la guarderia, es va poder comprovar que les condicions dels locals, instal·lacions i equipament així com les pràctiques d'atenció a l'infant no s'ajustaven a la normativa i no permetien oferir als infants una atenció adequada, seguint els estàndards internacionals de bona pràctica i respectant les seves necessitats i els seus drets.

Pel que feia a les condicions dels elements estructurals, per tal d'afrontar de manera definitiva les seves millores, es va demanar al centre una anàlisi de les necessitats funcionals del centre i un pla de remodelació dels locals elaborat per un professional tècnic (arquitecte), amb l'objectiu de valorar les possibilitats reals dels espais.

En relació a les pràctiques assistencials, es va requerir la seva correcció immediata, atès que afectaven a necessitats bàsiques dels infants.

Els tècnics de l'Àrea d'Autorització, Acreditació i Inspecció Social i Sociosanitària havien estat en tot moment en comunicació amb la part interessada per atendre els seus dubtes i/o consultes i continuaven a la seva disposició per assessorar-la en la realització de les millores del centre.

Traslladat el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i després de comunicar la seva voluntat de procedir a l'arxiu del dossier, es va emetre la resolució a les parts interessades. (Expedient 246/18).

Una ciutadana ens comunicava que va estar en possessió del passaport andorrà provisional l'any 2008/2009. Que per motius laborals va haver d'absentar-se del Principat, sense poder tramitar la documentació per obtenir la nacionalitat andorrana definitiva. Que ara necessitava una documentació prop del Comú de Canillo i necessitava regularitzar la seva nacionalitat, ja que constava com a andorrana, sent de nacionalitat francesa.

Que havia intentat rectificar aquest error i li havien comunicat que era impossible degut a problemes informàtics.

Es van efectuar els tràmits escaients prop del Departament d'Interior del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. En la resposta rebuda se'ns manifestava que després d'haver-se posat en contacte amb el Comú i amb el Departament de Sistemes d'Informació, s'havia pogut solucionar l'error de nacionalitat, i per tant la interessada constava com a francesa. (Expedient 247/18).

Una ciutadana va presentar un escrit ja que volia sol·licitar el reagrupament familiar dels seus pares jubilats. Que concretament el seu pare percebia una pensió de vellesa i la seva mare una pensió d'invalidesa ambdós per part de la CASS. Que feia uns vuit mesos va ser informada per part del Departament d'Immigració que els andorrans, sense limit d'ingressos i sense cobertura sanitària privada podien sol·licitar dita reagrupació, però que ara li comunicaven que si no tenien contractada una assegurança privada, li seria denegada.

Que les assegurances privades no volien fer-los-hi contracte, ja que tenien 64 i 65 anys, que havien residit prop de 40 anys al país i van haver de marxar per problemes de salut i tots dos cobraven una pensió per part de la CASS.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que no entenia aquesta contradicció de criteris en 8 mesos.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient prop del Departament d'Immigració. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que es van posar en contacte amb la demandant. Que en el decurs de la conversa, va ser informada que no hi havia cap inconvenient en que sol·licités el reagrupament familiar dels seus pares, tenint en compte que com a pensionistes de la CASS, el requisit de la cobertura sanitària ja estaria cobert. Per tant, no era necessària cap pòlissa d'assegurança privada.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i, posteriorment ens va comunicar la solució favorable de la queixa, procedint a l'arxiu del dossier. (Expedient 306/18).

Una ciutadana ens va exposar per un error en el Servei d'Immigració el seu fill no tenia cobertura mèdica a la CASS i va haver de ser hospitalitzat d'urgència efectuant-li una intervenció quirúrgica i que no podien fer front al deute de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell.

En aquest sentit i després de l'entrevista mantinguda entre el Raonador del Ciutadà i el Director General del SASS, aprofitant la visita institucional efectuada a les dependències, aquest va exposar que intentaria resoldre el tema.

Atès que vam rebre un escrit per part de la Direcció de l'Hospital, comunicant que excepcionalment s'havia acordat condonar el deute de la interessada, constatant la resolució favorable del dossier, es va acordar procedir a l'arxiu del dossier, no sense abans agrair a la Direcció del SAAS la decisió presa. (Expedient 338/18).

Tres queixes van ser presentades per part d'uns ciutadans en les que manifestaven el seu desacord ja que no sabien el curs que s'havia donat a unes declaracions i denúncies efectuades al Departament de Policia, així com un d'ells sol·licitaven còpia d'una documentació a mans del Departament i que li era necessària per presentar en un judici fora del Principat.

Es van admetre a tràmit i es va demanar de la Direcció del Departament de Policia se'ns informés de l'exposat. Es van rebre els escrits de contesta. En els casos de les denúncies i declaracions, es manifestava que aquestes i el corresponent dossier, havien estat traslladades a la Batllia d'Andorra. Quant a la còpia de la documentació sol·licitada, aquesta va ser tramesa directament a la part interessada. (Expedients 179/18, 229/18 i 328/18).

Expedients informatius:

- 1.- Informació renovació, obtenció permís sojorn i treball, reagrupament: 15 expedients.
- 2.- Informació lleis / reglaments: 6 expedients.
- 3.- Informació actuacions administració o parapúbliques: 8 expedients.
- 4.- Informació denúncies, sancions / prescripció: 6 expedients.

#### **4.III. Contaminació acústica, higiene i pol·lució**

##### **4.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**



La tercera subdivisió està destinada a les queixes o demandes d'informació referents a contaminació acústica provocada per locals o veïns, problemes d'higiene d'espais públics o privats que poden afectar a els ciutadans.

Continuem sense saber, tal i com vam sol·licitar en l'exercici de l'any 2017, si s'ha desplegat el buit legal que feia referència explícita a les relacions de veïnatge pel que fa a qüestions derivades de la contaminació acústica o de temes relacionats amb sorolls provocats per animals que podien pertorbar la tranquil·litat ciutadana en general o de terceres en concret. En aquest sentit, es va emetre un Informe Extraordinari a la Comissió Legislativa de Sanitat i Medi Ambient.

Els expedients registrats en aquest sector són: **6/18, 62/18, 83/18 i 238/18.**

#### **4.III.II. Expedients significatius**

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que manifestava que vivia a l'Avinguda Fiter i Rossell i que les vistes des del seu habitatge donaven a la Urbanització els Vilars, carretera de Can Diumenge. Que tenia una vivenda "xalet" a la part del davant que no sabia si complia amb la normativa ja que estava sense finalitzar una part de les obres.

Que havien creat una espècie de barraques on hi havia tot tipus d'animals, com si fos una granja. Que totes les runes o el que no utilitzaven ho llençaven a les feixes del davant generant tota mena de brutícia i per consegüent manca de salubritat.

Que feia uns 12 anys ho havia posat en coneixement del conseller del Departament de Medi Ambient del Comú de la parròquia, comunicant-li aquest que estava ja en marxa una obra. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de solucionar la problemàtica exposada quant a la manca de salubritat existent.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va procedir a sol·licitar de la Corporació ens informés de la qüestió exposada. Rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava que les obres a les que feia referència la denunciava, situades al costat de la carretera dels Vilars - Can Diumenge, van ser autoritzades mitjançant Decret el 1987 i estaven configurades per una estructura de dues plantes destinades a les funcions d'assegador de tabac. Que era cert, per altra part, que l'obra estava inacabada i per aquesta raó no s'havia sol·licitat la llicència de final d'obra (o de primer ús de la edificació).

Pel que feia a l'estat de conservació de les feixes que envoltaven l'edifici en construcció, el Comú havia tramès un requeriment al

propietari per tal que procedís als treballs de manteniment necessaris per a donar compliment als deures d'ús i conservació de les parcel·les (article 127 de la LGOTU), higiene, salubritat i seguretat (article 15.3 de l'Ordinació de Medi Ambient del Comú), tot i advertint-lo que de no fer-ho, el Comú iniciaria el corresponent expedient sancionador.

Es va trametre el contingut de la resposta a la part afectada i vam adreçar una demanda d'informació al Ministeri d'Ordenament Territorial a fi de saber les seves competències en el cas plantejat. Rebut l'escrit de resposta se'ns comunicava que d'acord amb la legislació vigent, el compliment dels deures d'ús i conservació dels edificis i parcel·les en les degudes condicions de seguretat, salubritat i higiene és una obligació dels propietaris.

Que en cas d'inacció d'aquests, era competència del Comú ordenar al propietari l'execució de les obres necessàries per tal de conservar les condicions de seguretat, salubritat i higiene, amb indicació del termini d'execució. Si, dins del termini fixat, el propietari no executava el que ordenava el comú, ho feia el mateix comú per compte i a càrrec del propietari. Igualment, la competència d'inspecció i de la potestat sancionadora a efectes de protegir la legalitat urbanística i de la construcció corresponia als Comuns.

En conseqüència, es va sol·licitar de la Corporació ens informés de la situació o tràmits efectuats a partir del requeriment tramès al propietari per tal que procedís als treballs de manteniment necessaris per a donar compliment als deures d'ús i conservació de les parcel·les (article 127 de la LGOTU), higiene, salubritat i seguretat (article 15.3 de l'Ordinació de Medi Ambient del Comú).

Es va rebre la contesta comunicant que mitjançant resolució de data 13 d'agost del 2018, el Comú havia autoritzat una llicència de parcel·lació sobre les finques objecte de la queixa presentada per tal de desenvolupar urbanísticament els terrenys de referència.

Que el Comú disposaria en breu d'informació sobre el nou titular del terreny, ja fos per inscripció de la nova parcel·lació al Cadastre o per la tramitació d'una llicència d'edificació. Que en qualsevol d'aquestes dues situacions el Comú exigiria als titulars de la nova reparcel·lació la correcció immediata de les mancances que havien estat objecte de la denúncia.

