



RAONADOR
DEL CIUTADÀ

Informe anual al Consell General

2021

Introducció

Donant compliment a 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 i, concretament segons l'article 21, presentem el detall de les actuacions efectuades per la Institució durant aquest període 2021.

Recollim la tasca efectuada des d'1 de gener fins el 31 de desembre, com a comissionat o delegat del Consell General, vetllant pel compliment i aplicació dels drets i les llibertats de les persones, contemplats en la Constitució i perquè l'Administració Pública i Parapública actuï i s'adeqüi als principis de la mateixa.

Un dels fets més remarcables de l'activitat de la Institució del Raonador del Ciutadà en el decurs del 2021 ha estat el canvi d'ubicació de la seva seu. El mes d'abril de 2021, es van abandonar les dependències que la Institució havia ocupat els darrers anys al pis -3 de l'edifici nou del Consell General, per instal·lar-se a l'antiga casa Bauró.

El canvi d'emplaçament va respondre a la voluntat de reforçar la independència i visibilitat de la Institució, així com per oferir un espai més autònom i accessible a la ciutadania, especialment per a les persones amb diversitat funcional.

La ubicació de les noves instal·lacions, estan distribuïdes en quatre plantes, amb una zona de recepció adaptada a les persones amb mobilitat reduïda, dues plantes de treball, la primera d'elles destinada al titular i la segona al personal administratiu i arxiu, i un cap de casa destinat a biblioteca i sala de reunions.

Aquesta distribució ens ha permès millorar el servei i donar resposta a les noves funcions que la reforma de la llei de la Institució de l'octubre de 2017 ens empara.

En aquest sentit i seguint la nostra actuació prop de l'administració pública i/o parapública, hem pogut actuar en el sector privat quan hem observat una possible vulneració dels drets de la ciutadania. Constatem una major activitat en aquest sector, donada la situació real en la que ens trobem, el dret a l'habitatge i a un preu de lloguer raonable.

En l'àmbit de la comunicació, cal destacar que el gener de 2021 es va posar en marxa una enquesta de satisfacció entre els usuaris de la Institució del Raonador del Ciutadà per conèixer millor el perfil de les

persones que s'hi adrecen i les expectatives que tenen vers els serveis que ofereix la Institució.

De les 50 respostes rebudes -d'un total de 252 enviades entre les persones que van tancar un expedient durant l'any 2021- es destaca que el perfil de la persona usuària és el d'una dona (68%) d'entre 33 i 55 anys (72%) amb residència a Andorra la Vella (36%)

L'amabilitat i la rapidesa en l'atenció són els dos punts forts de la Institució. L'eficàcia, tot i que positiva, queda molt més diluïda, en bona part, perquè moltes persones arriben al Raonador amb unes expectatives que no sempre corresponen amb les atribucions d'aquesta figura. És el cas de persones que arriben buscant accions concretes amb expedients judicialitzats en els quals el Raonador – per llei- no hi pot intervenir.

De vegades, es constata que hi ha persones que s'adrecen a la Institució, no tant perquè tinguin una queixa concreta, sinó perquè necessiten orientació i/o consell a l'hora de resoldre problemes de caire administratiu. Sovint, constatem que aquests casos es podrien haver resolt amb una atenció més acurada per part del funcionariat.

En totes les nostres atencions es mira d'utilitzar un llenguatge inclusiu, entenedor i planer amb l'ànim de fer-nos entendre i donar el suport humà i planer, sobretot quan s'han de transmetre les paraules i conceptes tècnics que apareixen en determinats informes i/o resolucions.

Constatem que aquest petit gest, alleuja el neguit davant el vocabulari, no sempre diàfan de l'administració, així com la tendència creixent de fer els tràmits i gestions amb l'administració per via telemàtica. Aquesta tendència, a priori positiva, té -tanmateix- una connotació negativa, ja l'escletxa digital afecta col·lectius vulnerables, com les persones de més edat o amb menys recursos.

En aquest aspecte, felicitem a la Caixa Andorrana de Seguretat Social, CASS, ja que en aplicació de la norma vigent el setembre de 2021, i després de la nostra recomanació, va oferir al col·lectiu vulnerable que no tenia accés als sistemes informàtics, poder efectuar els tràmits presencialment i amb el suport personal del funcionariat de la parapública.

Actualment, la Institució del Raonador del Ciutadà, a més de la web oficial i la fitxa de Google Business, disposa de comptes actius a Twitter, Facebook, Instagram i YouTube.

Durant l'any 2021 la web www.raonadordelciutada.ad ha rebut 2.669 visites i ha tingut un total de 5.8360 pàgines vistes, una xifra lleugerament inferior (-8%) a la registrada l'any 2020, quan arran la pandèmia, les visites online es van disparar.

La fitxa de Google Business es va posar en marxa al mes de desembre de 2020, i s'ha confirmat com una de les principals eines de cerca que fan servir els usuaris per trobar la Institució a través d'internet. Durant el 2021 es van fer 40 mil recerques a través de Google Maps i 9.100 a través del buscador de Google. D'aquestes, més 12.880 han estat fetes de manera directa. Aquesta eina, a més, ens ajuda a millorar el SEO i posicionament de la pàgina web de la Institució.

De cara al 2022 es proposen accions per millorar el grau de coneixement de la Institució entre la ciutadania, ja que molta gent coneix la figura del Raonador però no sap què pot i què no pot fer en defensa dels seus neguits i interessos.

D'altra banda, i en l'àmbit Internacional, val la pena destacar que la Institució del Raonador del Ciutadà lidera també la xarxa de comunicadors de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, i des d'Andorra es gestiona la comunitat més gran de periodistes i comunicadors de les defensories iberoamericanes, així com les xarxes socials, web i comunicacions d'interès comú de la regió.

L'atenció personalitzada, confidencial i gratuïta tant pels particulars com per les associacions, ha estat – com és habitual- el motor de la Institució. Sempre amb l'objectiu d'assessorar, guiar i acompanyar la ciutadania, tot vetllant per la defensa dels seus drets fonamentals. Uns drets que en ocasions es poden veure vulnerats per mancances econòmiques, informatives o de desatenció per part de les administracions, tot i que podem constatar una millora en aquest aspecte, sobretot en temes socials i ajudes econòmiques.

Durant aquest període hi ha hagut un augment de dossiers, i incidim, no per una mala administració, sinó pel fet que la ciutadania s'ha vist sotmesa a unes circumstàncies alienes i inesperades i que necessitaven un recolzament o possible assessorament davant la situació en la que ens trobàvem. Deixem constància que les administracions públiques han sabut (en general) avançar-se i donar resposta als neguits de la ciutadania amb iniciatives com la implementació dels ajuts a pares i mares amb fills confinats a càrrec, la generalització del teletreball en diversos àmbits laborals, els ERTOS -especialment en el sector serveis- i la congelació dels lloguers.

Cal remarcar que durant aquest any les relacions presencials i telemàtiques de caire internacional amb els nostres homòlegs, han estat basades amb la temàtica “persones grans, manca d'accés als serveis bàsics amb motiu de les noves tecnologies”.

Abans de concloure aquesta introducció, considerem convenient fer arribar als Molt Il·lustres consellers i conselleres la següent consideració:

La problemàtica per poder accedir a un habitatge de lloguer a un preu raonable continua sent un dels principals neguits de les persones que ens consulten. És per aquest motiu, que insistim en la necessitat de mantenir mesures com la congelació dels lloguers fins que l'Institut de l'Habitatge estigui plenament implementades i els resultats siguin efectius.

ESTRUCTURA DE L'INFORME

L'informe es desenvolupa amb una introducció i 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 2021 i la tipologia dels expedients, els quals poden ser formals, informatius i d'ofici.

També s'inclou el resum de les accions comunicatives i el seu impacte entre la ciutadania.

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 se 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, higiene i pol·lució i, per últim, seguretat viària.

Tot i haver derivat les queixes vinculades a la Cambra de Saigs al Ministeri de Justícia i Interior- que és de qui en depèn- aquest subsector està classificat conjuntament amb el de justícia per la seva vinculació directa.

Els temes vinculats entre particulars en els que la Institució no tenia competència, s'ha procedit a assessorar dels tràmits a efectuar o estaments a qui recórrer a fi de dirigir les seves queixes. Aquests han estat inclosos en el sector accions privades.

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 l'apartat d'accions privades, on es pot localitzar l'estadística efectuada per la Institució en aquest sentit.

En cada grup exposem tots i cadascun dels expedients del sector i dels tràmits efectuats per la Institució amb la resolució del dossier, així com fem una menció d'aquells que no han requerit cap intervenció per part de la Institució, més enllà de l'assessorament puntual sobre tràmits i altres qüestions.

Primera Part

Anàlisi, Resum Estadístic i de Comunicació

Anàlisi i resum estadístic

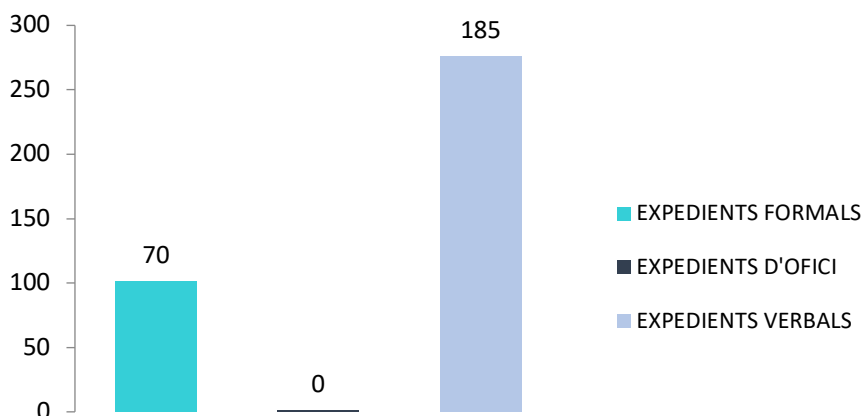
En la primera part de l'Informe Anual al Consell General efectuem un resum estadístic on recollim les dades més rellevants en referència al desenvolupament de l'activitat de la Institució del Raonador del Ciutadà en aquest període 2021, apartat al qual es poden remetre per a la seva consulta.

Durant aquest any s'han obert un total de 255 expedients, dels quals 229 han estat resolts. Els que no van ser admesos a tràmit en tractar d'assumptes relatius al funcionament de la justícia, van ser tramesos al Consell Superior de la Justícia.

Dels 255 expedients, 70 van ser tractats com a expedients formals escrits en els quals es va admetre a tràmit l'escrit de queixa presentat pels demandants, efectuant la corresponent enquesta i resolució dels mateixos.

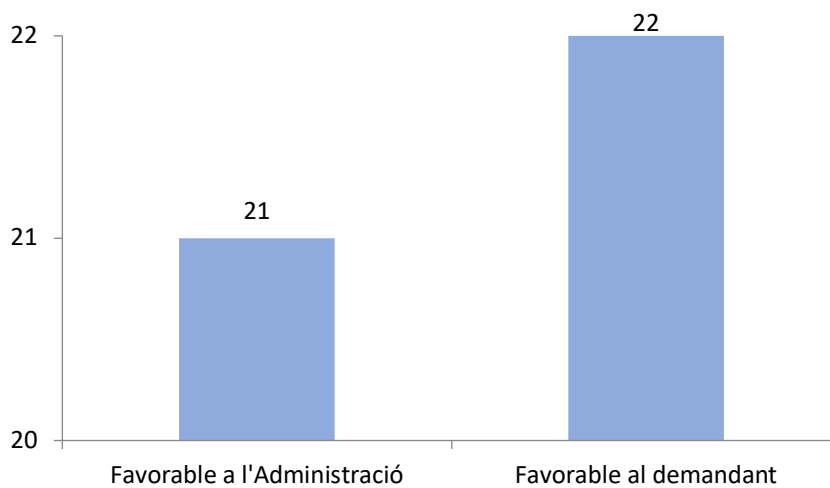
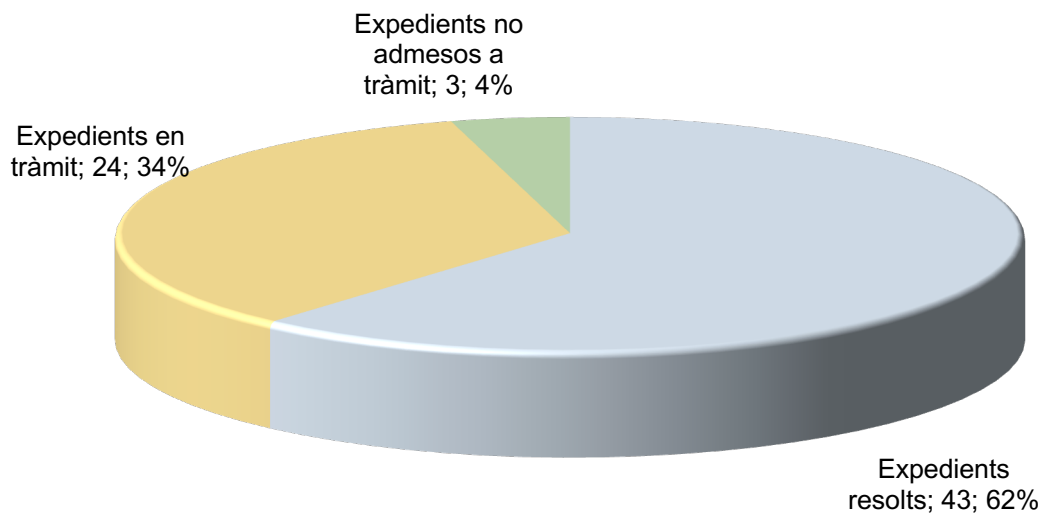
Dels 185 dossiers registrats com a expedients informatius, es deixa constància de la consulta efectuada per la ciutadania i la informació o tràmits a efectuar per solucionar el problema plantejat, sense cap actuació posterior per part de la Institució.