Es va comunicar a la demandant el manifestat per la Corporació i, transcorregut un temps, aquesta va comunicar a la Institució la manca de resolució de la situació, motiu pel qual vam trametre una nova demanda a fi de saber les gestions o tràmits efectuats des de la data, a fi de donar compliment als deures d'ús i conservació de les parcel·les (article 127 de la LGOTU), higiene, salubritat i seguretat (article 15.3 de l'Ordinació de Medi Ambient del Comú).

El present expedient continua en tràmit en espera de la informació sol·licitada al Comú d'Escaldes-Engordany. (Expedient 6/18).

Un escrit de queixa es va rebre a la Institució en el que una comunitat de propietaris sol·licitava la nostra intervenció ja que davant l'edifici hi havia un tub d'aigües fecals trencat, desconeixent qui era el responsable. Que cada vegada anava a més i els mals olors feien que el bloc i els seus voltants estiguessin afectats. Que havent efectuat una queixa a Medi Ambient, la van trametre al Comú de Sant Julià de Lòria i aquesta Corporació els havia derivat al Raonador.

D'acord i a l'empara de les facultats que se'ns confereixen en els articles 2, 17.4 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, es va admetre la demanda presentada i es va procedir a recaptar del Ministeri de Medi Ambient i sostenibilitat i del Comú de Sant Julià de Lòria el seu parer sobre l'exposat a fi de determinar la fonamentació o no de la queixa i la seva remissió a la part afectada.

Seguidament, es va rebre la contesta per part del Ministeri en qual contingut se'ns comunicava que segons informació tramesa pel Comú de Sant Julià de Lòria, s'havien dut a terme els treballs necessaris per reparar el tub de fecals trencat i eliminar l'abocament al medi.

Es va informar els demandants del contingut de l'escrit rebut, tot comunicant-nos que efectivament el problema havia estat solucionat. En conseqüència, es va procedir a l'arxiu del dossier amb resolució favorable, essent tramesa a les parts afectades. (Expedient 238/18).

#### **4.IV. Seguretat viària**

##### **4.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**

En la quarta subdivisió del sector Administració general s'han inclòs els expedients relacionats amb la seguretat dels ciutadans i tot el que pugui provocar una vulneració dels seus drets en aquest aspecte. Els expedients inclosos han estat: **149/18 i 318/18**

##### **4.IV.II. Expedients significatius**

Una ciutadana ens presentava el seu escrit de queixa i ens exposava que vivia al mateix edifici on a la part baixa havia ubicada una botiga de venda temporal i emmagatzematge permanent de material pirotècnic de categories 1, 2 i 3.

Que en data 18/04/18 va presentar denúncia ja que l'activitat d'aquesta empresa vulnerava la Llei de Seguretat i Qualitat Industrial, el Reglament de seguretat contra incendis en edificis d'oficines i vivendes, el Reglament sobre l'autorització de venda de material pirotècnic en casetes temporals i, en aquells aspectes no contemplats per la normativa andorrana, d'acord amb la disposició addicional quarta de la Llei de Seguretat i Qualitat Industrial, el *Reglamento de artículos pirotécnicos y de cartuchería (RD 563/2010)*.

Que en dita denúncia, sol·licitava que l'Àrea de Gestió i Control Ambiental i Seguretat Industrial, efectués una inspecció a fi de verificar que els elements estructurals oferien les condicions de resistència al foc adients, que el local estava correctament compartimentat i que la instal·lació elèctrica de l'edifici no comportava risc d'incendi.

Així mateix, demanava revocar l'autorització administrativa que permetia la venda de material pirotècnic al local comercial abans esmentat, que durant els mesos que el local comercial no es dediqués a la venda de material pirotècnic, aquest es retirés i que en cas d'autoritzar vendre material pirotècnic en un futur, no romangués cap producte pirotècnic durant els períodes del dia i que el local comercial estigués tancat al públic.

En conseqüència i atès que a la data no tenia cap constància de que s'hagués efectuat cap inspecció, sol·licitava al Raonador del Ciutadà efectués les gestions escaients a fi de solucionar el problema exposat en la major brevetat possible.

Admès a tràmit, es va trametre la queixa a la Direcció de Medi Ambient i Sostenibilitat. Rebut l'escrit de resposta i tramès a la interessada, aquest ens va mostrar la seva perplexitat en els següents punts de la contesta:

- Quant a la quantitat màxima de material pirotècnic, en la inspecció realitzada el 25 de juny de 2018 (període de màxima activitat del comerç) no superava els 79.88 kg de material que podia distribuir-se en 53.25 Kg en depòsit i 26.63 en prestatges, que dona compliment als requeriments normatius, no superant els 150 Kg de quantitat màxima de matèria reglamentada.

En aquest sentit, es va trametre un segon escrit en el que es comunicava que el dia 25 de juny de 2018 no es podia considerar el període de màxima activitat del comerç, ja que abans de la vetlla de Sant Joan era quan es procedia a la compra del material i no una vegada havia passat, motiu pel qual no es podia considerar real el material localitzat i per tant no s'havia pogut valorar el compliment de la normativa reglamentàriament.

Així mateix, es va remarcar que quant a la inspecció efectuada, el

projectista i l'inspector del Ministeri constataren mancances en aspectes administratius, com la verificació del sistema d'alarma, el contracte de manteniment del sistema de protecció d'incendis, la verificació que el sistema estava connectat a una central d'alarmes, així com el seu contracte de manteniment, la comprovació de la vigència de la pòlissa de responsabilitat civil i la relació de personal autoritzat a la venda i que mancava el llibre de registre.

En conseqüència vam sol·licitar ens informessin dels tràmits i resultats efectuats quant a les mancances observades en la inspecció realitzada ans mencionada i ens trametessin la corresponent documentació. Altrament, es va sol·licitar la còpia de la llicència d'exploració i de la documentació que fonamentava el lliurament de la mateixa.

Aquest dossier, continua en tràmit d'enquesta, en espera de la documentació sol·licitada a fi d'analitzar-la i donar el tràmit escaient a la queixa presentada. (Expedient 149/18).

Una queixa va ser presentada a la Institució en la que una ciutadana comunicava que era del Centre Comercial Punt de Trobada i diàriament s'havia de desplaçar a peu des del Centre Comercial River al seu lloc de treball. Que en el nou pont que donava accés als vianants havien constatat l'existència de perillositat en el paviment, ja que des de la primera quinzena del mes d'octubre fins a finals de novembre, ja havien estat dos vianants que havien relliscat, una d'elles s'havia hagut de sotmetre a una intervenció quirúrgica.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de que el paviment emprat en el pont fos antilliscant, ja que en estar ubicat el pont al costat del riu, en època de fred, podia ser realment perillós pels seus usuaris.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri d'Ordenament Territorial se'ns informés del material emprat en el paviment del pont, així com s'efectués una inspecció del mateix per saber el nivell de perillositat que podia provocar als seus usuaris.

Posteriorment, rebuda la informació sol·licitada, se'ns comunicava que el Govern havia finalitzat recentment els treballs de "Rehabilitació i adequació del lateral per la circulació de vianants del viaducte de Tolse al P. K. 9+150 de la CG 1". Que aquests treballs incloïen la construcció d'una voravia de 1,5 m d'amplada adossada al viaducte, per permetre el pas dels vianants de forma adequada, ja que es feia de forma molt precària.

Que aquesta voravia estava formada per una estructura metàl·lica lleugera en arc, recolzada sobre unes mènsules adossades a les piles

existents, el que imposava, per raons estructurals, la utilització de un paviment lleuger.

Que el paviment utilitzat era de polièster reforçat amb fibra de vidre, que entre altres tenia les característiques de resistència a l'impacte i a la corrosió adequades, essent ignífug i antilliscant, que el feien indicat per al seu ús en el nostre cas, essent utilitzat habitualment en la indústria minera, de depuració d'aigües, química i petrolera.

Que la normativa aplicada era el "Codi Tècnic de l'Edificació" i en particular l'apartat relatiu a la "Seguretat d'Utilització i Accessibilitat", en el seu punt 1 en quant a la resistència al lliscament. Contemplava una classificació entre 0 i 3, essent la classe 3 el màxim nivell de comportament antilliscant, que era la classificació exigida per a un paviment exterior com el que ens ocupava.

Que per verificar que el paviment de la voravia acomplia les condicions exigides, el més d'abril del 2018, una empresa especialitzada va efectuar l'assaig per determinar la resistència al lliscament, segons la norma UNE-ENV- 12633 "assaig del pèndul accelerat", obtenint el valor de Rd de 80. Atès que la norma establí que els paviments de classe 3 havien de tenir una Rd superior a 45, es va verificar que el paviment a utilitzar acomplia àmpliament la normativa.

Que una vegada en servei, es va tenir coneixement de que dos persones, en moments i circumstàncies diferents, manifestaven haver rellit a la voravia. Es va verificar in situ que el comportament enfront del lliscament del paviment en mullat no presentava, en principi, una problemàtica significativa i es va demanar un informe a la direcció facultativa de l'obra on es recollien la normativa, les característiques del paviment i l'assaig realitzat, i es conclouïa que el paviment acomplia àmpliament les prescripcions establertes.

Així, ens van comunicar que van contactar telefònicament a les dos persones que s'havien adreçat al Ministeri i se'ls va donar les explicacions pertinents.

Que el tram de voravia de referència era utilitzat per molts vianants diàriament, tant per desplaçar-se de/o als centres comercials existents, com per practicar activitats esportives o passejar, pel que els dos incidents assenyalats no semblaven suficients com per atribuir-los a les característiques del paviment, podent haver intervingut altres causes subjectives dels afectats.

Finalment, se'ns manifestava que malgrat que el paviment de la voravia acomplia àmpliament la normativa d'aplicació i amb la voluntat de donar la millor resposta possible a les inquietuds dels ciutadans, des del Ministeri s'estava estudiant la possibilitat d'aplicar algun tractament complementari al paviment de la voravia, per incrementar el màxim

possible el seu comportament enfront del lliscament, atès que més enllà del tipus de paviment, la presència de gel durant l'hivern feia que el risc de lliscament tant en aquest tram com a la resta de la voravia fos més alt, malgrat l'aplicació habitual de fundents i altres mesures per minimitzar la problemàtica.

Es va trametre el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada. Atès que posteriorment ens va comunicar que, tot i no estar d'acord amb la resposta ja que tenia coneixement de la caiguda de més vianants, volia procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 318/18).

## **5.- SECTOR INSTITUCIONAL**

### **5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**

Les demandes d'informació o queixes presentades pels ciutadans i que feien referència a entitats o persones que els donen un servei, com per exemple el Col·legi d'Advocats d'Andorra o entitats bancàries han estat incloses en aquest sector: 3/18, 15/18, 97/18, 99/18, 129/18, 140/18, 151/18, 155/18, 165/18, 198/18, 200/18, 203/18, 218/18, 223/18, 225/18, 278/18, 281/18 i 287/18.

### **5.II. Expedients significatius**

Un intern al Centre Penitenciari manifestava el seu desacord quant a l'actuació del seu Advocat, ja que per sentència del Tribunal de Corts va ser condemnat a 6 anys de presó i 200.000 euros de multa i que va instruir el seu advocat, de procedir a la formalització de recurs davant del Tribunal Superior. Que posteriorment, va ser transferit de la unitat de preventius a la de penats i que havia contactat amb el seu advocat, manifestant-li aquest que havia presentat recurs dins de termini, tràmit que no era cert d'haver-lo efectuat.

Es va trametre la queixa de l'intern al Col·legi d'Advocats d'Andorra, informant la seva Degana que la Junta de Govern del Col·legi havia acordat obrir un expedient disciplinari al lletrat.

Posteriorment, es va comunicar a les parts la resolució del dossier registrat. (Expedient 15/18).

Un ciutadà manifestava el seu desacord quant a l'actuació d'una notaria. Ens comunicava que va sol·licitar d'efectuar un testament a favor del seu fill amb una sèrie de condicions i la seva voluntat de poder rebre l'esborrany abans de la seva signatura. Que seguidament va rebre

l'esberrany amb una sèrie d'informació complementària que necessitava. Que posteriorment li trametia aquesta informació així com unes consideracions que ja li van ser comunicades en la primera visita.

Que transcorregudes les vacances, es va posar en contacte telefònic amb la notaria a fi de saber la situació en la que es trobava l'esberrany, comunicant-li que havia de demanar hora per la signatura i que en aquell moment ja es farien les correccions pertinents.

Que degut al seu neguit en ser un document que no es podia improvisar al moment de la signatura i que calia reflexionar-ho correctament, va decidir no fer testament i prendre d'altres disposicions en no atendre la seva petició de modificació de l'esberrany.

Presca aquesta decisió li va sol·licitar el retorn de la totalitat de l'import abonat a l'avança, però al moment de recuperar-lo va constatar que només li havia retornat el 50%, motiu per qual sol·licitava la intervenció del Raonador.

En aquest sentit, es va sol·licitar el parer de la notaria, la qual ens comunicava que el què volia el demandant no era possible jurídicament parlant, tot contestant el demandant que de moment no volia firmar el testament tal i com estava redactat i que donat que l'havia pagat, volia que li retornés els diners.

Que inicialment li va comunicar que li tornarien, però la persona encarregada de la comptabilitat li va fer observar que l'article 5 de la nova Llei del Notariat, establia que els notaris ... *"poden percebre la meitat de l'import dels honoraris fixats i aprovats que s'haguessin meritats en cas que l'instrument públic hagués estat autoritzat, si la redacció d'aquest instrument ha estat enllestida i s'ha posat a la disposició de la persona que ha requerit la intervenció o l'actuació del notari, però no s'ha atorgat per motius que no són imputables al notari."*, motiu pel qual únicament se li va retornar el 50% del preu satisfet, es a dir 47,10 euros.

Després de trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, el Raonador es va entrevistar amb la notaria. Finalment van acordar que el demandant es podia adreçar-se a les oficines de la notaria a fi de recuperar la totalitat de l'import dipositat.

En conseqüència i atès que es considerava solucionat el problema plantejat, es va procedir a l'arxiu del dossier amb resolució favorable, la qual va ser comunicada a les parts. (Expedient 225/18).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que comunicava que volia presentar una demanda per negligència mèdica. Que va iniciar els tràmits amb un advocat, el qual, segons li comunicava



havia de donar un dipòsit de 2500 euros, sol·licitats pel Batlle. Que el dia 21/06/18 a les 10 de la nit li va sol·licitar que li fes una transferència bancària de 500 euros al seu compte personal que va efectuar.

Que en no estar d'acord amb les seves actuacions va deixar de ser el seu representant. Que va sol·licitar a més de set despatxos professionals la possibilitat de que portessin la seva demanda obtenint un resultat negatiu. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà prop del Col·legi d'Advocats a fi de trobar un lletrat que portés el seu cas.

Es va trametre la queixa al Col·legi d'Advocats a fi de saber el seu parer. Rebuda la contesta, se'ns manifestava que arrel del comunicat per part de la interessada la Junta de Govern del Col·legi d'Advocats havia acordat obrir un expedient informatiu al lletrat. Que la Secretaria del Col·legi d'Advocats havia trucat a la demandant i aquesta havia informat que tenia advocat.

Que si la seva situació econòmica no li permetés fer-se càrrec dels honoraris d'un advocat, podia sol·licitar a la Batllia que se li atorgués el benefici de justícia gratuïta i, si se li reconeixia, li serà nomenat un advocat del torn. Que si aquest era el seu cas havia de formular personalment una sol·licitud a la Batllia d'Andorra on li facilitarien un formulari de "Sol·licitud de justícia gratuïta", que hauria de complimentar i aportar la documentació que se li requerís.

Es va comunicar el contingut de la resposta a la demandant, tot informant-nos que ja havia efectuat aquests tràmits i que estava en espera del resultat de la seva sol·licitud. El dossier continua en tràmit. (Expedient 281/18).

## **6.- SECTOR JUSTÍCIA**

### **6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**

Les demandes que han fet referència al funcionament de la justícia, en les quals la Institució no hi té competència d'acord amb el que preveu l'article 3 de la Lley per la qual ens regim, han estat recollides en aquest sector.

Els expedients inclosos en aquest sector són: 13/18, 19/18, 41/18, 43/18, 45/18, 90/18, 94/18, 111/18, 119/18, 133/18, 135/18, 142/18, 154/18, 170/18, 182/18, 194/18, 195/18, 213/18, 266/18, 289/18, 305/18, 321/18, 333/18 i 337/18

## **6.II. Expedients significatius**

El 26 de gener de 2018, una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que ens comunicava que l'any 2011 va presentar una demanda a la Batllia i que transcorreguts 7 anys no havia obtingut sentència, motiu pel qual sol·licitava la seva agilitació.

D'acord amb l'article 3.1 de la Llei per la qual ens regim es comunicava a la interessada que les queixes concernents al funcionament de la justícia no podien ser tramitades pel Raonador, traslladant-les, en conseqüència al Consell Superior de la Justícia.

Efectuat aquest tràmit, l'Alt estament Judicial ens comunicava que segons l'informe rebut de la Batlle es va dictar sentència el 04/08/2018, notificada el 03/09/18 a les parts en trobar-se en període inhàbil i per no produir indefensió a les parts, i que el retràs havia estat produït per qüestions organitzatives. Que segons la notificació del Secretari judicial, des de la sentència de data 4 d'agost, la seva notificació va ser el 10 de setembre de 2018, el 28 de setembre es va efectuar providència d'apel·lació, la qual va ser notificada el 8 d'octubre i la remesa d'actuacions al M.I. Tribunal Superior de Justícia va ser el 9 d'octubre.

Es va traslladar el contingut de la resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 13/18).

Un ciutadà ens comunicava que estava en desacord amb el tracte rebut per part de la Batllia i Afers Socials respecte a la seva relació amb els seus fills. Que segons Aute de data 13 d'octubre del 2016 la guarda i custòdia dels seus fills menors va ser confiada a l'Estat. Ens manifestava l'existència de manca d'informació vers la seva persona per part de les institucions abans esmentades quant a la situació del seu fill major ingressat en un Centre de Trastorn de Conducta. Que ja feia un any que estava ingressat i la seva situació no millorava. Que tenia molt limitades les visites i patia per la manca de relació del nen tant amb ell mateix com amb el seu germà.

Es va trametre la seva queixa al Consell Superior de la Justícia, en aplicació de la Llei per la qual ens regim. Posteriorment, el seu President ens enviava l'ofici que la Batllia havia efectuat, en qual contingut, entre altres, ens comunicava que en el marc de l'expedient de Jurisdicció de Menors interessant els menors, remarcava que en tot moment els progenitors havien estat assabentats de qualsevol eventualitat respecte els seus fills, ensems, un cop van tenir coneixement d'aital expedient, havien estat assessorats per les seves respectives representacions processals, així doncs, a la queixa del demandant respecte el fet que havia mancat d'informació per part de la Batllia i els Afers Socials no tan sols havia tingut accés en qualsevol moment de l'expedient a tot allò contingut en el mateix, sinó que mai se li havia negat obtenir còpies, tal

i com es degut en totes les actuacions concernents a totes les actuacions d'expedients de menors.

Pel que feia referència a la situació del seu fill ingressat al Centre de Trastorn de Conducta, remarcaven que amb anterioritat a aquest ingrés, foren notificats varis autes als progenitors el mateix dia, el quin es decidí atorgar la guarda i custòdia dels menors tot i retirant-los del seu ambient familiar natural, i confiar-los a l'Estat per mitjà de la Direcció del Servei Social, i confiant-los al Centre d'Acolliment d'Infants "La Gavenera" (CAI), informant aquest Batlle de l'evolució dels menors, establint horaris de visita de la progenitora si s'escaigués, havent d'establir la Direcció del CAI el canal de comunicació més òptim que fos escaient amb aquesta darrera, a fi d'ajudar-la d'acord a les seves responsabilitats, tant personals com de cara als seus fills havent altrament els responsables del CAI de realitzar els informes pertinents al respecte.