Total expedients



A) EXPEDIENTS FORMALS

	Any 2018	Any 2019	Any 2020	Any 2021
1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS				
A INSTÀNCIA DE PART	116	101	91	70
1.1 Admesos a tràmit	101	90	88	67
- Resultats	75	41	68	43
Favorable al demandant	32	17	25	22
Favorable a l'Administració...	43	24	43	21
- En tràmit	26	49	20	24
1.2 No admesos a tràmit.....	15	11	3	3

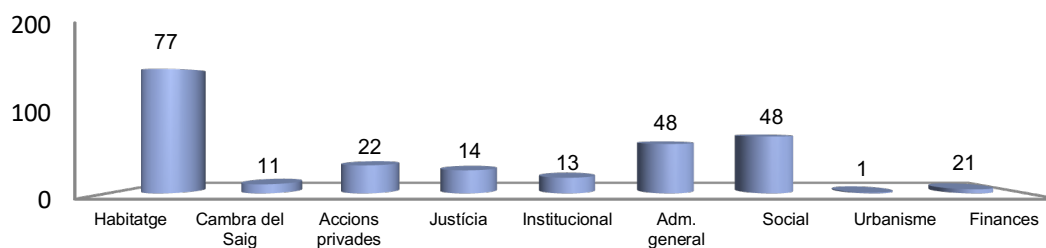


2. TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

	Any 2018	Any 2019	Any 2020	Any 2021
D'ofici.....	1	1	1	0
- Resultats	0	1	0	0
Favorable al demandant	0	0	0	0
Favorable a l'Administració.....	0	1	0	0
- En tràmit	1	0	1	0
A instància de part.....				185
- Resultats				74
- En tràmit				1
- No admesos a tràmit o sense competència.....				110

B) EXPEDIENTS PER SECTORS

Sector finances	21
Sector Urbanisme	1
Sector social	48
Pensions / CASS	25
Infants / Jovent	1
Tràmits socials	20
Discapacitats	2
Sector Administració general	48
Administració general.....	47
Seguretat viària	1
Sector institucional.....	13
Sector justícia.....	14
Cambra del Saig.....	11
Accions privades.....	22
Habitatge	77



Anàlisi i resum comunicació

Comunicació i Publicacions

La Institució del Raonador és una entitat propera que actua per defensar els drets de la ciutadania davant les entitats públiques. El servei és gratuït i està obert a tothom, el que facilita que tota persona major de 12 anys s'hi pugui acollir.

Segons es desprèn de l'enquesta de satisfacció entre els usuaris, implementada per primera vegada el 2021, es constata encara un cert desconeixement de les atribucions del Raonador del Ciutadà, el que fa que persones que s'hi adrecen els deixi mal regust de boca perquè no sempre es pot donar el servei que es demana, i de l'altra, perquè molts dels preocupats no saben que disposen d'aquesta eina.

De vegades, es constata 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. Sovint, aquests casos es podrien haver resolt amb una atenció més acurada per part del funcionariat.

En totes les nostres comunicacions s'ha mirat d'utilitzar un llenguatge inclusiu, entenedor i planer amb l'ànim de fer-nos entendre, sobretot quan s'han de transmetre les paraules i conceptes tècnics que apareixen en determinats informes i/o resolucions.

Hem constatat que aquest petit gest, alleuja el neguit davant el vocabulari, no sempre diàfan de l'administració, així com la tendència creixent de fer els tràmits i gestions amb l'administració per via telemàtica. Aquesta tendència, a priori positiva, té -tanmateix- una connotació negativa que cal tenir en compte, i és que no tothom té accés ni sap gestionar aquestes eines, especialment entre les persones més grans.

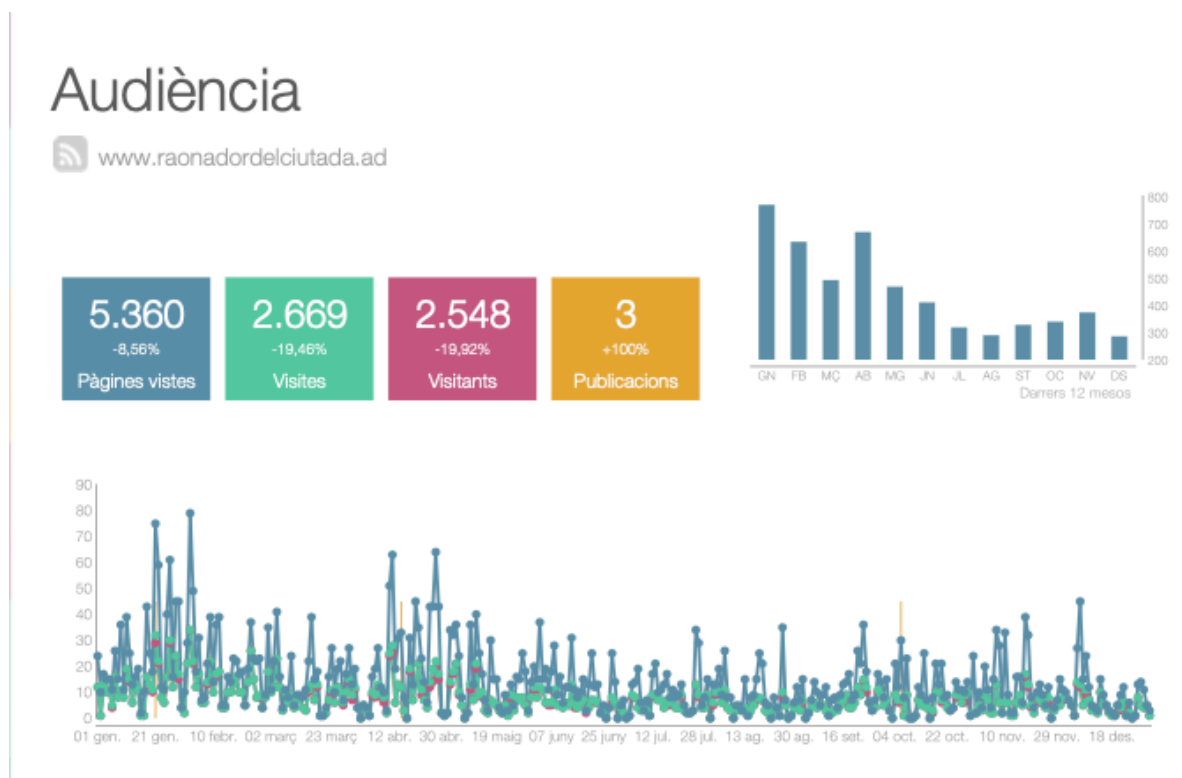
Actualment, la Institució del Raonador del Ciutadà, a més de la web oficial i la fitxa de Google Business, disposa de comptes actius a la Twitter, Facebook, Instagram i Youtube.

A. Web

Durant l'any 2021 la web www.raonadordelciutada.ad ha rebut 2.669 visites i ha tingut un total de 5.8360 pàgines vistes, una xifra

lleugerament inferior (-8%) a la registrada l'any 2020, quan arran la pandèmia, les visites online es van disparar.

És una pàgina que vetlla per estar sempre actualitzada i que compta amb una pestanya dedicada a la transparència, on es recullen les memòries, pressupostos i tota la informació relativa a la Institució susceptible de ser d'interès per a la ciutadania.



El gruix de les visites (70%) és d'Andorra, i les pàgines més visitades són la de contacte amb la Institució, les preguntes freqüents i els formularis per fer arribar queixes.

Demografia: països i ciutats

www.raonadordelciutada.ad

Top 10 de països

Andorra	70,28%
Spain	8,64%
United States	5,17%
China	3,12%
France	2,84%
Ireland	1,62%
Mexico	1,14%
Canada	0,67%
Ukraine	0,67%
Russia	0,59%

Top 10 regions

andorra la vella	43,13%
escaldes-engordany	5,41%
la massana	3,79%
encamp	3,35%
sant julià de Lòria	3,12%
barcelona	2,68%
beijing	2,60%
canillo	1,97%
ordino	1,93%

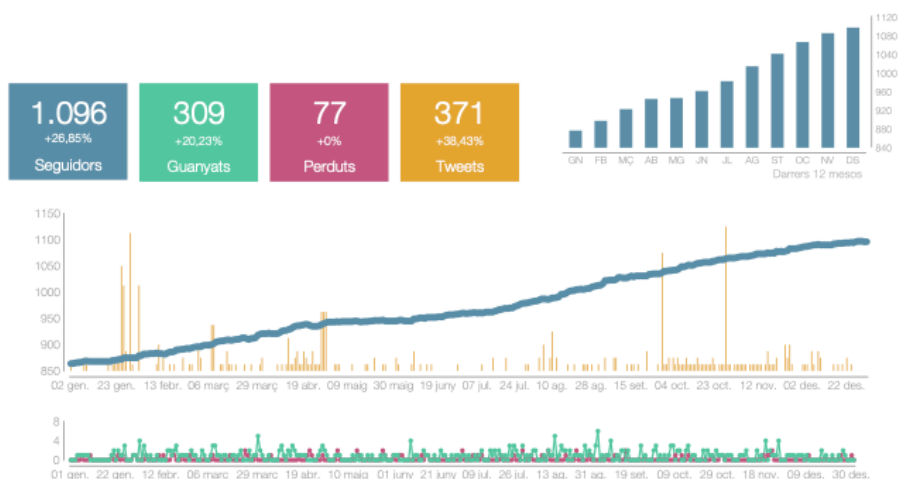
B. XXSS

Twitter

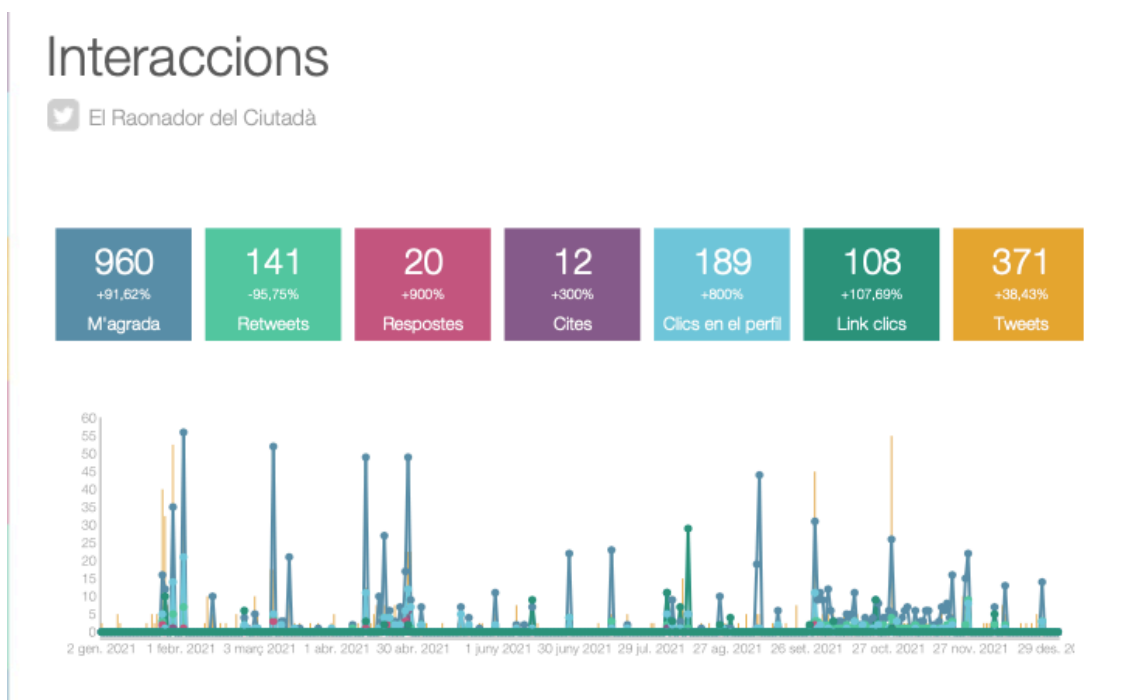
Pel que fa a Twitter, el creixement és continuat i regular. Durant el 2021 el compte del Raonador ha publicat 371 tuïts- un 38,43% més que el 2020- i ha arribat a 1.096 seguidors, un +26,85 més que el 2020.

Creixement de la comunitat

El Raonador del Ciutadà

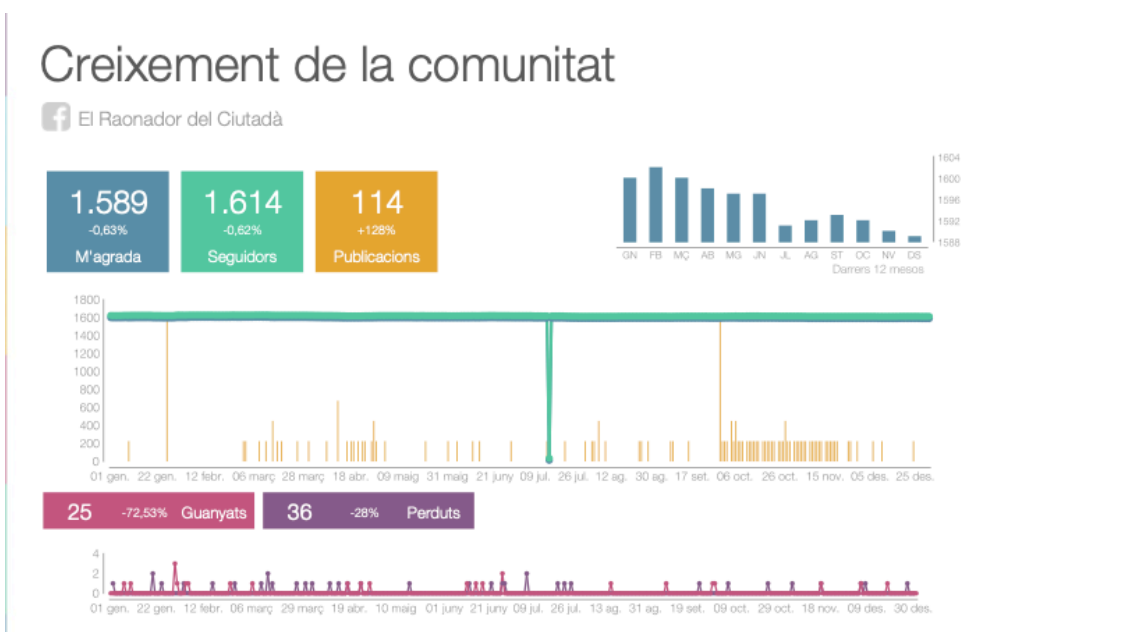


Pel que fa a les interaccions, s'ha aconseguit 141 retuits, 960 m'agrada i 189 clics en el perfil de la Institució.



Facebook

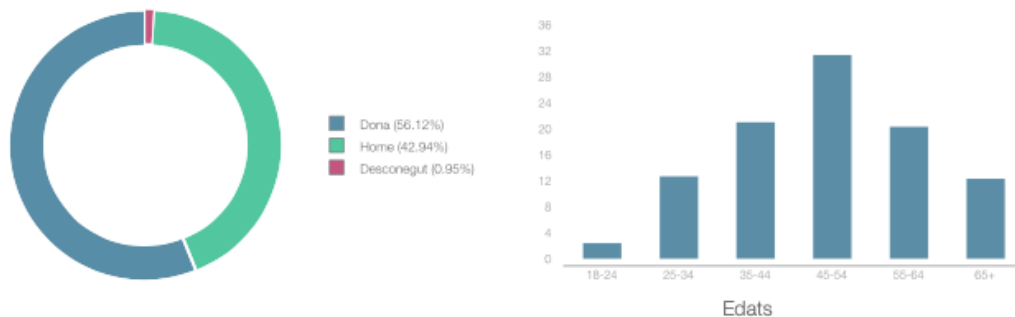
Pel que fa a Facebook, continua sent la xarxa amb més pes d'usuaris per la Institució. Durant el 2020 hem rebut 1589 m'agrada a les nostres publicacions quinzenals (114 anuals) i hem mantingut el nombre de seguidors en 1.614.