Que respecte el progenitor, es va escaure no donar lloc de forma provisional a cap tipus del règim de visites, suspent l'exercici d'aquest dret al progenitor, degut a les greus declaracions efectuades per ambdós menors referent a ell.

Que per aute es va decidir modificar el primer en el sentit de poder iniciar uns contactes paterno-filials entre els menors i el seu progenitor, contactes que haurien d'ésser supervisats pels professionals pertinents havent d'informar periòdicament a la Batllia del resultat de les visites, interessant ensems que els progenitors dels menors tinguessin les facilitats adequades per tal de vetllar sobre els seus fills, encara que es trobessin ingressats al CAI, tot i facultant als Serveis Socials del M. I. Govern en quant de la fixació del dret de visita dels progenitors envers dels menors si escaigués; resolució notificada a la representació processal del progenitor.

Que per aute es va decidir autoritzar el trasllat d'un dels menors a la Unitat de conducta de l'institut de Trastorns Alimentaris (ITA), per tal de procedir a l'internament no voluntari de mitja durada de l'adolescent, amb autorització judicial, tot i requerint a l'Equip de Protecció a la Infància per tal que, prèvia comunicació amb el centre, efectuessin un seguiment exhaustiu de l'evolució del menor, havent d'informar a aquesta Batllia de qualsevol eventualitat que presentés el menor, de les resolucions judicials que poguessin recaure i en tot cas, de manera quinzenal, resolució notificada a la representació processal del progenitor.

Que de manera periòdica, des del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, tal i com s'establia per Aute, es feia un seguiment exhaustiu i acurat de les necessitats i evolució dels menors referenciats a través d'escrits prop d'aquesta Batllia de menors, escrits que un cop eren rebuts, eren lliurats per al seu coneixement i informació al Magfc.

Ministeri Fiscal, escrits que en tot moment havien estat a disposició dels progenitors. Les representacions processals d'ambdues parts eren coneixedores del cas i n'havien obtingut còpia puntualment i quan ho havien demanat a la secció de menors.

Que la situació del menor havia estat tractada des del centre de referència sent aquest el que havia aconsellat les visites que havien d'efectuar els progenitors, la seva durabilitat, així com la seva interacció dels progenitors amb aquest.

Matisaven que si no s'havia efectuat, fins a la data, una visita amb el seu germà des de feia més d'un (1) any, era degut a la problemàtica psico-social que tenia el germà, problemàtica relacional que s'havia de reconduir i estabilitzar; d'aquesta manera, els brots de violència inusitats que el pertorbaven, poguessin arribar finalment a canalitzar-se i poder reconduir-se cap a una situació normalitzada amb el seu germà.

Es va trametre el contingut de l'escrit a la part demandant, comunicant-nos que el seu fill gran cada vegada estava pitjor, que s'havia escapat en tres ocasions del centre i que la Batllia no actuava i que els informes que sol·licitava no li eren facilitats i que la seva voluntat era que el seu fill fos valorat per experts del Principat i que fos traslladat per poder conviure amb ell.

Informat el Consell Superior del manifestat pel demandant, es va rebre un segon escrit, en qual contingut la Batlle remarcava altra vegada tal i com ja va efectuar, que en tot moment els progenitors i/o les seves representacions lletrades qui els assessoren i defensen en la present causa, havien estat assabentats de qualsevol eventualitat respecte els seus fills, ensems, sempre s'havia mantingut una comunicació fluida i permanent amb aquesta secció de menors, ja fos via telefònica, ja fos compareixent les representacions lletrades, ja fos en la tramesa de documentació.

Recordava que els progenitors estaven sent assessorats en tot moment per les seves respectives representacions lletrades, així doncs, a la queixa del demandant respecte el fet que havia mancat d'informació per part de la Batllia i els Afers Socials, es reiteraven en el fet que no tan sols havien tingut accés en qualsevol moment de l'expedient a tot allò contingut, en el mateix, sinó que mai se li havia negat obtenir còpies, tal i com era degut en totes les actuacions concernents a les actuacions d'expedients de menors, i com així quedava palès en totes les declaracions que s'efectuaven prop dels progenitors en tots els expedients d'aquesta secció de menors.

Que pel que feia referència a la situació del seu fill ingressat al Centre de Trastorn de Conducta, remarcaven que estaven pendents i permanentment informats del que succeïa al Centre a través dels Serveis

Socials del Principat d'Andorra que els reenviaven la informació relativa al menor.

Totes aquelles actuacions referents al Centre eren efectuades per professionals especialitzats en les diferents problemàtiques existents en els menors, tal i com es va acordar per aute on es decidí autoritzar el trasllat del menor a la Unitat de Conducta, per tal de procedir a l'internament no voluntari de mitja durada de l'adolescent, amb la corresponent autorització judicial.

Que actualment s'estava revaluant la situació del menor per tal de poder, potser, reconduir-lo a un altre centre, d'acord amb el darrer escrit lliurat prop d'aquesta secció de menors del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. Recordaven que, tal i com es va informar, respecte el progenitor, es va escaure de forma provisional que el règim de visites fos supervisat.

Que de manera periòdica, des del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior es feia un seguiment exhaustiu i acurat de les necessitats i evolució dels menors referenciats a través d'escrits prop de la Batllia de menors, escrits que un cop eren rebuts, eren lliurats per al seu coneixement i informació al Magfc. Ministeri Fiscal, escrits que en tot moment havien estat a disposició dels progenitors. Les representacions processals d'ambdues parts en eren coneixedores del cas i n'havien obtingut còpia quan ho havien demanat a la secció de menors.

Es va trametre aquest segon escrit a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 41/18).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que ens comunicava que va presentar una demanda de cessació de pagaments i fallida de la seva societat mercantil. Que per diligència s'emplaçava el 22 de febrer al legal representant de la societat als efectes de procedir al retorn de la possessió del local comercial.

Que en data 13 de febrer es va personar a dit local a fi de poder prendre les seves pertinences trobant-se amb la problemàtica que algú havia canviat el pany de la porta. Que avisat el Departament de Policia i després de personar-se, van constatar la veracitat. Després de sol·licitar la seva lletrada còpia de la constatació policial efectuada, va ser informada que aquesta seria tramesa directament a la Batllia. Que li van sol·licitar un contra peritatge de dos vehicles embargats en un període de 15 dies, però en no tenir accés als mateixos no ho podia efectuar.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia d'acord amb la Llei per la qual ens regim. Rebuda la contesta i l'ofici efectuat per part de la Batllia, sen's comunicava que en el marc els autes civils instats per la societat contra la també societat mercantil de l'interessat, es va

dictar sentència en data 20 de novembre del 2017 disposant, entre altres, el desnonament de la societat demandada del local.

Que en fase d'execució, es dictà aute de data 10 de gener del 2018 en el que es concedia a la part vençuda el termini de 15 dies per a retornar la possessió del local indicat a la propietat; termini que es va escolar sense que l'arrendatari executés el requeriment judicial, fixant doncs per diligència del 7 de febrer del 2018 el dia 22 de febrer per a procedir al llançament de l'arrendatari i al retorn de la possessió del local.

Que a la data assenyalada, es va desplaçar fins al local i en absència de l'arrendatari, va ordenar al serraller aportat per la propietat el trencament del pany per tal d'accedir a l'interior del local, constatar l'estat del mateix i retornar-ne la possessió a la propietat; seguidament, per aute de data 11 de maig del 2018, es procedia a l'arxiu de la causa;

Que pel que concernia a les manifestacions versades per l'interessat en el seu escrit de queixa, desconeixia la realitat de les mateixes i per tant, li era impossible pronunciar-se. (Expedient 43/18).

Un ciutadà manifestava que estava abonant mensualment un deute per manutenció, però que actualment se li feia una retenció salarial de 500 euros. Que el mes de gener del corrent any, se li va augmentar fins l'import de 700 euros. Ens comunicava que amb els diners que li restaven del salari no eren suficients per assumir les seves despeses bàsiques.

Es va fer trasllat de la queixa al Consell Superior de la Justícia, quin estament, posteriorment ens trameté l'ofici elaborat per la Batllia quant a la qüestió exposada pel reclamant.

Ens manifestava que els presents autes d'execució civil s'emmarcaven en el marc de l'execució d'una sentència d'unes mesures paterno-filials en el que l'execució de la mateixa es va iniciar en data 7 de novembre de 2007.

Que d'acord amb l'Aute d'ampliació d'execució de data 20 de juny de 2016 l'interessat era deutor en concepte de pensions despeses extraordinàries a favor dels seus fills d'un import de 51.276,92 euros. Altrament la sentència de data 26 de juny de 2007 establia una pensió a càrrec del demandant d'un import de 450.- euros, que actualitzada amb l'IPC a la data correspondria a uns 500.- euros aproximadament.

Que una volta embargats tots els béns de la seva titularitat no restava més que executar el salari d'aquesta persona per fer front al deute pendent, segons l'article 8 de la llei d'embargament que estableix els criteris i límits. En aquest sentit la retenció salarial no seria inferior al corresponent a la pensió corrent establerta per sentència, així mateix

l'afectació del 200.- euros aproximats de més correspondria davant l'elevat deute pendent.

Que aquest Hble. Tribunal en període d'execució s'encarregava d'executar el contingut exacte de les resolucions judicials dictades, d'acord també amb la demanda d'execució presentada pel creditor. Altrament davant de qualsevol retenció o embargament la part afectada podia presentar la corresponent queixa o recurs a l'efecte, acreditant la seva situació de vulnerabilitat, i per tant instar l'incident d'execució que correspongués als efectes de poder reduir l'import embargat. (Expedient 45/18).

### **6.III. Expedients “Cambra Saig”**

Els expedients inclosos en aquest sector són: 11/18, 28/18, 38/18, 40/18, 139/18, 150/18, 201/18, 215/18 , 216/18 244/18, 251/18, 317/18 i 334/18.

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que ens comunicava el seu desacord amb l'actuació d'un Saig. Que tenia un deute pendent de mil nou-cents tres euros amb quaranta-cinc cèntims (1903,45 €) i que havia d'abonar per sentència ferma del TSJC.

Que, havent rebut un requeriment amb amenaça d'embargament, s'havia desplaçat diverses vegades a les seves oficines per tal d'arribar a un acord just pel pagament del deute, atès que només rebia una pensió d'invalidesa d'uns 600 euros, que no treballava ni tenia cap altre ingrés en raó de la seva malaltia, i que havia de fer front a les despeses mínimes de subsistència com eren el lloguer del pis (250 €), la llum-calefacció (90 €) i l'alimentació.

Que en el decurs d'aquestes visites havia estat reiteradament amenaçada i escridassada i altrament requerida a fer el pagament total del deute, sense que la saig hagués atès les seves propostes de fraccionar el pagament del deute compte tingut de la seva delicada situació personal.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va procedir a comunicar el contingut de la queixa presentada al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior així com es va sol·licitar la informació escaient prop de la Saig.

Es va rebre la contesta, en qual contingut ens comunicava, entre altres, que va ésser contractada per a dur a terme l'execució de la sentència dictada per l'Hble. Tribunal de Batlles, confirmada íntegrament per la Sentència dictada pel M.I. Tribunal Superior de Justícia, i

esdevinguda ferma segons el certificat emès pel M.I. Tribunal Superior de Justícia.

Que en mèrits del què establia l'article 38 de la llei 43/2014, del 18 de desembre, del saig, modificat per la llei 8/2017, del 20 d'abril, va procedir a adreçar a la part executada l'acord d'execució, requerint el pagament de la suma de 1.903,45.-€.

Que es va personar la demandant en el meu despatx per recollir la carta de requeriment ja que havia rebut l'avis de passatge, notificant-li l'acord d'execució aquell mateix dia.

Se'ns adjuntava còpia de l'acord d'execució mencionat, degudament signat per la interessada conforme va rebre dit acord. En aquella ocasió la va atendre personal del seu despatx professional i en cap moment se la va escridassar i/o amenaçar de cap manera, ja que únicament se li va fer entrega de l'acord d'execució i de la proposta de pagament fraccionada pel cas que no podés satisfer la quantitat íntegrament. En aquella ocasió, se li va explicar com havia d'omplir la proposta de pagament i la documentació que havia d'adjuntar a la mencionada proposta.

Segons el manifestat per la reclamant quant a que va rebre "un requeriment amb amenaça d'embargament", ens constatava que la redacció de l'acord d'execució estava basat en la seva totalitat en allò que establia la llei, i més concretament en el sentit que interessava en l'establert en l'article 38 apartat 4t. d) de la Llei 43/2014, del 18 de desembre, del saig, modificat per la llei 8/2017, del 20 d'abril, el qual restava redactat literalment com segueix:

*"4.- El requeriment, tant si forma part de l'acord d'execució com si es fa de forma aïllada, ha de contenir:*

*...*

*d) L'advertència que si no s'ingressa l'import total del deute pendent dins del termini esmentat es procedirà a l'embargament dels béns i drets de la persona obligada al pagament."*

Que vist l'exposat, puntualitzava que potser la interessada ho havia entès com una amenaça, però lluny d'això, l'acord d'execució no contenia cap amenaça sinó que realitzava l'advertència establerta per llei.

Que transcorreguts 13 dies, d'ençà la recepció del requeriment de pagament i no havent satisfet l'import requerit, en mèrits del què establia l'article 39 de la Llei del saig, el 26 de gener d'enguany va procedir a dictar l'acord d'embargament, el qual li fou novament adreçat per missatger, adjuntant-nos còpia de la recepció de la part interessada.

Que posteriorment a la recepció de l'acord d'embargament, la



reclamant es va personar en el seu despatx professional per segona vegada, per entregar la proposta de pagament que anava acompanyada de l'extracte de punts de vellesa de la CASS, l'extracte d'un compte bancari, còpia de la tarja de residència i treball i el passaport de la senyora. En aquesta ocasió, la va atendre un col·laborador del despatx, diferent de la primera persona que la va atendre, i tampoc, segons li manifestaven, la va escridassar i/o amenaçar de cap manera, ja que dit col·laborador es va limitar a rebre la proposta de pagament sense més.

Se'ns adjuntava còpia de la proposta de pagament efectuada juntament amb la documentació que l'acompanyava, proposant liquidar l'import degut mitjançant pagaments fraccionats de 50.-€ al mes.

Que a finals de setmana, va realitzar l'estudi de la proposta de pagament que havia efectuat i va constatar que la sentència dictada pel Tribunal Superior de Justícia que confirmava íntegrament aquella de primera instància, es matisava que la reclamant va percebre la suma de 6.227,55.-€ en el seu compte, establint-se com a concepte "NOMINA DOMICIL", la suma de 4.787,87.-€, establint-se com a concepte "CASS-PENSIONS" i la suma de 4.499,24.-€ establint-se també com a concepte "CASS-PENSIONS".

Que compte tingut el fet que la interessada exposava en la seva proposta de pagament trobar-se en una situació precària i en constatar que en menys de tres mesos havia percebut una suma superior als 15.500.-€ i trobar-se el compte bancari en positiu amb poc més de 140.-€, va demanar al seu col·laborador de convocar-la al seu despatx per mantenir una reunió amb ella.

Que es va personar i en aquesta ocasió la va atendre ella mateixa. Va demanar-li explicacions al respecte dels ingressos ans mencionats i els motius pels quals el compte ja no disposava de fons, explicant que el primer pagament corresponia a la liquidació laboral i el segon i tercer pagament provenien de la CASS en concepte de regularització de pensió per invalidesa dels mesos atraçats

Que com de l'extracte de compte, va constatar que havia procedit a retirar en efectiu més de 6.000.-€ aproximadament del compte, la va requerir de pagament de l'import degut (que ascendia a 1.903,45.-€), manifestant-li que ja no disposava dels diners i que no havia pagat amb els diners rebuts, tot i saber que el Tribunal Superior de Justícia havia dictat sentència, doncs la seva lletrada li havia manifestat que no calia que pagués l'import que li seria reclamat en concepte de costes processals causades doncs havia estat declarada en estat de pobresa i insolvència i com estava sent ajudada per serveis socials, no havia de pagar cap import.

Que vist l'exposat, li va posar en coneixement què procediria a posar en coneixement de Fiscalia els fets mencionats, sense escridassar-

la, ni amenaçar-la donat que simplement es va limitar a requerir-la de pagament i en manifestar-li ella que no estava en disposició de pagar, li va dir que aquests fets serien posats en coneixement de fiscalia, sense realitzar cap altre comentari, ans al contrari, fou la interessada qui es va acomiadar manifestant-li que es posaria a treballar per pagar el deute.

Que posteriorment va presentar un escrit oferint de liquidar el deute mitjançant el pagament de 50.-€ mensuals, quantitat que la mateixa podia ingressar mensualment al compte de la saig per eixugar el deute que ostentava, a comptar del mateix dia.

Que fins la data no havia manifestat a la interessada estar d'acord amb la seva proposta de pagament donat que vindria a liquidar el seu deute en 3 anys, el que era del tot inadmissible si la mateixa disposava de béns susceptibles de venda en pública subhasta, no constant si era el cas o no, donat que les diligències d'embargament que foren adreçades encara no tenia totes les contestes.

Que de totes formes, si és determinava que la interessada no disposava de béns susceptibles de venda en pública subhasta per liquidar el deute, acceptaria (com no podia ser d'altra manera) que satisfés mensualment la suma de 50.-€ mensuals, el què no suposaria en cap cas, que li pogués ser reclamada una suma superior si aquesta venia a millor fortuna o la seva situació econòmica millorava per les raons que fossin.

Es va informar la part interessada del contingut de la resposta i en no posar-se novament en contacte amb la nostra Institució vam procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 28/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que no estava d'acord amb l'actuació del Saig. Ens comunicava que tenia un deute pendent amb la CASS i li havia estat embargat el compte bancari sense cap previ avis. Que necessitava solucionar el més aviat possible aquesta situació ja que havia de poder pagar als proveïdors, la llum o el telèfon.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va procedir a sol·licitar la informació escaient prop del Saig així com es va comunicar la queixa recepcionada al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior.

Posteriorment, en va rebre la contesta del Saig en qual contingut, entre altres, se'ns comunicava que va ésser contractada per a dur a terme l'execució de la resolució de l'expedient administratiu, dictada per la CASS, per la qual s'acordà iniciar el procediment de constrenyiment i instar a la interessada a satisfer el deute corresponent a l'impagament de la cotització de les persones que realitzaven una activitat per compte propi, ascendent a la suma de 7.670,55.-€.

Que en mèrits del què establia l'article 38 de la llei 43/2014, del 18 de desembre, del saig, modificat per la llei 8/2017, del 20 d'abril, va adreçar a la part executada, el requeriment, requerint-la del pagament de la suma de 8.477,64.-€.

Que la carta mencionada fou enviada a l'adreça que constava a Govern com essent la seva adreça oficial. La recepció de la missiva esmentada fou infructuosa i per tant en aplicació del què preveia l'article 38.5 de la llei del saig ans esmentada va procedir a dictar, tal i com preveu l'article 39 de la Llei del saig, l'acord d'embargament, el qual fou publicat al BOPA.

Subsegüent a la notificació de l'embargament, va procedir a practicar els embargaments sobre els béns i drets de la demandant, practicant els mateixos, entre d'altres, a nivell bancari. Que es va personar en el seu despatx professional i en dita ocasió, a la seva petició, se li va entregar una còpia del requeriment perquè tingués constància de l'execució iniciada.

Que la persona que la va atendre en aquella ocasió li va explicar que si no es trobava en disposició de satisfer l'import reclamat en un sol pagament podia realitzar una proposta de pagament i que per aixecar l'embargament sobre un compte bancari havia de portar un extracte del mateix dels darrers 12 mesos. La interessada va manifestar no estar d'acord i va posar de manifest que aniria a la Batllia i que ho solucionaria allà.