A nivell demogràfic, val la pena destacar que els usuaris solen ser dones (56,12%) d'Andorra (83,98%) d'entre 45 i 54 anys.

Demografia: sexe i edat

f El Raonador del Ciutadà

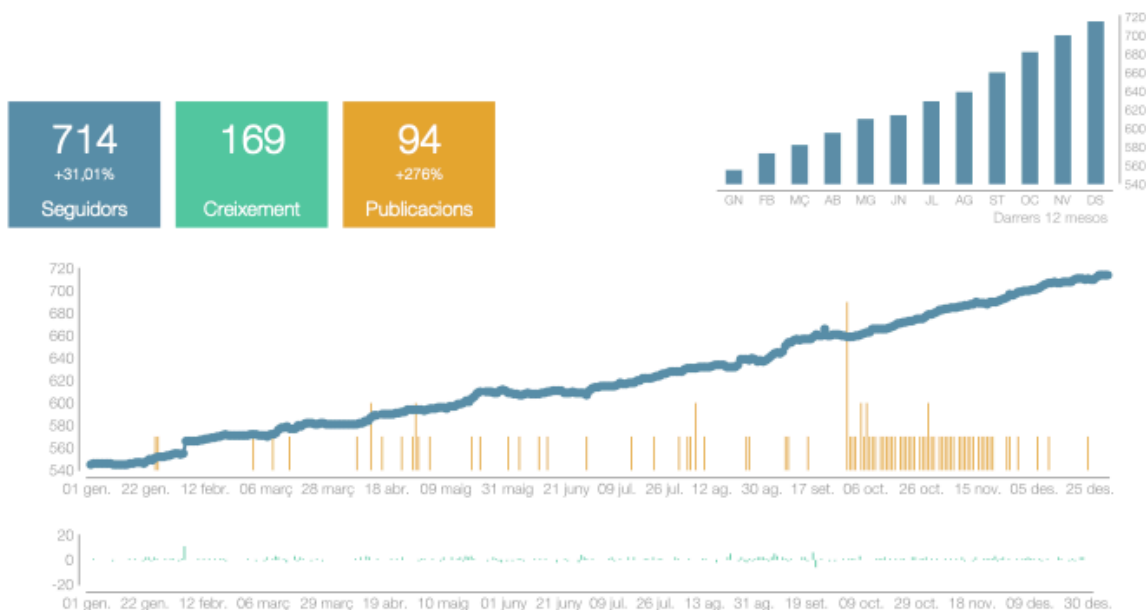


Instagram

Pel que fa a l'Instagram -xarxa creada el 2020, coincidint amb l'inici del confinament -cal destacar que durant el 2021 s'ha assolit la xifra de 714 seguidors -un 31% més que el 2020- amb un total de 94 publicacions (+276% més que el 2020).

Creixement de la comunitat

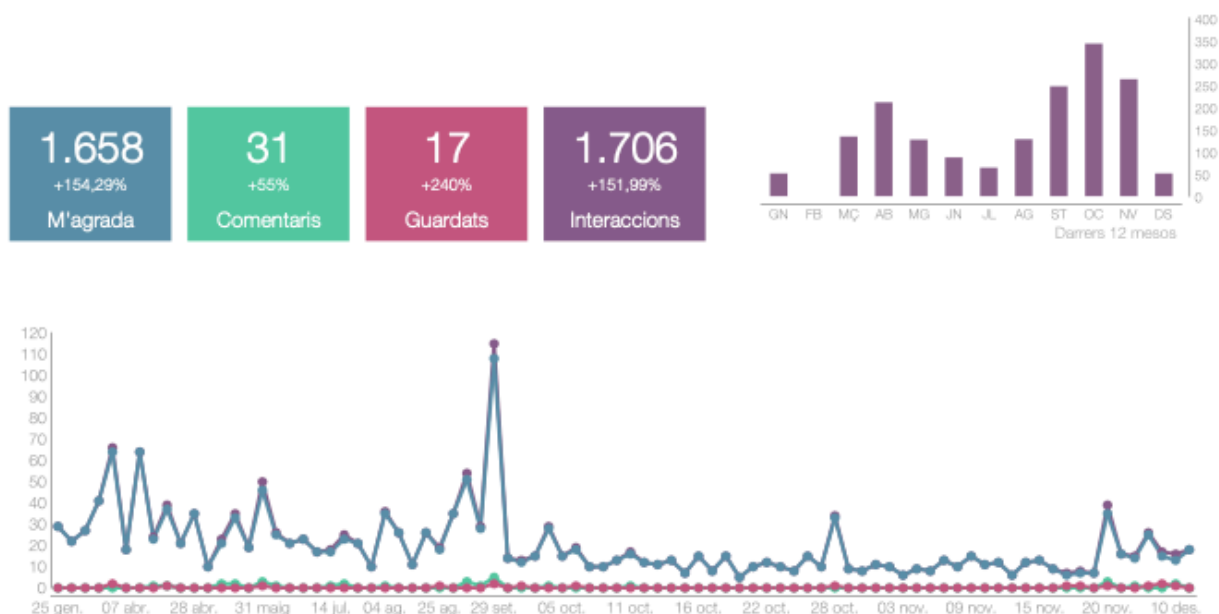
 raonador



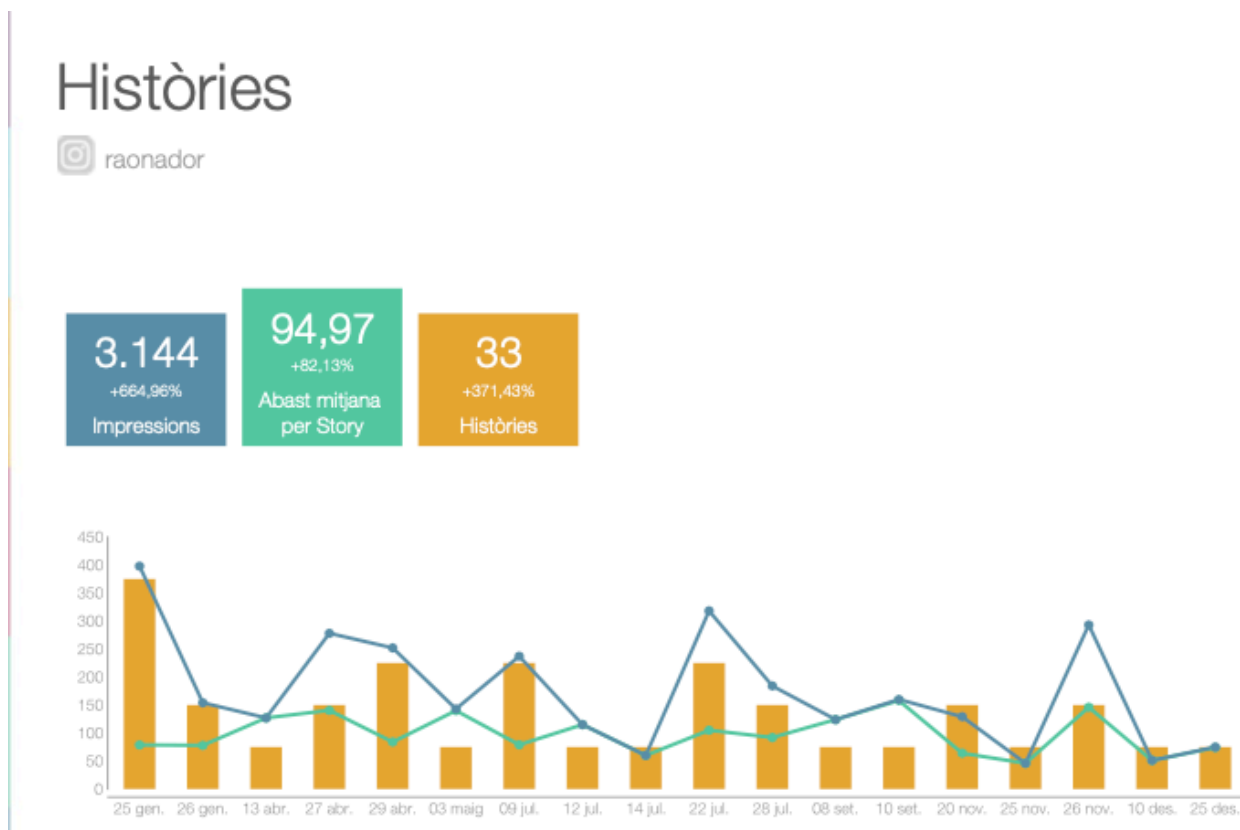
A nivell d'interaccions cal destacar que s'han aconseguit 1.658 m'agrada, i 1.706 interaccions amb els usuaris. (un 154,29% i un 151,99% més que el 2020).

Interaccions

 raonador



Pel que fa a les Storys d'Instagram- implementats durant el 2021- s'han constatat 3.144 impressions de les 33 publicacions realitzades.




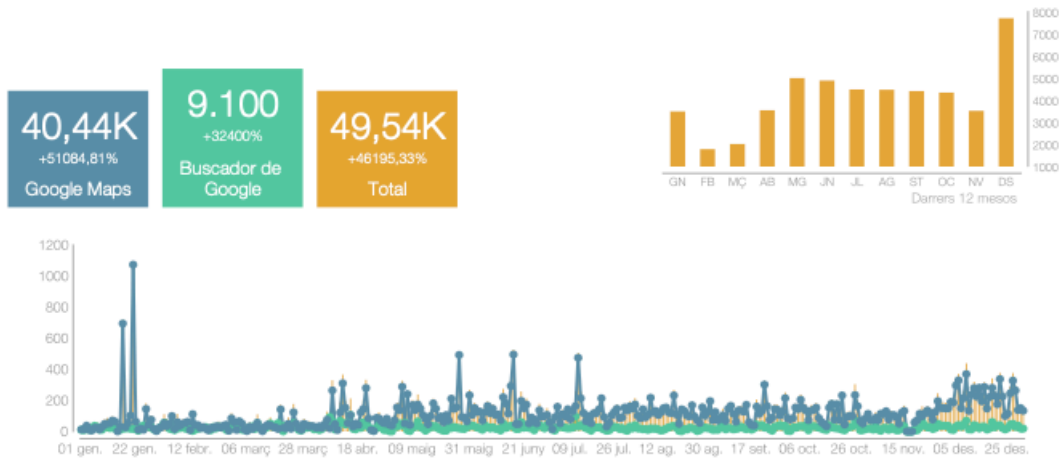
Google Business

La fitxa de Google Business es va posar en marxa al mes de desembre de 2020, i s'ha confirmat com una de les principals eines de cerca que fan servir els usuaris per trobar la Institució a través d'internet.


Durant el 2021 es van fer 40 mil recerques a través de Google Maps i 9.100 a través del buscador de Google. D'aquestes, més 12.880 han estat fetes de manera directa. Aquesta eina, a més, ens ajuda a millorar el SEO i posicionament de la pàgina web de la Institució.

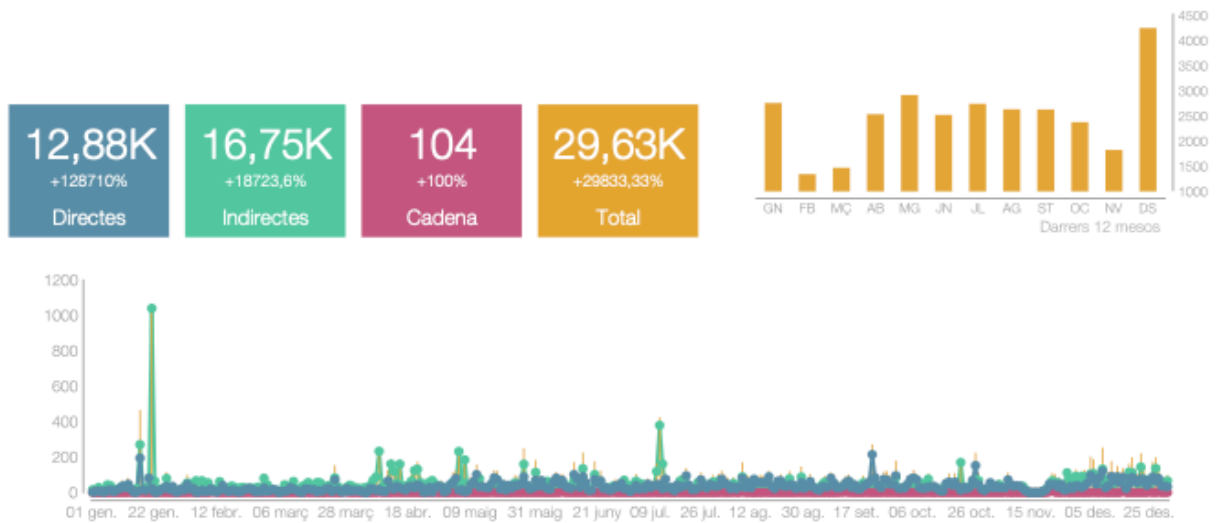
Visualitzacions

 Institució del Raonador del Ciutadà




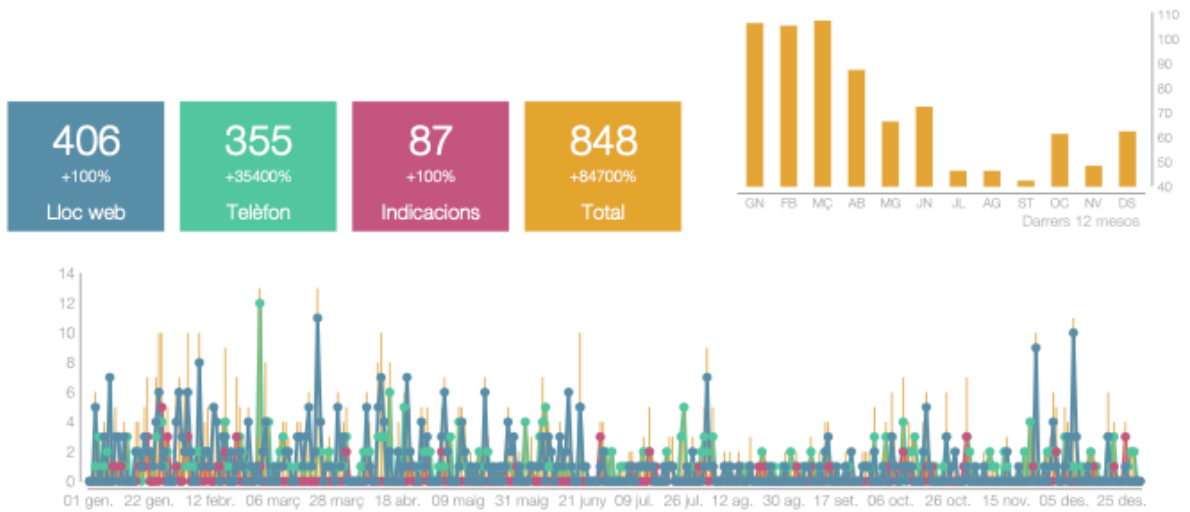
Recerques

 Institució del Raonador del Ciutadà



Clics

 Institutió del Raonador del Ciutadà



CONCLUSIONS:

- Durant el 2022 les xarxes socials han crescut, especialment Instagram i Google Business cal consolidar les xarxes existents.
- D'altra banda, i en l'àmbit Internacional, val la pena destacar que la Institutió del Raonador del Ciutadà lidera també la xarxa de comunicadors de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, i des d'Andorra es gestiona la comunitat més gran de periodistes i comunicadors de les defensories iberoamericanes, així com les xarxes socials, web i comunicacions d'interès comú de la regió.

ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2021

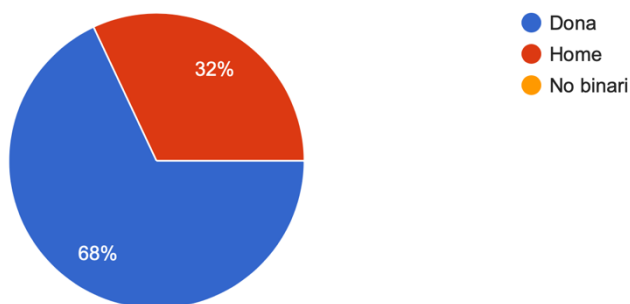
Dades Estadístiques

El gener de 2021 es posa en marxa una enquesta de satisfacció entre els usuaris de la Institució del Raonador del Ciutadà per conèixer una mica millor el perfil i les expectatives envers els serveis que ofereix.

De les 50 respostes rebudes, d'un total de 252 enviades entre les persones que han tancat un expedient durant l'any 2021 es destaca que el perfil de la persona usuària és el d'una dona (68%) d'entre 33 i 55 anys (72%) amb residència a Andorra la Vella (36%)

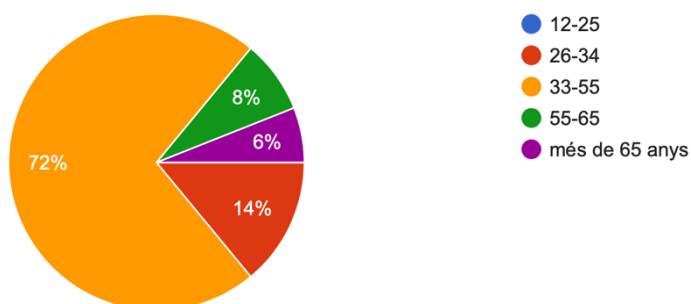
Amb quin sexe us identifiqueu?

50 respostes



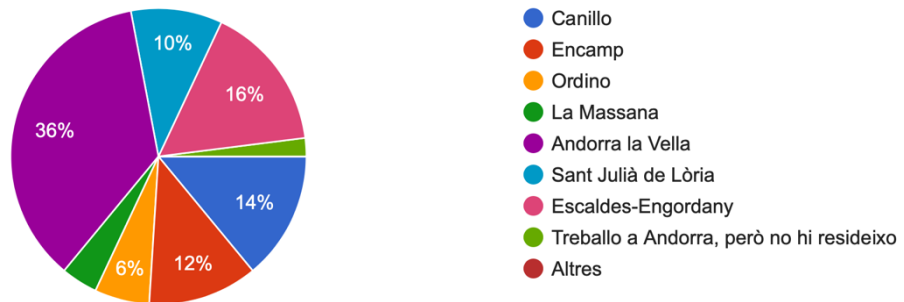
En quina franja d'edat us trobeu?

50 respostes



A quina parròquia viviu?

50 respostes



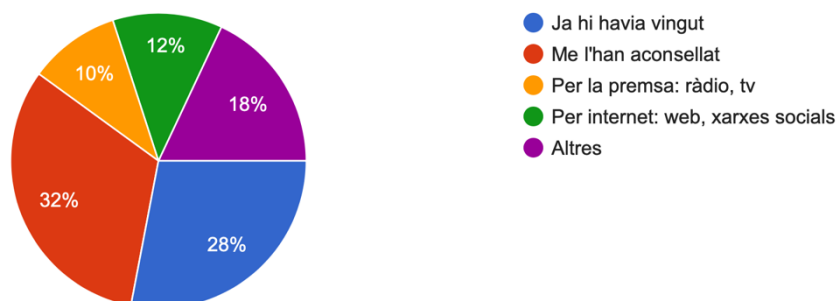
Enquesta de satisfacció

Més del 50% són persones que ja havien acudit amb anterioritat o bé, que han estat aconsellades per fer el pas. Un 12% fan el primer contacte via online (correu electrònic, web i xarxes socials)

En un 38% dels casos trameten la demanda a través del correu electrònic, però també es fa el primer contacte de manera presencial (28%) o per telèfon (24%).

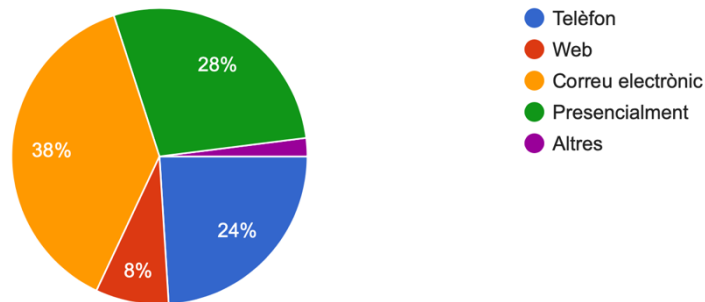
Com heu conegut la Institució del Raonador del Ciutadà

50 respostes

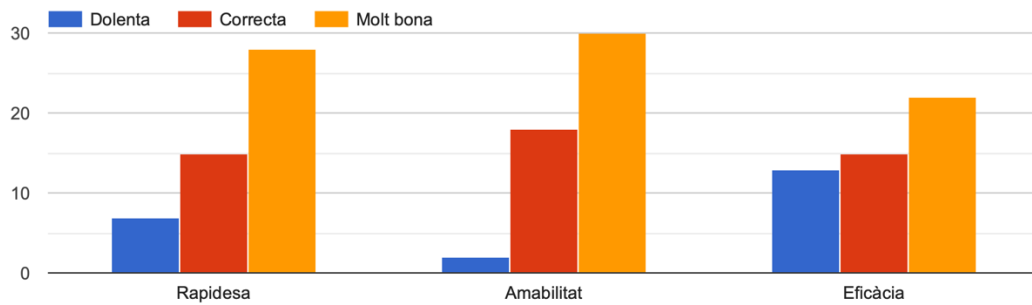


Com heu contactat amb nosaltres?

50 respostes



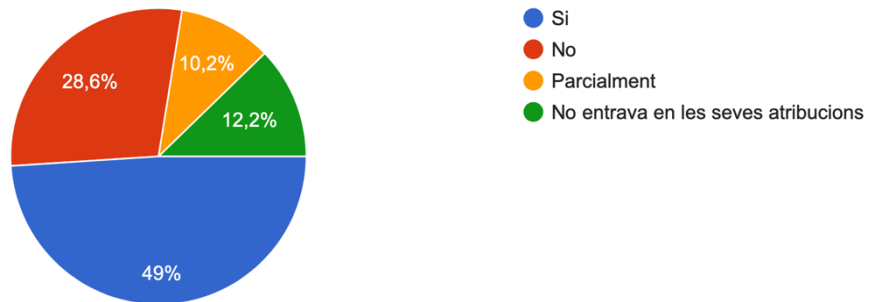
Valoreu, si us plau, l'atenció rebuda



L'amabilitat i la rapidesa en l'atenció són els dos punts forts. L'eficàcia, tot i que positiva, queda molt més diluïda, en bona part perquè, com es constata en altres comentaris, moltes persones arriben al Raonador amb unes expectatives que no sempre corresponen amb les atribucions d'aquesta figura. És el cas de persones que arriben buscant accions en cas d'expedients judicialitzats en els quals el Raonador no hi pot intervenir.

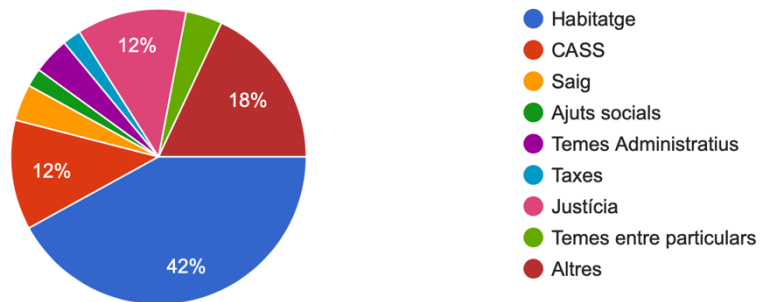
L'han ajudat a resoldre la seva consulta?

49 respostes



Quin era el motiu de la consulta?

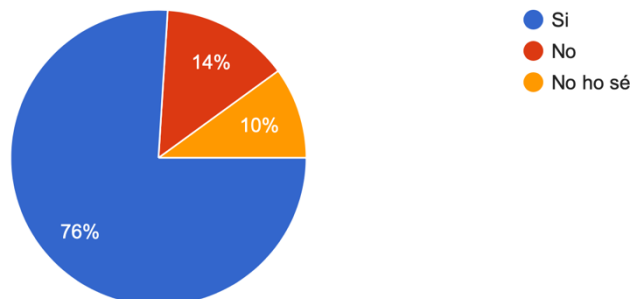
50 respostes



El gruix de les consultes fan referència a l'habitatge (42%), seguit de temes relacionats amb la CASS i la Justícia (12%). Tot i això, un 18% de les consultes és sobre temes ben diversos.

Recomanaria el servei del Raonador del Ciutadà?

50 respostes



La gran majoria dels usuaris recomana el servei, (76%) però ha de fer reflexionar que un 14% negui taxativament aquesta possibilitat.

A més de les preguntes tancades s'ofereix als usuaris que aportin el seu punt de vista per millorar la Institució i el servei rebut.

S'han rebut 26 respostes que es recullen (íntegres i transcrites literalment) a continuació.

- *Agilitat*
- *Ajudar als ciutadans de manera que realment es sentin recolçats, escoltats i protegits. El ciutadà és sent massa vulnerable i poc defensat*
- *Incloure en les seves atribucions els conflictes amb els BANCS, els quals abusen del seu poder enfront els indefensos ciutadans que no poden anar a la Batllia per necessitats econòmiques. Moltes gràcies*
- *Per el tema de l'habitatge , als propietaris no puguin pujar tan els pisos.*
- *Contestar las consultas.*
- *No cambiar de raonador!*
- *me parece todo correcto*
- *Canvi de raonador*
- *Que el raonador pugui intervenir en temes relacionats amb la Batllia.*
- *Espero resposta del meh últim correu. Fa més de 2 mesos.*
- *que tingúes més "pes" dins del govern... El Govern dona la impressió de que cuida molt els despatxos del Raonador (bones instal.lacions i millorades recentment...) però el Govern no reacciona de manera eficaç a la figura del "Raonador". Seria millor tenir unes instalacions més modestes i que la feina que es pugui fer el Raonador del Ciutadà sigui respectada pel Govern...*
- *resoldre problemes en la persona i en els fets*
- *Trabajar en el problema que expone el ciudadano, en caso de no poder resolverlo ofrecer alternativas*
- *Indicar bé el tipus de servei que oferiu.*
- *el meu cas era per menors. no va servir de res acudir al raonador*
- *Aportar més solucions*
- *Informar a los ciudadanas periódicamente de los servicios que presta la institución , en mi opinión los ciudadanos no saben cómo acceder y qué servicios pueden prestarles.*
- *En el cas del correu electrònic, respondre més concretament a les preguntes sol.licitades.Tot i així, ha estat tot molt correcte i ràpid.*
- *més mediació i implicació directa i activa*
- *Ho vec ja correcte*
- *EL SERVICIO ES INMEJORABLE O SEA QUE YO NO CAMBIARÍA NADA PORQUE ES SUFICIENTEMENTE SACTIFACTORIO COMO PARA AÑADIRLE NADA*
- *Jo estic molt satisfet així que no se m'acut res a millorar. Potser la rapidesa a l'hora de contestar pero tot bé*
- *Facilitar alguns tràmits recurrents via internet*

- *Comunicar el rebut de la queixa i donar un plaç aproximat de resolució*
- *Contestar els correus el.lectrònics una mica més ràpid.*
- *Res molt be.*

CONCLUSIONS:

- L'enquesta en ser voluntària no és exhaustiva.
- Normalment la responen les persones molt satisfetes o enfadades amb el tracte rebut i/o el servei prestat, per la qual cosa és important ponderar les respostes.
- Tot i això, es desprenen diversos trets que mostren les mancances i ens han de permetre millorar la percepció de la Institució i el grau de satisfacció de l'usuari.