Que transcorregut els dies i els mesos i en no tenir notícies de cap impugnació, va aconseguir el telèfon de la interessada i li va demanar a la seva secretària que la truqués per convocar-la a una reunió, la qual cosa s'efectuà, tot i que la demandant li va manifestar a la seva secretaria que no tenia res a tractar amb ella ja que l'afer havia estat posat en coneixement de la Batllia i d'ençà dita data no havia tingut més notícies.

Que tal i com ja li fou posat de manifest, per tal d'aixecar l'embargament sobre un compte bancari primer havia de poder comprovar que el mateix no disposava de saldo suficient per liquidar l'execució en curs, motiu pel qual hauria de portar un extracte del compte bancari, dels darrers 12 mesos, i efectuar una proposta de pagament per liquidar el deute de forma fraccionada si no disposava de la quantitat endeutada.

Traslladat el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i tot i haver-li comunicat que es posés en contacte amb la nostra Institució per poder continuar amb el tràmit escaient, aquesta, transcorregut un termini considerable no vam poder localitzar-la, motiu pel qual es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 38/18).

Un ciutadà va presentar una queixa ja que el Saig li havia embargat el seu compte bancari sense previ avis per una sentència de la que tenien un acord amb la Batllia de feia dos anys per efectuar el pagament mensualment, a part de la pujada de 1800 euros més de la quantitat ja en sentència ferma per part del Batlle. Que necessitava solucionar el més aviat possible aquesta situació ja que havia de poder pagar el lloguer, la llum, el telèfon i altres despeses.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar del Saig ens informés de la qüestió exposada per la part afectada. Així mateix es va informar el Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. Posteriorment, es va rebre l'escrit de resposta, mitjançant el qual se'ns informava que va arribar al despatx de saig una sol·licitud d'execució, en mèrits d'un Aute arxiu i tramesa al saig, de l'execució de la Sentència, dictada per l'Hble. Tribunal Unipersonal del Batlle, i del consegüent Aute d'execució, per la qual, la part reclamava un deute de 10.142,00.-€.

Que un cop acceptada la sol·licitud d'execució, tal i com establia l'article 38 de la Llei 43/2014, del 18 de desembre, del saig, modificada per la llei 8/2017, del 20 d'abril (d'ara en endavant la Llei del saig), es dictà l'acord d'execució contra els deutors, requerint-los el pagament d'un deute de: 11.365,64.-€ de forma expressa i solidària, tal i com establia la Llei del saig, amb el corresponent detall del deute principal reclamat, els interessos meritats, els honoraris, les taxes judicials i les costes d'execució calculades segons els barems establerts.

Que ambdues comunicacions resultaren infructuoses, atès que els seus destinataris no es trobaven als respectius domicilis en el moment del seu lliurament, i tot i que els van deixar un avís per tal que poguessin recollir la carta més tard, aquests no ho van fer. Seguint el que establia l'article 39 de la Llei del saig, en resultar infructuosa la comunicació dels esmentats acords d'execució i requeriment de pagament, es dictà l'acord d'embargament que seguidament es va publicar al BOPA.

Que posteriorment es va adreçar una diligència a les entitats bancàries del Principat, mitjançant la qual, es travava l'embargament de la quantitat líquida resultant de l'execució més amunt esmentada.

Que uns dies més tard, van comparèixer els interessats, manifestant que mentre l'execució romania a la Batllia, havien fet uns pagaments que, al seu entendre, no estaven descomptats del deute reclamat. Al mateix temps, manifestaven que, tot i que fins el moment aportaven 50,00.-€ mensuals (entre els dos) a compte de l'esmentada execució, estaven disposats a augmentar aquesta aportació fins els 100,00.-€ mensuals (a raó de 50 € per cada un d'ells).

Pel que feia a la primera manifestació, en poder-se comprovar l'import de les mensualitats aportades a la Batllia, es va reduir l'import del requeriment de pagament en 640,19.-€. Pel que feia a la segona

proposta, tal i com establia la Llei del saig, abans de tancar un possible acord de pagament fraccionat, era necessari analitzar la situació econòmica dels deutors.

De l'anàlisi de l'historial i dels extractes bancaris que voluntàriament van aportar, se'n va desprendre que aquest, durant els darrers 5 mesos, havia tingut uns ingressos o renda mitja mensual de més de: 4.250,-00 €. Que un dels comptes bancaris analitzats, presentava un saldo positiu de 2.051,40.- €, que el banc havia bloquejat en mèrits de la diligència d'embargament adreçada pel saig.

Atesa la capacitat econòmica actual de l'interessat, se li va comunicar que la seva proposta (de 50 € mensuals) era insuficient. A la vegada que se'l va informar acuradament del que establia la vigent normativa en matèria d'execució i embargament. Finalment, es pactà l'aixecament de la trava sobre el seu compte bancari, tot i que es retenien 1.000,00.- € acompte de l'execució reclamada, aixecament que es va ordenar a l'entitat bancària.

Que els interessats van manifestar poder eixugar el deute reclamat en un sol pagament, sempre i quan el seu creditor acceptés una quita sobre l'import reclamat (inicialment proposada de l'ordre del 25%). Que els deutors tenien els comptes corrents lliures d'embargament mentre es negociava un possible acord de pagament del deute exigít en mèrits d'aquesta execució.

En conclusió, els fets i consideracions exposades intentaven explicar el procediment emprat, que en cap cas havia pretès vulnerar els drets dels executats, tot i les molèsties que aquest els havia pogut ocasionar, sobrevingudes possiblement en no poder aquests comparèixer abans.

Que es va emetre i enviar la diligència per la qual s'ordenava l'aixecament de la trava que bloquejava el compte, ordre que, segons va manifestar el banc, es va fer efectiva al dia següent.

Que el procediment seguit a la Batllia, pel qual s'havia acordat uns pagaments mensuals, es va arxivar, i en mèrits del que establia la normativa vigent, el creditor el va portar davant del saig que lliurement va escollir. Aquest va iniciar un nou procediment executiu, ben entès, la capacitat econòmica de l'interessat, d'ençà l'acord pactat amb la Batllia, i que ara reivindicava, hauria variat, doncs els seus actuals ingressos li permetien aportar quelcom més que 25 euros mensuals a la restitució del deute reclamat.

Finalment, tal i com es va explicar als executats, el saig era un professional privat del dret, investit de funció i autoritat pública, que havia de sostenir la seva activitat en base a la percepció d'uns honoraris regulats per la Llei del saig. El legislador va decidir carregar tot el pes

econòmic de l'execució sobre el deutor, fet que engreixava el deute reclamat. (Expedient 40/18).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que no estava d'acord amb l'actuació del Saig. Ens comunicava que tot i abonar l'import d'uns 133 euros/mensuals per un deute amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social tal i com estava estipulat, li havia estat embargat el compte bancari, no podent fer front a les despeses bàsiques domiciliades.

Ens comunicava que la situació personal d'extrema precarietat en la que es veia sotmès per l'embargament de dit compte ja va ser degudament exposada al seu despatx feia una setmana segons ens referia, però que a la data, havent-li comunicat que es procediria al seu desembargament, encara no havia estat realitzat.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar del Saig ens informés de la qüestió exposada pel demandant. Rebuda la contesta, se'ns comunicava, entre altres, que l'interessat no satisfia l'import d'uns 133 euros/mensuals per un deute amb la CASS "tal i com estava estipulat", segons indica en l'escrit de queixa perquè res havia estat establert amb aquest senyor ja que el mateix no s'havia personat mai en el seu despatx professional, ni per atendre notificacions ni per realitzar una proposta de pagament fraccionada.

Que els 133 euros mensuals que s'estaven ingressant en el compte bancari de la saig, d'ençà el mes de març, responien a l'embargament salarial realitzat a finals del mes de gener de l'any en curs i no pas a cap acord. Que en relació a l'embargament del compte bancari, aquest s'efectuà el 18 de gener de 2018, per tant abans de l'embargament salarial.

Que no fou fins el dimecres dia 13 de juny que l'interessat va sol·licitar prop del seu despatx professional l'aixecament de l'embargament del compte bancari, aportant un extracte bancari del mateix.

Que un cop examinat l'extracte bancari aportat va determinar procedir a l'aixecament de l'embargament sobre el compte bancari obert, diligència que fou confeccionada el 18 de juny, és a dir, al tercer dia hàbil, següent a la petició efectuada pel mateix.

Que en rebre la queixa el 20 de juny, i palesar el demandant que en dita data l'embargament encara no s'havia aixecat, es varen posar en contacte amb l'entitat bancària per tal d'agilitzar l'aixecament de l'embargament adreçat, acció efectuada en el mateix dia, la qual cosa s'hagués pogut efectuar d'igual forma si ho hagués comunicat directament prop del seu despatx professional.

De conformitat amb l'exposat, i constatada la solució del problema exposat, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 150/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que manifestava el seu desacord amb l'actuació del Saig. Ens manifestava que li havia estat embargat el seu vehicle sense previ avis per una sentència de la que tenien un acord per efectuar el pagament mensualment, tot i que per motius de salut, en estar de baixa laboral, va tenir dificultats en efectuar-los. Que va intentar solucionar el problema aportant un import de 500 euros a fi que no li embarguessin el vehicle, però el resultat va ser negatiu.

Es va admetre l'escrit i es va sol·licitar del Saig implicat ens informés del manifestat per part de la demandant. Posteriorment, es va rebre l'escrit de resposta, en qual contingut, entre altres, se'ns comunicava que l'embargament i possible alienació dels béns dels deutors era implícit a l'acció executòria. Més encara quan aquests no feien front al deure de pagament que emanava de la Sentència que s'executava, ni als acords que en el marc del procediment es podien establir.

Que la interessada no podia al·legar desconeixement en l'embargament del seu vehicle, ja que, tot i haver-se publicat l'acord d'embargament al BOPA, de forma posterior, quan va comparèixer sabia perfectament que tenia els seus béns embargats.