OBJECTIUS 2022:

- Millorar el grau de coneixement de la Institució entre la ciutadania. Molta gent coneix el Raonador però no sap què pot i què no pot fer.
- Fer campanyes específiques per donar a conèixer la Institució entre els joves i la gent gran amb conferències i trobades.
- Editar tríptic informatiu per distribuir entre centres de salut, CASS, Batllia, escoles, etc.
- Instaurar un missatge de resposta ràpida (menys de 12 hores) d'acús de rebuda de documentació via mail. (Tipus: La seva documentació ha estat rebuda correctament. En breu ens posarem en contacte amb vostè. Gràcies per confiar en la Institució del Raonador del Ciutadà.)
- Crear una l'ànding a la web que reculli les FAQ's (valorar la possibilitat d'incloure alguna plantilla)

Segona Part

Expedients registrats i desenvolupament per sectors

Contingut de la segona part

ANY 2021

1/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD ACTUACIÓ PROMOTORA PIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
2/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
3/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MESURES COVID ITV	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
4/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA INFORMACIÓ CURS DENÚNCIA DEPARTAMENT POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
5/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD CANVI BAIXA LABORAL PER MALALIA COMUNA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
6/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUDA PRECARIETAT ENERGÈTICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
7/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
8/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD IRREGULARITATS LABORALS	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
9/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD REGULARITZACIÓ PENSÍO SOLIDARITAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
10/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ FUMIGACIÓ PIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
11/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ RETARD ABONAMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD RECÀRRECS TAXA TINENÇA VEHICLES IMPAGADES	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
13/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT DE PROPIETARIS	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
14/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD DENÚNCIA COL·LEGI D'ARQUITECTES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
15/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	AUGMENT LLOGUER INQUILÍ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
16/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA CONTRACTE LABORAL TEMPORER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
17/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUDES ECONÒMIQUES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

18/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA TREBALLADORA SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
19/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ TRÀMITS FALLIDA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
20/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
21/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE VOLUNTAD PRÒPIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
22/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
23/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ DESPESES MATENIMENT APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
24/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD PERÍODE IMPOSITIU TAXA TINENÇA DE VEHICLES	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
25/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
26/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	PROGRAMA VIDA INDEPENDENT	EN TRÀMIT
27/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	ACTUACIÓ MALA PRAXIS MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
28/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	HUMITATS APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
29/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ LLEI D'ARRENDAMENTS DE FINQUES URBANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
30/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	SANCIÓ IMPAGAMENT CADASTRE	EN TRÀMIT
31/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD COMISSIONS BANCÀRIES	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
32/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESPESES APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
33/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA MINISTERI DE FINANCES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
34/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	MANCA INFORMACIÓ ACTUACIÓ FUNDACIÓ PRIVADA TUTELAR A FAMILIARS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
35/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE LLOGATER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
36/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	AGILITACIÓ COBERTURA SANITÀRIA DEL 100%	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
37/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

38/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RECUPERACIÓ HORES ERTO	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
39/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
40/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COBERTURA SANITÀRIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
41/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	RECLAMACIÓ TAXES VEHICLES ANTIC PROPIETARI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
42/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	COMISSIONS BANCÀRIES TEMPORERS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
43/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	NOU CONTRACTE AMB AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
44/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
45/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD RECÀRREC TAXA TINENÇA DE VEHICLES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
46/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD ABONAMENT TAXES COMÚ DE CANILLO	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
47/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ERTO MONITORS D'ESQUÍ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
48/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
49/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIO DEPARTAMENT DE POLICIA	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
50/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA COBRAMENT ERTO PART EMPRESARIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
51/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RETORN PASSAPORT ANDORRÀ	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
52/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	NOU CONTRACTE AMB AUGMENT DEL LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
53/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESPESES APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
54/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESPESES CONSUM GAS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
55/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ PROCEDIMENT TRÀMITS BATLLIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
56/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	TANCAMENT XIQUIPARK COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
57/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD MENSUALITATS DIPÒSIT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

58/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DENEGACIÓ RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
59/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
60/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA ABONAMENT BAIXA COVID-19 INFERMERA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
61/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUDA HABITATGE LLOGUER	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
62/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RECLAMACIÓ INDEMNITZACIÓ GOVERN	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
63/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	AUGMENT PREU LLOGUER CADUCITAT CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
64/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PREU LLOGUER ERTO	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
65/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE PER ÚS PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
66/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	ALLOTJAMENTS TURÍSTICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
67/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS EONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
68/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	EMBARGAMENT VEHICLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
69/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS EONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
70/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA ABONAMENT PENSIÓ ALIMENTÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
71/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUDA ECONÒMICA CURA MALALTIA GREU D'UN MENOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
72/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	INFORMACIÓ PROPOSTA PAGAMENT SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
73/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
74/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
75/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDES ECONÒMIQUES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
76/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MENOR AMB TRASTORNS	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

77/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ABONAMENT SANCIONS D'ESTACIONAMENT	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
78/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ QUERRELLA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
79/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MESURES COVID OBERTURA PARCS INFANTILS	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
80/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDES ECONÒMIQUES DESOCUPACIÓ PISTES D'ESQUÍ	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
81/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
82/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RECLAMACIÓ DEUTE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
83/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	TAXA FOC I LLOC	EN TRÀMIT
84/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MESURES COVID DESACORD SANCIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
85/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA I PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
86/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	NOTIFICACIÓ VERBAL DENEGACIÓ ANIMALS COMPANYIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
87/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
88/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RESIDÈNCIA PASSIVA	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
89/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA ABONAMENT DESPESES HOSPITALÀRIES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
90/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	AUGMENT PREU LLOGUER PLAÇA APARCAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
91/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ DEPARTAMENT DE PÒLÍCIA	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
92/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ASSEGURANÇA COMPLEMENTÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
93/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ZONA APARCAMENT EL TARTER	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
94/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PROHIBICIÓ ENTRENAMENT PALAU DE GEL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
95/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	POSSIBLE NEGLIGÈNCIA HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
96/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	CARÈNCIA RETROACTIVITAT PRESTEC HIPOTECARI	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
97/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
98/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS RESIDÈNCIA I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

99/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CANVI DE SECTOR PERMÍS RESIDÈNCIA I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
100/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
101/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD RECLAMACIÓ TAXA FOC I LLOC	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
102/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDES ECONÒMIQUES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
103/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
104/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
105/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ZONA ESTACIONAMENT VISITANTS CENTRE PENITENCIARI	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
106/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD COMISSIONS BANCÀRIES	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
107/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RESOLUCIÓ PÈRDUA NACIONALITAT ANDORRANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
108/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
109/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RECLAMACIÓ ABONAMENT SANCIÓ PRESCRISTA	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
110/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE PER ÚS PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
111/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE COMPRA APARTAMENT LLOGAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
112/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
113/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI TRANSPORT ESCOLAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
114/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ PER RESCINDIR EL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
115/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD RECLAMACIÓ ABONAMENT BAIXA VEHICLE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
116/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD BAIXA MÈDICA SENSE CONSENTIMENT SAAS	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
117/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ PRECEDIMENT TRAÇABILITAT HISTORIAL CLÍNIC	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

118/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
119/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESPESES APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
120/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
121/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA AL LEGACIONS GOVERN	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
122/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD TARJA APARCAMENT BLOQUEJADA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
123/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSÍO D'INVALIDESA	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
124/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
125/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RECLAMACIÓ QUOTA D'AUTÒNOM	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
126/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD RECLAMACIÓ ABONAMENT FOC I LLOC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
127/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ PROVIDÈNCIA	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
128/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ SITUACIÓ PARELLA EL CEDRE	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
129/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA JUDICIAL DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
130/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESPESES COMUNITAT DE PROPIETARIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
131/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	OBLIGATORITAT DECLARACIONS COTITZACIONS SALARIALS ON LINE	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
132/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
133/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ DRETS LLOGATER PIS EN VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
134/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ NORMATIVA PISOS TURÍSTICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
135/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CONVALIDACIÓ DIPLOMES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
136/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ODONTÒLEG	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
137/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA DEVOLUCIÓ FORFAIT ESQUI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

138/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESPESES MANTENIMENT APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
139/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD EXPEDIENT SANCIONADOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
140/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RECLAMACIONS COTITZACIONS PENDENTS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
141/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
142/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	INFORMACIÓ ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
143/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ BAIXA VEHICLE DESBALLESTAT	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
144/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DENEGACIÓ EXERCICI PROFESSION LIBERAL COMPTE PROPÍ	EN TRÀMIT
145/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ PROPIETAT PIS LLOGAT EN VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
146/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ BENEFICIÀRIA MENOR	EN TRÀMIT
147/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD COBRAMENT BAIXA DEL COMERÇ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
148/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD COBRAMENT PAGAMENT FOC I LLOC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
149/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACTUACIÓ EMPRESA PER RISCOS LABORALS	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
150/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ HERÈNCIA I DEUTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
151/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	EN TRÀMIT
152/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
153/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ IMPORT PENSIÓ D'INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
154/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CONVOCATÒRIA PÚBLICA GOVERN	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
155/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
156/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA CONTINUÏTAT ABONAMENT TRACTAMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
157/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD COBRAMENT AUTÒNOMS SOCIETATS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

158/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD TRÀMITS SOL·LICITUD DESPLAÇAMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
159/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
160/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REINCORPORACIÓ EXEDÈNCIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
161/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DOBLE ALTA COMERÇ MATEIX DOMICILI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
162/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD FUNCIONAMENT DEP. TRIBUTS I FRONTERES	EN TRÀMIT
163/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD FUNCIONAMENT TRANSPORT PÚBLIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
164/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE PER ÚS PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
165/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DENCONNEXIÓ ASCENSOR AMB LLOGATERA DISCAPACITADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
166/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ LAIKA	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
167/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	MANCA INFORMACIÓ VEINAL EIXAMPLAMENT CAMÍ	EN TRÀMIT
168/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
169/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	CONTRACTE VEHICLES LLOGUER	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
170/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD MITJANS COMUNICACIÓ	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
171/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	INFORMACIÓ DECLARACIÓ IRPF DISCAPACITATS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
172/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
173/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTICIA	DESACORD ABONAMENT COSTES JUDICIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
174/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
175/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES AMB LLOGATERS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
176/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES COMUNITAT PROPIETARIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
177/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE ÚS PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

178/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTICIA	DESACORD ORDRE JUDICIAL INGRES MENOR GAVERNERA	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
179/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
180/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	PENSIÓ VELLESA	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
181/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDES ECONÒMIQUES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
182/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA INFORMACIÓ DILIGÈNCIES ADMINISTRADOR JUDICIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
183/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
184/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ QUERELLA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
185/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	MANCA LEGISLACIÓ GRAFITIS	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
186/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	IMPOSSICIÓ IGI MONEDA LOCAL EN CURS	EN TRÀMIT
187/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ PRESTACIÓ PER DESOCUPACIÓ INVOLUNTÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
188/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ DEVOLUCIÓ IMPORT ABONAT GUARDERIA	EN TRÀMIT
189/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DENEGACIÓ DEVOLUCIÓ ITP	EN TRÀMIT
190/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
191/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INCLOMPLIMENT CONTRACTE LLOGATERS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
192/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER LOCAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
193/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	EN TRÀMIT
194/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ VALORACIÓ CONAVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
195/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ COL·LEGI D'ARQUITECTES	ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
196/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	INFORMACIÓ RETENCIÓ PAQUETS DUANA COMPRA ON LINE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
197/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
198/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

199/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUDES ECONÒMIQUES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
200/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
201/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
202/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA ABONAMENT PENSIÓ DE VELLESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
203/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	MANCA JUSTIFICACIÓ DESPESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
204/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE PER ÚS PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
205/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
206/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PAGAMENT FRACCIONAT SANCIONS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
207/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	ENQUESTA HABITATGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
208/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIO ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
209/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD ABONAMENT FOC I LLOC RETROACTIU	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
210/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
211/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
212/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
213/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUDES ECONÒMIQUES	EN TRÀMIT
214/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRATE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
215/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE REFORMES APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
216/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
217/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DENEGACIÓ EXEMPCIÓ ITP	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

218/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD NOTIFICACIONS GOVERN	EN TRÀMIT
219/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD EMBARGAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
220/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE REFORMES APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
221/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	IRREGULARITAT ITP	EN TRÀMIT
222/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	PREUS SERVEIS SUBMINISTRAMENT GAS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
223/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS PER REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
224/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SEGURETAT VIÀRIA	MANTENIMENT VORAVIES PRAT DE LA CREU	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
225/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ DEP. D'OCUPACIÓ	EN TRÀMIT
226/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	MANCA JUSTIFICACIÓ DESPESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
227/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
228/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	REPARACIÓ INSTAL·LACIÓ ELÈCTRICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
229/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
230/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA REEMBOSAMENT FECUNDACIÓ IN VITRO	EN TRÀMIT
231/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
232/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ PLAÇA APARCAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
233/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DENEGACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS DE CONDUIR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
234/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	AUGMENT LLOGUER REFORMES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
235/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
236/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUDICIAL	DESACORD ORDRE JUDICIAL DESNONAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
237/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA

			HABITATGE		ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
238/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD OBLIGATORIETAT PASSAPORT COVID	EN TRÀMIT
239/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD OBLIGATORIETAT PASSAPORT COVID	EN TRÀMIT
240/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS DE SOJORN PER ESTUDIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
241/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD OBLIGATORIETAT PASSAPORT COVID	EN TRÀMIT
242/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DENEGACIÓ DEVOLUCIÓ ITP	EN TRÀMIT
243/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA SUBMINISTRAMENTS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
244/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA ABONAMENT INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA A FRANÇA	EN TRÀMIT
245/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ COMÚ D'ENCAMP	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
246/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA ABONAMENT DESPESES ACCIDENT LABORAL	EN TRÀMIT
247/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	EN TRÀMIT
248/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ NACIONALITAT ANDORRANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
249/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LOCAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
250/21	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ATENCIÓ COL·LONIA DE FELINS	EN TRÀMIT
251/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ RETORN QUOTA GIMNÀS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
252/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
253/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	VISITES PIS EN VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
254/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
255/21	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	MANCA COMUNICACIÓ ADVOCAT	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 les queixes de persones que han tingut un problema referent a impostos, taxes o tributs aplicats per l'administració.

Els expedients inclosos i registrats en aquest sector són els següents: 12/21, 24/21, 30/21, 41/21, 45/21, 46/21, 83/21, 101/21, 115/21, 126/21, 147/21, 148/21, 162/21, 171/21, 186/21, 189/21, 196/21, 209/21, 217/21, 221/21 i 242/21.

1.II. Expedients significatius

Un escrit de queixa era presentat per una ciutadana ja que va adquirir un immoble el mes de març del 2019 i va efectuar els tràmits escaients prop del Comú d'Encamp per donar-se d'alta i gestionar el cadastre.

Que el dia 19 de gener del 2021 es va desplaçar al Comú a fi d'efectuar altres gestions i en sol·licitar a la persona que la va atendre de tràmits si l'impost de la propietat immobiliària estava abonat va ser informada que tenia una sanció per no haver abonat el cadastre. Que segons la interessada, no havia rebut cap notificació ja que per error van ser tramesos a una adreça que no era la correcta, tot comunicant-li que procedirien a solucionar-ho.