Més recentment, la interessada s'havia dirigit al despatx per proposar un nou acord de pagament fraccionat del primer deute objecte d'execució, acord, que s'havia acceptat.

Igualment se li va comunicar que el segrest del vehicle es mantenia, atès el procediment executori que se seguia prop de la Batllia (abans) i saig (actualment), en mèrits de la causa instada l'any 2013, que s'havia acabat derivant al saig, per tal que portés a terme el procediment d'alienació i venda en pública subhasta del vehicle objecte de garantia en la mateixa.

Es va comunicar el contingut de la resposta a la part interessada i aquesta ens va comunicar la seva voluntat de procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 215/18).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que li havia estat embargat el 40% del seu salari per un deute contret per manca de pagament d'una pensió compensatòria no satisfeta, augments d'IPC i despeses extraordinàries per un import de 2.520,81 euros. Que així mateix, en haver-li efectuat aquesta retenció, no podia assumir les despeses mensuals en concepte de pensió compensatòria i pensió

d'aliments, acumulant un nou deute de 1.428,18 euros. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que no podia assumir aquesta acumulació de deutes.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar del Saig ens informés de l'assumpte plantejat pel demandant. Rebuda la resposta, se'ns comunicava que el Despatx Professional va tramitar un primer expedient de l'interessat en execució de la Sentència dictada per l'Hble. Batlle, en el marc de les causes executòries antigues, esdevingut executiva, l'expedient de referència continuava en curs i liquidant-se mensualment per mitjà de la retenció salarial que es practicava en el seu dia.

Que posteriorment l'ex-parella del demandant va presentar novament una segona execució en el marc del mateix expedient en reclamació de pensions vençudes d'aliments i de pensions compensatòries, i que fou en el marc de l'expedient de referència que el reclamant formulà la queixa al raonador del ciutadà.

En aquest sentit i atès que posteriorment el Despatx Professional del Saig havia tingut coneixement de la queixa formulada, aquest fou convocat i va posar de manifest la seva preocupació i neguit respecte de l'execució, en concret manifestava que no veia la manera de satisfer tot el deute perquè aniria generant pensions indefinidament generant-se nous expedients. En aquests termes se li va explicar que malgrat el segon expedient que ja s'estava tramitant, en primer lloc es liquidaria el primer expedient, i posteriorment el segon i se li va oferir la possibilitat d'atribuir part de l'import en el marc de la retenció que se li practicava a poder eixugar mensualment la pensió d'aliments i la resta de l'import objecte de la retenció que es practicava aniria per eixugar el deute en el marc de la primera execució.

Que l'interessat es va mostrar satisfet amb la proposta que se li va fer per tal de no continuar generant més deute, i els va comunicar que ho posaria en coneixement del Raonador del Ciutadà.

Igualment se li va advertir que en qualsevol moment que tingués algun problema en relació a l'execució es posés en contacte directament amb el Despatx Professional per tractar i valorar els seus neguits respecte de les execucions que es tramitaven.

Que el fet que la retenció que se li practicava en el marc del primer expedient era una retenció mensual, sobre el 40% de l'import que sobrepassés del salari mínim interprofessional fixat. Que en la suma de 1.017,47 € bruts, i fins el doble d'aquest salari mínim interprofessional de la retribució que rebia i sobre tot aquell import que sobrepassés del doble del salari mínim interprofessional que pogués percebre mensualment, o sobre qualsevol altre quantitat que hagués de percebre per altres conceptes, fins a l'import de 1.428,18.-euros, podent d'acord



amb l'article 8 apartat segon de la vigent llei de l'Embargament, anar més enllà tenint en compte que les limitacions que s'establien a l'article de referència no eren aplicables si el deute que havia originat l'embargament provenia de l'impagament de pensions alimentària, com era el present cas.

Que el demandant rebia una nòmina mensual neta de 1540,73.- euros que variava en funció de les hores extra de cada mes, i la retenció que -en el marc del primer expedient es practicava era d'un import de 327,01.-euros mensuals, sense perjudici que d'acord amb la vigent Llei de l'embargament es podria fer una retenció d'un import superior, si mai convenia en el marc de la primera execució i de la segona que ja s'estava tramitant.

Que fetes aquestes precisions s'entenia que en el marc del primer expedient s'havia actuat d'acord amb els que disposava estrictament la vigent Llei del Saig i de l'embargament i tenint en compte que d'acord amb els marges que disposaven les Lleis esmentades s'havia donat solució a la situació de l'interessat per tal de no generar indefinidament pensions i poder satisfer tot el deute satisfent alhora les pensions que es generaven de manera mensual i alhora el deute.

Es va comunicar el contingut de la resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 216/18).

Una ciutadana ens presentava un escrit de queixa davant el seu desacord amb l'actuació del Saig. Ens comunicava que feia 15 dies en personar-se al banc va ser informada que li havia estat bloquejat el compte. Que al dia següent va trucar telefònicament a fi d'informar-se quin era el motiu del bloqueig essent-li comunicat que havia estat per un deute amb un Comú.

Que va sol·licitar com podia efectuar el pagament si tenia el compte bloquejat rebent per resposta que ho efectués des d'un altre compte o que demanés els diners a algú. Que després d'efectuar la transferència, continuava amb el compte bloquejat i amb 20 euros al moneder amb 3 fills menors d'edat i havent-li estat retornats tots els rebuts domiciliats que li havien arribat. Que fins 10 dies després no va poder retirar diners però com un favor per part del gestor del banc.

Que el més greu va ser que no havia rebut cap notificació i la base de dades de l'adreça no era la correcta, ja que segons s'havia informat, la notificació va ser tramesa a una adreça que no era la seva.

Es va admetre la demanda i es va sol·licitar la informació escaient prop del Saig. Rebuda la mateixa, se'ns comunicava que una vegada consultada la base de dades, constatava que efectivament disposava d'un

expedient contra la interessada, el qual no s'havia iniciat encara.

Que el mencionat expedient corresponia a un deute prop del Comú però tal i com manifestava, el mateix no havia estat encara iniciat, per tant, es constatava que no havia requerit en cap ocasió a la demandant de pagament de cap deute, ni havia procedit a travar cap embargament en contra de la mateixa.

Es va trametre el contingut de la contesta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 251/18)

## **7.- SECTOR ACCIONS PRIVADES**

### **7.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients**

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en el que ens comunicava que tenia contractada una assegurança de decessos des del 13 d'abril de 2012, renovable cada any. Que l'any 2017 abonava una quota mensual de 39,76 euros, però aquest any se li havia fet un increment considerable, havent d'abonar 61,88 euros mensuals.

Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució ja que no estava d'acord amb l'augment efectuat en la quota de la pòlissa.

Vist el contingut de la Llei 26/2017, del 23 de novembre, de modificació de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà, del 4 de juny de 1998, la qual legitima a aquesta Institució a adreçar-se a entitats privades per tal d'evitar qualsevol tipus de discriminació directa o indirecta, ens vam adreçar a la companyia d'assegurances a fi que se'ns argumentés el motiu pel qual la quota de la pòlissa esmentada s'havia vist considerablement augmentada.

Vist que en data 20 de juliol ens van trametre l'escrit de resposta, d'acord amb article 17.4 de la LCFRC, i a fi de poder determinar les nostres possibilitats d'actuació,

Atès que en el seu contingut ens indicaven que en la constant millora dels seus productes per donar un millor servei, de forma automàtica, aquesta pòlissa va ser actualitzada i això va provocar la modificació de la prima,

Atès que el motiu d'aquest increment (realitzat de forma automàtica pel sistema informàtic) responia a l'augment en la mateixa proporció del capital assegurat que havia passat de 5.960 a 9.397,67 euros.

Atès que vist que un increment tan gran no era normal, van revisar

la pòlissa i van detectar que l'increment es produïa en la garantia de nínxol que havia passat de 1.200 a 4.420 euros perquè havia passat del nínxol categoria 4 a nínxol categoria 1, per desaparició del primer (degut a l'actualització realitzada),

Atès que era un error, doncs el sistema hauria d'haver-li assignat el nínxol de la categoria i cost més similar que era el numero 3 valorat en 2.000 euros,

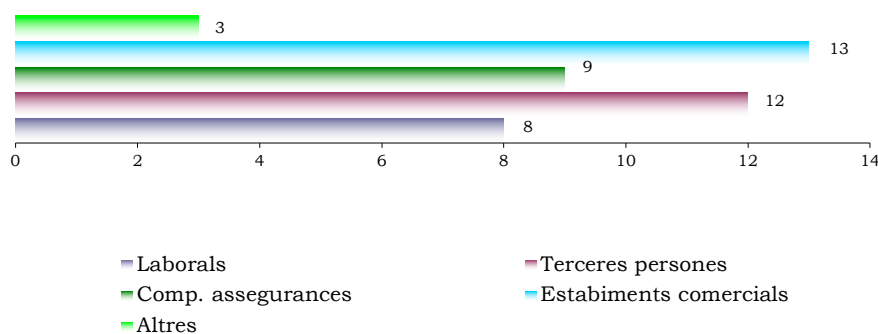
Atès que van emetre suplement amb efecte de la data de renovació anual de cartera (13.04.2018) canviant el nínxol i ajustant el capital regulador a 100 euros, emetent el corresponent extorn, rebut via transferència,

Atès que la prima neta anual de la pòlissa va passar dels 661,05 euros actuals als 490,75 EUR, amb un capital assegurat total de 6.920 EUR (servei funerari 4.820 EUR + nínxol 2.000 EUR + capital regulador 100 EUR),

Atès que el problema plantejat havia estat resolt, i no veient cap motiu per continuar les nostres gestions, vam acordar procedir a l'arxiu del dossier amb resolució favorable, la qual va ser comunicada a les parts.