Que posteriorment va ser informada que havia d'abonar 204,80 euros dels quals 100 euros eren de la sanció.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de solucionar el problema, ja que tal i com es constata en el document que adjuntava, en data 06/03/2019 va presentar la sol·licitud d'ordre de domiciliació bancària.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar del Comú d'Encamp se'ns informés de la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons la documentació analitzada, la interessada van tramitar el 6 i 7 de març del 2019 únicament la inscripció al cens de població del Comú d'Encamp del seu nucli familiar i l'ordre de domiciliació bancària. Que amb posterioritat, el 24 d'abril del 2019, una notaria va trametre la comunicació trimestral de les transmissions patrimonials d'unes unitats immobiliàries, entre les quals, hi constava que els interessats havien esdevingut titulars d'unes unitats immobiliàries, no inscrites, i en aplicació de la Llei 29/2008 de l'11 de desembre del Cadastre, davant de la no inscripció d'aquests béns pels

titulars, el Comú va iniciar el procediment d'ofici d'inscripció dels mateixos.

Que en aplicació de l'article 16 de l'Ordinació tributària per l'any 2019, l'import de la taxa per a la inscripció al Registre del Cadastre per unitat immobiliària, inscrita d'ofici era de 100,40€, i era aquest import el qual estava pendent de liquidar pels interessats, així mateix, se'ns informava que no se'ls aplicaria el recàrrec previst; a més en l'escriptura de compravenda la notària comunicava als adquirents l'obligació d'inscriure els béns al Registre del Cadastre del comú corresponent. (Expedient 30/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que va adquirir un vehicle de segona mà en un concessionari, efectuant el corresponent canvi de nom de la carta groga per part del mateix concessionari sense cap impediment. Que estava tramitant la seva venda i li havia estat comunicat que fins que no abonés l'import de 252 euros de deute dels anys 2017, 2018, 2019 i 2020 en concepte de la taxa de vehicles no podia procedir a l'esmentada venda.

Que segons tràmits de Govern li havia comunicat, hauria d'arribar a un acord amb el concessionari que li va vendre el vehicle, havent-li estat impossible, ja que havia estat derivada novament a Govern, manifestant haver estat un error administratiu.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà davant aquesta irregularitat, ja que el deute existent era anterior a la data d'adquisició del vehicle per la seva part.

Efectuats els tràmits escaients, se'ns comunicava que després de la verificació a les dades de tràmits es va considerar que el pagament de les taxes no corresponien a la interessada i que efectuarien els tràmits escaients reconduint les taxes a l'antic propietari. (Expedient 41/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa i ens comunicava la problemàtica sorgida amb el pagament de la taxa de Foc i Lloc i higiene. Que estaven censats a la parròquia d'Encamp i al moment de procedir a la baixa en canviar la seva residència a Canillo, van abonar la totalitat de la taxa.

En aquest sentit, el Raonador del Ciutadà va efectuar les gestions escaients prop del Comú de Canillo, informant-nos que els còsols havien arribat a un acord per tal d'abonar la part proporcional corresponent a cada parròquia. Que el Comú de Canillo els hi va fer abonar la part proporcional dels mesos restants de l'any i de forma fraccionada.

Que havent presentat al Comú d'Encamp la reclamació a fi que la taxa d'higiene abonada des del mes de març al de desembre (mesos no viscuts a la parròquia d'Encamp), tot i la reunió efectuada per part dels demandants amb la corporació durant el mes d'abril i haver acordat que es tractaria la devolució, no havien obtingut cap resposta.

Es va trametre una demanda d'informació al Comú d'Encamp a fi de saber el seu parer quant a la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns manifestava que d'acord amb l'article 11.7 de l'Ordinació tributària de la parròquia d'Encamp vigent, del 30 de desembre del 2020, s'hi preveia que la taxa d'higiene pública meritava el primer dia de l'any natural, i que en cas que l'obligat tributari sol·licités la baixa definitiva al país i hagués satisfet la taxa d'higiene de l'any en curs, es retornaria la part proporcional de la quota tributària, segons els nombres de trimestres naturals que restessin per finalitzar l'any, sense comptar el de la data de la baixa.

Per tant, en aplicació de la normativa actual no corresponia la devolució en els casos en que s'efectua un canvi de residència a altra parròquia d'Andorra.

Finalment, se'ns informava que era una qüestió que havia estat traslladada a la reunió de cònsols amb l'ànim d'unificar els criteris per a l'aprovació de futures normatives. (Expedient 83/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que en data 26/03/2020 va efectuar el corresponent tràmit per donar de baixa un vehicle. Que com havia confinament i els centres de desballestament eren activitat d'obligat tancament, va adjuntar una declaració jurada informant que el vehicle estava fora de circulació i en el moment que Govern deixés obrir aquestes activitats comercials, el portaria a desballestar.

Que en autoritzar aquesta activitat comercial, l'assistència va dur aquest vehicle a desballestar i va aportar tota la documentació requerida per afegir al tràmit: certificat de desballestament, certificat d'entrega de plaques a l'Automòbil Club d'Andorra, carta groga signada i retall del xassís.

Que no van efectuar la baixa ja que havia d'estar al corrent de pagament. Que efectuat l'abonament del deute i aportant el justificant del mateix a vehicles de Govern li era facturada la taxa de vehicles quan el cotxe feia un any que estava desballestat.

Que segons ens comunicava, Govern havia perdut el dossier tot i que l'interessat havia enviat còpia de tota la documentació, però continuaven en la negativa de donar de baixa el vehicle.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que el vehicle fos donat de baixa i anul·lessin el rebut de la taxa de tinença de vehicles d'aquest any.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar del Departament d'Empresa, Comerç, Desenvolupament, Seguretat, Qualitat, Industrial i Transport se'ns informés de la qüestió plantejada. Rebuda la contesta se'ns comunicava que el demandant no era responsable de la pèrdua del documents originals i que el Servei de Registre de Vehicles havia decidit donar de baixa el vehicle i informar el Departament de Tributs per tal que retornés la taxa de tinença de vehicles del 2021.

Comunicat el resultat de la contesta a la part interessada es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 115/21).

Una queixa va ser presentada per un ciutadà ja que havent complert l'edat de 65 anys el dia 21 de gener de 2020, havia rebut un acord d'embargament en no haver abonat la taxa d'higiene pública, foc i lloc i enllumenat corresponent a l'any 2020.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que no estava d'acord en haver d'abonar aquesta taxa en haver complert els 65 anys el 21 de gener de 2020 i, per tant, estar exempt del pagament de dita taxa.

Admesa a tràmit la demanda i rebuda la informació sol·licitada al Comú d'Escaldes-Engordany, se'ns comunicava que segons l'Ordinació del 22-10-2020, de modificació i refosa de l'ordinació tributària del Comú d'Escaldes-Engordany, en els articles 11, 12 i 28, exposava que serien obligats tributaris les persones físiques censades al territori de la parròquia, d'edats compreses entre els 18 i els 65 anys i que els mencionats tributs tenien un caràcter anual i es meritaven el primer dia de l'any. Que l'interessat en aquell moment tenia 64 anys, motiu pel qual se li reclamava l'abonament de la taxa.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 126/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que rebut una comunicació per part del Departament de Comerç i Indústria del Comú d'Andorra la Vella en la que se li notificava que havia d'abonar l'import de 110 € en concepte de taxa sobre l'autorització de ratificació.

Que havent-se posat en contacte amb dit departament li havia estat comunicat que havia d'abonar aquesta taxa en haver donat de baixa el comerç de la seva titularitat.

Després de comprovacions efectuades per part d'aquesta Institució, la baixa del comerç havia estat sol·licitada per la propietat de l'immoble i no pel demandant, motiu pel qual es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar del Comú d'Andorra ens informés en aquest sentit.

Rebut l'escrit de resposta, se'ns informava que la Junta de Govern del Comú d'Andorra la Vella, en la seva sessió de l'11 de novembre del 2020, va acordar donar de baixa el negoci.

Que segons l'Ordinació del 17-12-2020 tributària comunal per a l'any 2021 en l'article 19. Taxa sobre l'autorització de radicació apartat 2 Obligats tributaris "Són obligats tributaris de la taxa les persones físiques o jurídiques que sol·liciten i obtenen l'autorització de radicació d'activitats comercials, empresarials i professionals, així com aquelles que malgrat no tenir personalitat jurídica, constitueixen una unitat econòmica separada susceptible d'imposició.

Que el Departament de Tràmits, Tributs i Deutors va crear el rebut a nom del demandant que era el titular del negoci i que hagués hagut de crear-lo a nom de la propietat que va sol·licitar la baixa del mateix. Que per tant, constatat l'error, procedien a l'anul·lació del rebut creat a nom de l'interessat. (Expedient 147/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que havia rebut una notificació del Comú d'Andorra la Vella en la que se li comunicava que havia d'abonar 73,27 euros en concepte de la taxa de Foc i Lloc corresponent a l'any 2020. Que la demandant en cap moment es va censar a la parròquia d'Andorra la Vella en aquest període, i que simplement va informar el Departament d'Immigració de l'adreça on residiria.

Que segons el certificat de pagament emès per la Corporació, va procedir a donar-se d'alta al cens el dia 22/06/2021 i no el dia 24 de desembre de 2020.

Admesa a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient. Se'ls constatava que tant l'Ordinació del 19/12/2020 tributària comunal per a l'any 2020 com l'Ordinació del 17/12/2020 de preus públics per a l'any 2021 especificava:

"L'import és anual i el merita el primer dia de l'any natural o bé el dia de la primera inscripció al cens comunal per als obligats tributaris que provenen d'antres països."

Rebuda la contesta se'ns comunicava que en la sessió de la Junta de Govern de l'1 de setembre del 2021, havien acordat anul·lar el rebut corresponent als tributs de l'any 2020 i que es deixava sense efecte la notificació del període voluntari de pagament. (Expedient 148/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa pel funcionament anormal del servei de Tributs ja que només es podien presentar 5 tràmits per cita prèvia, si s'havia avisat amb antelació.

Feia pocs mesos que havia obert la seva pròpia empresa i un dels serveis que oferia era de gestoria administrativa i comptable. Això comportava que hagués de presentar tràmits al servei de Tributs presencialment, majoritàriament altes censals, accés al portal tributari i certificats de residència fiscal (tràmits sense complexitat).

Que en un primer moment, va ser informada que només podia portar 5 tràmits, però que, si en algun moment en tingués més, que avisés telefònicament i podria portar-los també.

Que degut a diverses contradiccions, va enviar un correu electrònic demanant que s'indiqués per escrit, quin era el procediment que havia de seguir com a proveïdora del servei de gestoria administrativa i comptable, obtenint només una trucada telefònica sense cap resultat sobre el que demanava.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà i demanava que es finalitzés aquesta directriu, per manca de publicació i publicitat o es publicués per escrit per fer-la oficial i obligada pels administrats que feien ús del servei de Tributs.

Es va adreçar una demanda d'informació al Departament de Tributs i Fronteres, comunicant-nos, posteriorment que el 25 de juny del 2021 la interessada va enviar un correu electrònic en el que sol·licitava informació sobre el procediment per a presentar tràmits al servei de Tràmits i posant-se a disposició de l'Administració, si fos necessari, per tenir una reunió amb el responsable del servei.

Que el Departament de Tributs i de Fronteres es posava en contacte, telefònicament la interessada per informar-la dels criteris establerts per a sol·licitar cita prèvia. En seguiment del correu anterior, el 6 de juliol del 2021 enviava novament un correu electrònic, agraint a l'Administració que la contactés, però informava que encara estava a l'espera d'obtenir una reunió amb el responsable (que no havia sol·licitat prèviament i sense informar del que voldria tractar). En aquest mateix correu, informava que havia de realitzar tretze tràmits i que ja disposava de dues cites, que estava pendent de que se li donés una tercera i si seria possible centrar aquests tràmits en una sola cita. Novament, en els dies a seguir, se la informava telefònicament dels criteris establerts per obtenir la cita prèvia. Finalment, el 16 de juliol del 2021 la interessada presentava un escrit (sense signar) en el que manifestava que presentava una reclamació al funcionament anormal del servei de Tributs en quan a només presentar 5 tràmits per cita prèvia, si s'havia avisat amb antelació,

exposant novament el ja manifestat en els correus electrònics i que s'havien vulnerat articles del Codi de l'Administració.

En aquest sentit, exposaven que coincidint amb l'adopció de les primeres mesures excepcionals per la situació d'emergència sanitària causada pel coronavirus SARS-CoV-2, es va estendre l'obligatorietat de sol·licitar cita prèvia a tots els tràmits a realitzar a l'oficina de la Baixada del Molí del Departament de Tributs i de Fronteres, i es mantenia fins a l'actualitat per tal de limitar l'aforament, per respectar les mesures sanitàries que s'havien anat establint durant aquest període.

Tenint en compte el gran nombre de ciutadans que aquesta oficina gestiona, la diversitat pel que feia al tipus d'usuari i el temps d'atenció que requeria cada tipus de tràmit s'havien establert, amb caràcter general, els següents criteris:

- Cinc tràmits com a màxim per atenció, per tal d'evitar que amb un petit nombre d'atencions ja no es pogués atendre a més ciutadans.
- S'havien de poder identificar els tipus de tràmits per poder reservar l'espai de temps necessari per atendre'ls (existeixen tràmits que es podien tractar en 5 minuts - declaració IGI - i d'altres que requerien 20 minuts per tractar-los - declaració IS 800 -).

Amb l'aplicació d'aquests criteris l'Administració aconseguia distribuir en tot el seu horari d'atenció els tràmits a tractar, reduint considerablement el temps d'espera i assolint un nivell d'eficiència superior, tot respectant els límits d'aforament.

D'altra banda, malgrat els criteris de caràcter general establerts, es tenien en compte les circumstàncies de cada cas, pel que, si el servei ho permetia, podien donar-se algunes excepcions com:

- Tràmits que no podien realitzar-se de forma telemàtica.
- Sol·licituds d'accés a l'Oficina virtual.
- Tràmits amb una data límit de presentació.
- Tràmits que eren necessaris de forma urgent per poder realitzar altres tràmits o per a la seva presentació en d'altres organismes (certificats ...).

També, s'havia de tenir en compte que el nombre d'atencions presencials s'havia reduït considerablement en els darrers mesos, conseqüència del gran percentatge de tràmits que havien passat a realitzar-se de forma telemàtica i les millores efectuades en aquest entorn, pel que la demanda de servei presencial s'havia vist reduïda considerablement, excepte en períodes concrets com podien ser l'inici de la temporada d'hivern (gran nombre de persones sol·licitaven acollir-se al règim especial de l'IRNR) o a la finalització de períodes declaratius (per sol·licitar l'accés telemàtic o per la modificació de declaració presentades).

En darrer lloc, s'havia de tenir en compte que el retorn que havia tingut el Departament d'aquesta mesura, que s'havia acompanyat amb d'altres de suport telefònic o telemàtic, havia estat molt positiu, destacant la possibilitat de planificar-se i per haver reduït el temps d'espera, tot respectant les mesures sanitàries. El Departament de Tributs i de Fronteres no havia rebut cap tipus d'observació sobre aquesta mesura per part de les entitats que representaven bona part dels usuaris dels serveis que es prestaven, com podien ser l'Associació d'Assessors Fiscals i Tributaris i de l'Associació de Comptables del Principat, ni tampoc d'altres entitats o organismes.