Els expedients inclosos en aquest sector són: 5/18, 17/18, 24/18, 33/18, 39/18, 44/18, 46/18, 50/18, 54/18, 68/18, 71/18, 81/18, 82/18, 86/18, 87/18, 88/18, 98/18, 100/18, 102/18, 106/18, 123/18, 130/18, 134/18, 156/18, 161/18, 163/18, 188/18, 193/18, 199/18, 221/18, 224/18, 227/18, 234/18, 235/18, 245/18, 256/18, 279/18, 291/18, 296/18, 297/18, 310/18, 311/18, 313/18, 335/18 i 340/18.

Representació gràfica:



## 7.II. Expedients “Habitatge”

Els expedients inclosos en aquest sector són: 2/18, 8/18, 14/18, 18/18, 22/18, 29/18, 31/18, 32/18, 58/18, 60/18, 66/18, 69/18, 73/18, 77/18, 89/18, 96/18, 103/18, 107/18, 109/18, 117/18, 120/18, 124/18, 145/18, 146/18, 147/18, 152/18, 160/18, 167/18, 168/18, 172/18, 177/18, 183/18, 184/18, 185/18, 186/18, 187/18, 191/18, 205/18, 209/18, 226/18, 231/18, 232/18, 240/18, 243/18, 249/18, 254/18, 257/18, 259/18, 260/18, 268/18, 273/18, 274/18, 275/18, 277/18, 280/18, 282/18, 283/18, 284/18, 285/18, 288/18, 290/18, 292/18, 293/18, 295/18, 300/18, 302/18, 304/18, 308/18, 309/18, 314/18, 319/18, 320/18, 323/18, 324/18, 326/18, 327/18, 331/18, 332/18 i 336/18.

Les nombroses queixes relacionades amb l'increment del preu dels lloguers va motivar que el mes d'octubre de 2018 es posés en marxa una investigació per avaluar l'impacte real de les queixes que s'estaven reflectint tant al carrer com als mitjans de comunicació.

Abans de l'obertura d'aquest procés, ja s'havien rebut queixes, sobretot d'inquilins d'Andorra la Vella i d'Escaldes-Engordany la revisió de la renda de lloguer dels quals, suposava sovint un increment d'entre 200 i 300 euros mensuals, tot i que es van arribar a detectar casos on els augments superaven el 50%.

Per tal d'obtenir una fotografia de la situació el més acurada possible i recollir el màxim de dades, la Institució va fer una crida a totes les persones-llogaters i propietaris- que volien deixar constància de la seva situació i motius.

Així, a partir de dilluns 15 d'octubre del 2018, es van obrir els canals habituals a través del telèfon de la institució (810.585), el correu electrònic ([raonadordelciutada@andorra.ad](mailto:raonadordelciutada@andorra.ad)) , així com les visites presencials (C/Vilanova 15-17, Edifici Consell General -5).

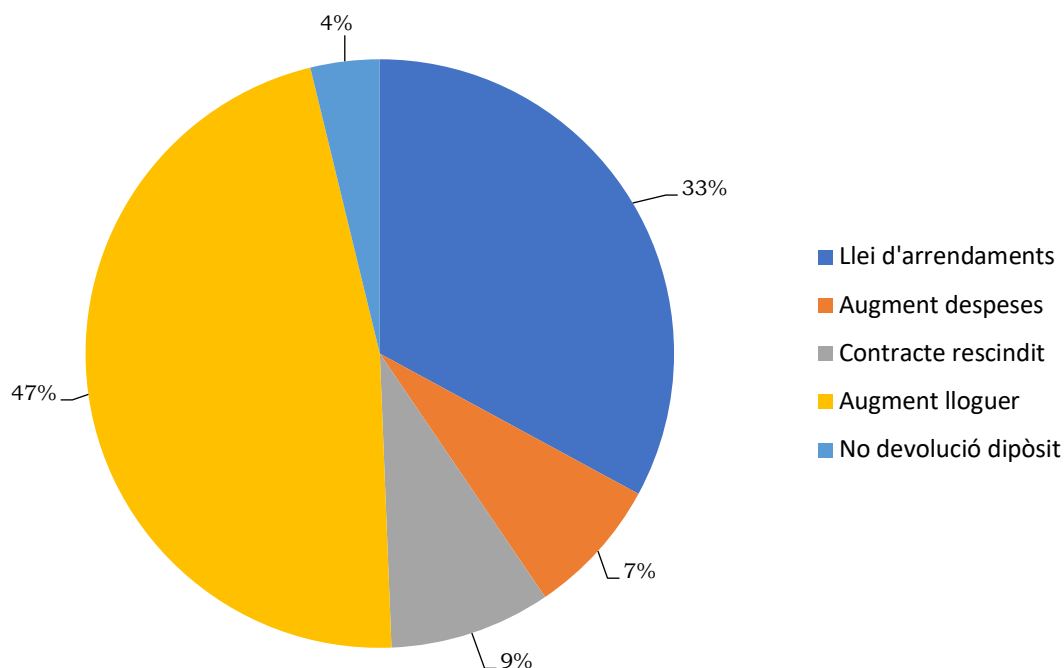
La crida es va fer també efectiva a través de les xarxes socials (Facebook i Twitter) per tal d'arribar a tothom.(@raonador)

L'objectiu era fer un diagnòstic el més acurat possible de la situació i fer les recomanacions escaients allà on pertoqués.

Tot i que el gruix de la investigació se centrava en l'augment del preu dels lloguers, també es van recollir dades sobre altres qüestions vinculades amb l'habitatge, com ara possibles irregularitats en la facturació de la calefacció de gasoil i/o altres despeses.

De totes les queixes recollides- un total de 79 (any 2018)- en la seva major part corresponien a increments notables de les rendes,

finalitzacions sobtades de contractes, i despeses irregulars, sobretot amb les factures de calefacció.



En la següent taula detallem aquest 47% de casos d'augment de lloguer desglossats per percentatges i per parròquies:

<i>Parròquia</i>	<i>Percentatge d'augment</i>	<i>Casos</i>
<i>Andorra la Vella</i>	<i>10% / 20%</i>	<i>5</i>
	<i>21% / 30%</i>	<i>3</i>
	<i>31% / 40%</i>	
	<i>41% / 50%</i>	<i>4</i>
	<i>51% / 60%</i>	<i>1</i>
	<i>61% / 70%</i>	<i>1</i>
	<i>Més del 70%</i>	<i>6</i>
<i>Escaldes-Engordany</i>	<i>10% / 20%</i>	<i>3</i>
	<i>21% / 30%</i>	<i>2</i>
	<i>31% / 40%</i>	
	<i>41% / 50%</i>	<i>2</i>
	<i>51% / 60%</i>	<i>2</i>
	<i>61% / 70%</i>	
	<i>Més del 70%</i>	
<i>Encamp</i>	<i>10% / 20%</i>	<i>1</i>
	<i>21% / 30%</i>	
	<i>31% / 40%</i>	
	<i>41% / 50%</i>	<i>1</i>
	<i>51% / 60%</i>	
	<i>61% / 70%</i>	
	<i>Més del 70%</i>	

<i>Canillo</i>	10% / 20%	
	21% / 30%	
	31% / 40%	1
	41% / 50%	
	51% / 60%	
	61% / 70%	
	<i>Més del 70%</i>	
<i>La Massana</i>	10% / 20%	
	21% / 30%	1
	31% / 40%	1
	41% / 50%	
	51% / 60%	
	61% / 70%	
	<i>Més del 70%</i>	
<i>Ordino</i>	10% / 20%	
	21% / 30%	1
	31% / 40%	
	41% / 50%	1
	51% / 60%	
	61% / 70%	1
	<i>Més del 70%</i>	
<i>Sant Julià de Lòria</i>	10% / 20%	
	21% / 30%	
	31% / 40%	
	41% / 50%	
	51% / 60%	
	61% / 70%	
	<i>Més del 70%</i>	

Com es pot comprovar les parròquies en les que s'ha produït un nombre més elevat d'augment del lloguer han estat la d'Escaldes-Engordany i la d'Andorra la Vella, aquesta última una de les que el percentatge d'augment ha estat el més alt, arribant a més del 70% en 6 casos.

# Índex General

INTRODUCCIÓ .....	pàg. 2
Consideracions generals a l'entorn de l'activitat del Raonador del Ciutadà .....	2
PRIMERA PART: Anàlisi i resum estadístic .....	8
Anàlisi i resum estadístic .....	9
A) Expedients formals .....	10
B) Expedients per sectors .....	12
C) Entrevistes .....	13
D) Correspondència .....	13
E) Relacions amb els mitjans de comunicació. ....	13
SEGONA PART: Expedients registrats i desenvolupats per sectors .....	22
Contingut de la segona part .....	23
1 - Sector finances .....	47
1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients .....	47
1.II. Expedients significatius .....	47
2 - Sector urbanisme. ....	50
2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients .....	50
2.II. Expedients significatius .....	50
3 - Sector social:	
3.I. Pensions / CASS .....	53
3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ....	53
3.I.II. Expedients significatius .....	53
3.II. Infants - Jovent .....	70
3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ...	70
3.II.II. Expedients significatius .....	70
3.III. Tràmits socials .....	74
3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ...	74
3.III.II. Expedients significatius .....	74
3.IV. Discapacitats .....	103
3.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ...	103
3.IV.II. Expedients significatius .....	103
4 - Sector administració general:	
4.I. Sector Administració general .....	106
4.I. Institucions penitenciàries .....	106
4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ....	106
4.I.II. Expedients significatius .....	106
4.II. Administració general .....	107
4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ...	107
4.II.II. Expedients significatius .....	108
4.III. Contaminació acústica, higiene i pol·lució .....	132
4.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ...	132
4.III.II. Expedients significatius .....	133
4.IV. Seguretat viària .....	135
4.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ...	135
4.IV.II. Expedient significatius .....	135

5 - Sector institucional .....	pàg. 139
5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	139
5.II. Expedients tramitats.....	139
6 - Sector justícia. ....	141
6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	141
6.II. Expedients tramesos al Consell Superior de la Justícia .....	142
6.III. Expedients “Cambra de Saigs” .....	147
7 - Sector accions privades .....	158
7.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients .....	158
7.II. Habitatge .....	160

---