Per tot l'exposat, la directiva, lluny de ser arbitrària, buscava atendre el màxim nombre de ciutadans possible i de la manera més eficient, donant compliment a les mesures de tipus sanitari que s'havien anat establint des de l'inici de la pandèmia. (Expedient 162/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que havia importat al Principat una moneda corrent de curs legal, essent exempta de l'impost General Indirecte (IGI), segons les normatives internacionals, supranacionals i nacionals. Que havia estat obligat a efectuar el pagament de l'IGI per un import de 71,63 euros després d'haver estat efectuada una classificació incorrecta per part de la Duana. Que va interposar recurs davant la Comissió Tècnica Tributària el qual va ser desestimat sense efectuar una valoració de les proves presentades. Que el raonament es basava en conclusions no especificades a la Llei. Que el règim especial al qual feia menció el Govern no establia en cap moment que els particulars tinguessin prohibit importar al tipus impositiu del 0%, sinó només que els comerciants havien de complir obligacions addicionals.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que la Duana Andorrana discriminava als particulars en cas de l'import per a ús personal, decisió contrastada amb l'acord de la UE sobre la Unió Duanera, tot i que l'acord de de la Unió Duanera entre la UE i el Principat prohibia aquestes discriminacions.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar del Departament de Tributs i Fronteres ens informés de l'argumentat per l'interessat. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el demandant va importar al Principat d'Andorra una moneda que havia comprat a Alemanya, es tractava d'una unça de Krugerrand. En el moment de la importació els agents de Duana van considerar que aquesta importació estava subjecta a pagament d'IGI, havent de pagar 71,63€ en concepte d'IGI per a la importació de dita moneda.

Que el demandant va presentar el 12 de març del 2021 una sol·licitud manifestant el seu desacord amb la tributació aplicada ja que considerava que aquesta importació estava exempta d'IGI en tractar-se

d'or d'inversió i d'una moneda de curs legal i que d'acord amb la disposició addicional quarta de la Llei de l'impost general indirecte, les importacions d'or d'inversió tributen al 0%.

Endemés precisava el Kruggerrand era una moneda exempta d'impostos, que figurava en la llista oficial de la UE publicada en el Diari Oficial de la UE com a or d'inversió, exempt de l'impost sobre el valor afegit. Afegia que el Krugerrand era una moneda de curs legal a Sud-àfrica des de 1961 i l'article 18 de la Llei de l'impost general indirecte establí que les monedes de banc en curs legal estan exemptes de l'impost. El 23 d'abril del 2021, la directora adjunta d'Afers Jurídics i Recaptació va desestimar la seva sol·licitud en considerar que la importació d'aquesta moneda estava subjecta a tributació d'IGI i per tant no hi havia lloc a la devolució de l'import satisfet en concepte d'IGI.

Que el 8 de juny del 2021 va interposar un recurs administratiu davant la Comissió Tècnica Tributària contra la decisió del 23 d'abril del 2021. La Comissió Tècnica Tributària, el 15 de juliol del 2021, després d'examinar l'expedient va acordar desestimar el recurs interposat ja que el recurrent no complia amb les condicions definides legalment i reglamentàriament per beneficiar-se de l'exempció establerta i en no poder considerar la importació com una operació d'or d'inversió.

D'altra banda calia tenir en compte que la Nomenclatura General de Productes establí diferents codificacions per a les monedes d'or, en concret establí 3 codificacions diferents subjectes a un tipus de gravamen del 0% o del 4,5%:

*“7118 90 00.A - - Que s'acullen al règim especial de l'or d'inversió de l'Impost General Indirecte % 0
711890 00.B - - Altres % 4,5
7118 90 00.C - - Monedes de curs Legal que s'acullen a l'art. 18 de la Llei de l'Impost general Indirecte % 0”*

Així mateix, mencionaven que a la Llei 11/2012, del 21 de juny, de l'impost general indirecte, en la seva versió refosa del 5 d'abril del 2017, s'establí en la seva disposició addicional quarta, un règim especial d'or d'inversió i incloïa en aquest règim d'or d'inversió:

*“b) Les monedes d'or que reuneixin els requisits següents:
i) Que siguin de llei igual o superior a 900 mil·lèsimes.
ii) Que hagin estat encunyades amb posterioritat a l'any 1800.
iii) Que siguin o hagin estat de curs legal al seu país d'origen.
iv) Que es comercialitzin habitualment per un preu no superior al 80 per cent del valor de mercat de l'or que continguin.
v) Que es publiquin al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra o al Diari Oficial de les Comunitats Europees.”*

En la mateixa disposició s'establí que *“tributen al 0% les*

importacions d'or d'inversió definit en aquest règim especial.”

Que el punt 5 de la disposició addicional quarta precisava que *“reglamentàriament es definiran les característiques del registre així com els procediments obligatoris a seguir per part dels operadors d'or d'inversió”*.

L'article 40 del Reglament de l'impost general indirecte del 2 de juliol del 2014 que desenvolupava el règim especial d'or d'inversió preveia que:

“Article 40. Règim especial d'or d'inversió

1. Els empresaris o professionals que facin operacions que tinguin per objecte l'or d'inversió, s'han de donar d'alta abans de fer operacions a l'empara del règim especial, mitjançant el formulari que estableixi el ministeri encarregat de les finances.

2. Els operadors d'or d'inversió han de portar un registre de factures rebudes i factures emeses on s'identifiquin totes les transaccions en operacions d'or d'inversió seguint els requisits registrals dels articles 27 i 28 del Reglament, amb l'obligació d'identificar el client de dites operacions. Així mateix, han de conservar les dades del registre com a mínim cinc anys.”

Remarcaven que la exempció no s'aplicava pel simple fet d'importar or sinó que la Llei creava un règim especial d'or d'inversió i aquest règim especial estava reservat a empresaris i professionals que havien de complir amb un seguit d'obligacions registrals i altres per beneficiar-se d'aquest règim. Els particulars que no eren empresaris o professionals no es podien beneficiar de l'exempció de l'or d'inversió i per tant no podien dur a terme importacions d'or d'inversió. Tant la decisió del 23 d'abril del 2021, com la resolució del recurs indiquen a l'interessat els motius pels quals no es podia acollir a aquest règim ni beneficiar-se d'aquesta exempció. En compliment de la Llei 11/2012, del 21 de juny, de l'impost general indirecte i del Reglament del 2 de juliol del 2014 el demandant no podia importar aquesta moneda d'or sota l'empara del codi 7118 90 00. A donat que no era un operador que es pogués acollir al règim especial d'or d'inversió.

Que contràriament al que manifestava, aquest règim no era un règim obert a tothom, particulars i empresaris i professionals amb determinades obligacions per als empresaris i professionals. Aquest règim era un règim estrictament reservat a empresaris i professionals i els empresaris i professionals que desitgessin importar en benefici del règim especial havien de complir amb les obligacions previstes.

D'altra banda, consideraven també que l'article 18 de la Llei 11/2012, del 21 de juny, de l'impost general indirecte preveia una

exempció per les monedes de curs legal:

“Article 18. Importacions de bitllets de banc en curs legal i de segells

Estan exemptes de l'impost les importacions de bitllets i monedes de banc en curs legal, els títols valor i els segells, i els efectes timbrats en curs legal per un valor no superior al seu valor facial.”

L'article 18 establí dos requisits pel benefici de l'exempció: que es tractés de monedes de curs legal i que llur valor no fos superior al seu valor facial. El Krugerrand era una moneda de curs legal a Sud-Àfrica però no era una moneda de banc, ni tenia valor facial, motiu pel qual, la importació d'aquesta moneda no complia els requisits per beneficiar-se de l'exempció establerta a l'article 18 de la Llei de l'impost general indirecte.

Mencionaven també que el tractament donat per part de la Duana Andorrana en el moment de la importació d'aquesta moneda responia per tant a l'aplicació de la normativa aplicable a tal efecte ja que aquesta operació no es podia acollir al règim especial d'or d'inversió i no complia tampoc els criteris establerts a l'article 18 de la Llei de l'impost general indirecte havent per tant de tributar un 4,5% d'IGI i havent de ser codificada com a altres al codi de la nomenclatura general de productes 7118 90 00.B.

Finalment, i a mode de conclusió, manifestaven que les distincions que preveia la llei no es podien considerar, ni injustes, ni discriminatòries. En efecte, el principi d'igualtat s'havia d'interpretar en el sentit que exigia que fossin tractades de la mateixa manera les situacions idèntiques. Per contra, un tractament distint no era discriminatori si les situacions no eren idèntiques. El principi d'igualtat en l'àmbit tributari imposava al legislador l'obligació d'un mateix tractament per aquelles persones que es trobaven en una situació idèntica. Tant la norma tributària aplicada com l'actuació de la Duana Andorrana responien a l'aplicació del principi d'igualtat i sense que s'hagués vulnerat l'Acord de la Unió Duana entre la UE i el Principat, i a tall d'exemple recordaven que el propi Acord preveia un tractament diferenciat per als particulars als quals atorgava el benefici d'un règim de franquícies no aplicable als operadors. (Expedient 186/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa degut a l'error constatat en l'abonament efectuat de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries.

Que per Resolució el Ministre de Finances i portaveu i President de la Comissió Tècnica Tributària va acordar estimar el recurs interposat pel demandant contra la Resolució del director adjunt de Gestió i Atenció al

Contribuent, en la qual es resolvia no acordar l'exempció sol·licitada en relació a l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries prevista a l'article 4, apartat 11 de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries, deixant-la sense efecte i emplaçant a l'òrgan competent a resoldre novament l'expedient tenint en compte l'exposat anteriorment.

Que segons proposta de resolució registrada per part del Departament de Tributs i Fronteres, es desestimava la sol·licitud de devolució de l'impost anteriorment esmentat, obrint-se un tràmit d'audiència en el que es posava de manifest l'expedient perquè es presentessin les corresponents al·legacions i aportés al Departament els documents i justificants que estimés pertinents, en el termini de 10 dies hàbils.

Que havent presentat les corresponents al·legacions i la documentació necessària, a la data no havia obtingut la resposta a les mateixes, motiu pel qual sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que el Departament de Tributs i Fronteres formalitzés la resposta a dites al·legacions, així com el retorn de l'import abonat.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar del Departament de Tributs i Fronteres ens informés al respecte. Es va rebre la contesta, en qual contingut se'ns comunicava que el 25 de juny del 2021 es va notificar a l'interessat la proposta de resolució desestimant la sol·licitud de devolució de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries.

Que en la proposta de resolució de l'expedient s'informava als obligats tributaris que s'obria un tràmit d'audiència perquè al·leguessin i aportessin prop del Departament de Tributs i de Fronteres els documents i justificants que estimessin pertinents, en el termini de deu dies hàbils a comptar de la data de notificació d'aquesta comunicació, i que transcorregut aquest termini, i un cop valorades les al·legacions formulades i els documents aportats, es dictaria resolució en la que es decidiria sobre totes les qüestions derivades de l'expedient. Que el 8 de juliol del 2021 els obligats tributaris van presentar un escrit d'al·legacions a la proposta de resolució de l'expedient.

Que tenint en compte que l'apartat 2 de l'article 71 de la Llei 21/2014, del 16 d'octubre, de bases de l'ordenament tributari estableix que *“el termini màxim en què s'ha de notificar la resolució serà el fixat per la normativa reguladora del corresponent procediment, sense que pugui excedir els sis mesos, excepte que estigui establert per una norma amb rang de llei”*, el Departament de Tributs i de Fronteres notificaria la resolució de l'expedient no més tard del 24 de desembre del 2021. La notificació va ser efectuada amb resultat desfavorable. (Expedient 189/21).

Una ciutadana va presentar una escrit de queixa davant la problemàtica derivada per l'adquisició d'un pis amb dues places d'aparcament i un traster. Que en data 28/09/21 va efectuar el tràmit per a l'exempció de l'ITP amb tota la documentació sol·licitada, comunicant-li la funcionària que la va atendre que la Llei marcava un termini de 60 dies naturals, punt que va qüestionar ja que consultada la mateixa, no feia referència a cap termini de temps, entregant el peritatge, formulari i la seva documentació (CASS).

Que el 12/10/21, el Departament de Tributs li va comunicar que la resolució de l'exempció de l'ITP havia estat amb data 11/10/21, recollint dita resolució i lliurant còpia digital a la immobiliària.

Que en data 19/10/21 la immobiliària va buscar el notari i va tancar la data de signatura pel 26 d'octubre, fent-li saber que el notari no veu correcta la resolució del Departament de Tributs i Fronteres, ja que es mencionaven dues places d'aparcament i un traster, quan en realitat només eren dues places d'aparcament.

Que en data 20/10/21 va presentar l'exempció de l'ITP a Govern Impostos i va explicar la situació. Després de reunir-se amb un responsable del Departament, li va manifestant que tenia la mateixa visió que la interessada, que la plaça d'aparcament i el traster eren indivisibles, i que actualment l'ITP es calculava per metres quadrats, i que el que esperava era que el notari els donés l'escriptura de propietat horitzontal, un document on constés que aquests dos espais estaven junts i els seus metres quadrats, que ell deduïa que en algun moment aquella plaça d'aparcament era més gran i que posteriorment es va efectuar un traster, i que si ell tenia aquest document, efectuaria la rectificació en el mateix moment.

Que el document on el notari veia que eren dues places d'aparcament (sense traster) ell l'havia de tenir i que havien de veure els metres quadrats totals per fer la rectificació de la resolució. Així mateix li comunicava que amb el document de l'escriptura que tenia el notari, n'hi havia prou per efectuar la rectificació de l'exempció i que durant el dia es podia realitzar. Tot i així, li van sol·licitar un peritatge més específic i que cadascuna de les places d'aparcament tinguessin un descriptiu correcte: metres, ubicació (quina planta; entre quina i quina altra plaça), la mateixa situació amb el traster, quin número tenia el traster, en quina plaça d'aparcament es trobava el mateix, quins metres quadrats tenia i quina alçada.

Que en data 21/10/21 va rebre l'escriptura de la notaria i el nou peritatge de l'arquitecte, documentació actualitzada que va lliurar amb l'original de l'exempció, comunicant-li des del Departament de Tributs que el tràmit es consideraria entrat en aquesta data 21/10/21, sense donar-li cap tipus de rebut/ comprovant, que no era una rectificació i que la taxació era incorrecta.

Així mateix, li va manifestar que l'Administració acordava la resolució quan volia, que no hi havia termini, que això anava com anava i que no era la única, que per a finals del mes d'octubre no tindria l'exempció (data de signatura amb la notaria el 26 d'octubre). Que no es podia efectuar seguiment del tràmit de cap de les maneres, que no podia telefonar ni tampoc personar-se per sol·licitar en quina situació es trobava el mateix. Que el problema era el traster, que no existia a l'escriptura i que a la taxació sí, aportant una nova taxació, sense el traster.

Que el 22/10/21, es va personar al Departament de Tributs i sol·licitava a una funcionària com estava el tràmit, ja que el dia 26 era la signatura i no es podia aplaçar i que el notari havia de tenir clar el que es signava. Que va obtenir per resposta que no insistís més, que ja es posaria en contacte i que no era problema de l'Administració la data de la signatura, que sinó la podia ajornar, no era el seu problema.

Que el 25/10/21, es va tornar a personar al Departament i va tornar a insistir com estava el tràmit, reiterant-li la seva absoluta indefensió en tota aquesta situació comunicant-li que no hi podia fer res i que l'Administració és com funcionava i que els tràmits tenien el seu curs. Que després de veure la seva desesperació, li va fer saber que hi havia una opció, no incloure les places d'aparcament en l'exempció.

Que li va comunicar novament que la signatura era a l'endemà, a les 15:30, responent-li que estigués a prop de Tributs per si la trucava per a recollir la resolució en el menor temps possible, però que no es fes il·lusions. També li va fer saber que podia fraccionar el pagament, sol·licitant-ho a Recaptació, informació incorrecta, ja que el notari ho liquidava un cop se li havia fet l'ingrés per part seva.

Que comunicant al notari la situació, aquest li va comunicar que només tenia una opció, abonar els 10.080 euros de l'ITP i després sol·licitar la devolució.

Que el 26/10/21, dues hores abans de la signatura, es va tornar a personar al Departament manifestant-li que si no l'havien trucat era perquè no tenien la resolució. Li va demanar si era possible demanar ingressos indeguts, tal i com li va manifestar el notari el mateix dia, però li van comunicar que no li aconsellava, que ja s'hi havia trobat abans i que l'Administració no retornava aquests diners mai, però que la seva situació era diferent ja que la resolució l'havia tingut abans de la signatura i que es dirigís a un advocat.

Que el mateix dia de la signatura els propietaris del pis li vam comunicar que efectivament el pàrquing era molt llarg i que per aquest motiu anys abans es va fer un traster, que en el pàrquing del pis superior no se'n va fer i que es podia comprovar com era de llarga la plaça d'aparcament i que la immobiliària que representava a la propietat, els

va fa saber que mai havia d'haver aparegut el traster en el peritatge.

Que davant la situació, el notari va deixar constància per escrit de la situació de l'IPT a l'escriptura i que s'estava a l'espera de la resolució de Govern.

Que el 27/10/21, el Departament li comunicava que podia recollir l'exempció original i que no es feia cap rectificació i que podia reiniciar tot el tràmit. El dia següent es va personar al Departament, li van tornar l'original de l'exempció però no els peritatges ni l'escriptura. Tampoc li van proporcionar el comprovant de "no hi ha rectificació" i que no hi havia canvi de resolució, comunicant-li que si havia signat i abonat l'impost, no tenia cap solució tret d'acudir a la Batllia.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que havent complert i complint els requisits per a l'exempció de l'IPT i davant d'un problema de criteris, de manca de voluntat, d'abús i d'indefensió davant l'Administració, es trobava en la situació d'haver pagat l'impost quan tenia una resolució d'exempció i complia els requisits segons la llei.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va trametre al Departament de Tributs i Fronteres, el qual, posteriorment ens comunicava que el 28 de setembre del 2021 la interessada presentava la sol·licitud mitjançant la qual sol·licitava que li fos aplicada l'exempció de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries, prevista en l'article 4, apartat 11, de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries, del 29 de desembre del 2000, o bé el tipus de gravamen super reduït, d'acord amb l'article 59, apartat 11, de la Llei 11/2012, del 21 de juny, de l'impost general indirecte, segons escaigui. En la sol·licitud s'identificaven dues places d'aparcament, amb números 25 i 32, i un traster, amb número 25.

Atès que en la taxació pericial aportada amb la sol·licitud s'informava de dues places d'aparcament (22,00 m²) i d'un traster (3,00 m²), però no s'identificaven, el 30 de setembre es requeria telefònicament a la interessada per a que presentés la taxació pericial corregida, identificant les dues places d'aparcament i el traster. El 7 d'octubre del 2021, va presentar una taxació pericial en la que s'identificava la plaça d'aparcament número 32 (12,00 m²), la plaça d'aparcament número 25 (10,00 m²) i el traster situat en la plaça d'aparcament número 25 (3,00 m²), a la que s'annexaven fotografies de les tres unitats immobiliàries. Atès que la documentació presentada s'ajustava a la legislació vigent, l'11 d'octubre del 2021 es resol favorablement l'exempció sol·licitada, que es lliurava a la interessada el 12 d'octubre del 2021, és a dir, als 13 dies de la presentació de la sol·licitud.

Que el 20 d'octubre la interessada es va personar prop del Departament de Tributs i de Fronteres, manifestant que, segons l'havia informat el notari, la resolució era incorrecta. Que se la va informar, que

la resolució es va emetre identificant les unitats immobiliàries que s'informaven en la darrera taxació pericial presentada, pel que si es considerava que la resolució no era correcta, s'havia d'aportar la documentació (escriptura de divisió de la propietat horitzontal i taxació pericial corregida) identificant els béns objecte de la sol·licitud d'exempció i els metres quadrats d'aquestes per poder comprovar si, com manifestava la interessada, sobre una part d'una plaça d'aparcament s'havia bastit un traster.

Que el 21 d'octubre, la interessada presentava l'escriptura de divisió de la propietat horitzontal i una nova taxació pericial. En l'escriptura de divisió de la propietat horitzontal no s'identificaven ni el traster ni les dues places d'aparcament, únicament s'informava que en la planta garatge de la planta B s'hi trobaven 19 places d'aparcament (del número 22 al 40) i dos trasters, i en la taxació pericial s'identificaven les places d'aparcament número 32 (12,00 m²) i número 25 (13,00 m²). Un cop revisada la documentació aportada i tenint en compte que les tres taxacions pericials informaven de forma diferent de les places d'aparcament i del traster, així com de les seves superfícies, sense que es justificassin aquestes diferències i que la taxació sobre la que s'havia resolt era la única que aportava imatges en les que es podia constatar que existia un traster bastit sobre la plaça d'aparcament número 25 que s'havia de tenir en compte en la valoració dels béns immobles objecte de la sol·licitud, no esqueia iniciar per part de l'Administració un procediment de rectificació d'errors atès que la resolució emesa era correcta.

Que en conseqüència, el 28 d'octubre del 2021, es retornava a la interessada la resolució emesa l'11 d'octubre que havia adjuntat a la documentació aportada el 21 d'octubre ja que no hi havia lloc a la rectificació perquè ni el Departament de Tributs i de Fronteres no va iniciar cap procediment de revisió, atès que no hi havia lloc, ni la interessada va instar el seu inici identificant l'error material, de fet o aritmètic de la resolució emesa per l'Administració.

D'altra banda, exposaven que les sol·licituds d'exempció es tractaven per estricte ordre d'entrada i que un cop presentada, el procediment es trobava en tràmit o resolt, pel que no es podia informar de quan aquest tràmit estaria resolt, malgrat que l'Administració resolvia el tràmit en el termini més breu possible, com s'havia pogut constatar en aquest procediment que la primera resposta (amb un requeriment previ a la resolució) es va donar en 13 dies i la segona en 6 dies. (Expedient 221/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que manifestava el seu desacord ja que en data 23 de gener del 2020 va tramitar l'exempció de l'ITP aportant tota la documentació sol·licitada, entre la qual hi havia el peritatge (emès en data de 17/01/20 i que

atribuïa un valor total de 238.859,25€ a l'habitatge, l'aparcament i el traster). En data 12 de febrer del 2020, es va emetre la resolució favorable de l'exempció de l'ITP on s'establí que la transmissió s'havia de realitzar abans del 17 de juliol del 2020.

Que en data 6 de març del 2020, i veient que la Notaria encara no els havia donat una data per a la signatura de la compravenda, es va prorrogar un mes més el contracte d'arres, tot i que el 13 de març del 2020 es va iniciar el confinament i les notaries van quedar tancades. Que posteriorment, l'1 d'abril del 2020, la immobiliària li va comunicar la reobertura del servei de la Notaria, inicialment exclusivament per urgències quedant a l'espera que la Notaria els hi assignés una hora per la signatura.

El 24 de juliol del 2020, la immobiliària la va informar dels pagaments que requeria la Notaria per a donar-los hora; doncs, segons li van explicar, havien canviat el procediment degut a la situació sanitària, sol·licitant el pagament previ dels imports que especificaven, procedint a efectuar tota la gestió, i datant el 2 de setembre de 2020 per signar la compravenda.

El 28 d'agost del 2020 va haver d'anul·lar la signatura ja que va ser positiva pel covid, havent-se de confinar. Que en tenir l'alta mèdica, va informar la immobiliària, comunicant-li possiblement s'hauria de fer algun tràmit per renovar l'exempció de l'ITP, motiu pel qual, va reprendre el compromís acordat en el contracte d'arres i es va ocupar de gestionar-ho demanant hora a Tributs per informar-se'n i veure com calia procedir.

Que recollint la resolució original de l'ITP, uns dies més tard, la van telefonar informant-la que havien anul·lat l'hora de Tributs ja que la Notaria va confirmar que l'exempció de l'ITP continuava vigent i no calia renovar res, confirmant la signatura de la compravenda pel 2 d'octubre del 2020, moment en el qual finalment té lloc i es constata que l'exempció de l'ITP continua vàlida.

Que el 19 d'octubre del 2020, va tramitar al Departament de Tributs l'escriptura notarial, tal com es sol·licitava a fi de constar la transmissió i mantenir l'exempció de l'ITP.

Que el 3 de maig del 2021, el Departament de Tributs li va notificar la proposta de liquidació provisional CITPI-G-C1_0083-21, així com li comunicaven verbalment que la notaria no hauria d'haver acceptat l'exempció de l'ITP, que en aquell moment dit Departament va informar a altres notaries que van contactar-los que simplement calia una actualització del peritatge (no de la resta de la documentació) per prorrogar la validesa de l'exempció.

Que en posar-se en contacte amb la Notaria, van refermar-li que l'exempció estava vigent. Que en assessorar-se professionalment van

coincidir amb la valoració de Tributs. Veient el que en la proposta de liquidació es mencionava, va preguntar si podia presentar tota la documentació per l'exempció de l'ITP de nou, inclòs el peritatge, però se li va informar que no, perquè la concessió de l'exempció es feia en base a la documentació presentada anterior a la signatura.

Que en comunicar-ho a la Notaria, continuaven mantenint el seu criteri de vigència de l'exempció i van acordar presentar un escrit adjuntant un altre per part de la Notaria on s'argumentava perquè es considerava vigent. Que el 12 de maig, va presentar la resposta a la liquidació provisional i el dia 1 d'octubre, va presentar a Tributs la documentació requerida per a justificar anualment l'exempció de l'ITP (basada en acreditar la residència en l'habitatge adquirit), veient que encara no havien emès cap resolució i seguint les indicacions que Tributs li va referir prèviament.

Que en data 29 d'octubre, Tributs li va lliurar la Resolució i liquidació provisional on es resolvia que l'ITP no estava vigent i que, per tant, s'havia d'efectuar el pagament pertinent més l'import afegit en concepte d'interessos moratoris, quedant un deute pendent de liquidar en el termini màxim d'un mes de 9.656,92€. Des de Tributs qüestionaven l'escrit presentat per la Notaria, considerant que era vague quant a l'argumentari pel tipus de llenguatge utilitzat.

Que des de la Notaria li van comunicar que havia de presentar un recurs i un peritatge actualitzat, el qual va ser presentat el 19 de novembre. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que es trobava en una situació molt complicada. D'una banda, per la càrrega econòmica sobrevinguda tant important, tot i haver estar declarada com a exempta de l'ITP; i les despeses addicionals a les quals s'enfrontava en cas de no efectuar el pagament de forma urgent. Restem a l'espera de rebre la contesta del Departament de Tributs i Fronteres. (Expedient 242/21).

2.- SECTOR URBANISME

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

En aquest sector, s'inclouen les qüestions que versen sobre, entre d'altres, permisos d'obres o de límits en les construccions, ordenament del territori o urbanisme. Durant aquest període s'ha registrat un expedient: **167/21**.

2.I.II. Expedients significatius

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que s'havia procedit a l'eixamplament d'un camí veïnal, sense haver estat informats els dos altres co-propietaris veïns de Nagol.

Que havent-se construït 5 edificis a la zona, el camí veïnal continu al Carrer Hortal havia estat eixamplat sense que haguessin estat informats les propietats. Que aquest camí veïnal donava accés a dits terrenys. Que segons la direcció de l'execució de l'obra i la propietat dels edificis els hi manifestaven, aquest camí era comunal, informació errònia que podria haver estat donada per part del Comú.

Que després d'una visita efectuada per part dels Cònsols i les parts afectades, estaven a l'espera d'una segona reunió amb la propietat dels edificis a fi de solucionar la problemàtica, convocatòria que havia estat anul·lada.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de que la Corporació ens informés de la veracitat del manifestat per part de la propietat dels edificis construïts conforme aquest camí era comunal i no veïnal i les indicacions donades pels seus serveis.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer del Comú de Sant Julià de Lòria. Rebuda la contesta, se'ns manifestava que l'esmentat camí havia estat realitzat d'acord amb les llicències d'obres atorgades per la construcció d'un conjunt residencial situat a la zona anomenada "Terra Boneta" de Nagol i que en aquestes no es va fer referència a la titularitat comunal o veïnal del camí.

Així mateix, l'article 81 de les Normes urbanístiques del Pla d'ordenació i urbanisme parroquial, establia una separació de 1,50 m de qualsevol camí rural, comunal, veïnal o callissa.

En converses mantingudes amb els promotors del conjunt residencial i amb veïns de Nagol, els serveis tècnics comunals, podien haver qualificat el camí de titularitat comunal, sense que aquest terme modifiqués a nivell urbanístic la separació que s'havia de deixar respecte al camí en el moment de la construcció dels edificis.

Així mateix, se'ns informava també que s'havien mantingut reunions amb la interessada i el Promotor del conjunt residencial. En la darrera reunió també es va efectuar un desplaçament in situ, acordant-se que, sí els propietaris no els hi semblava estèticament correcte alguna cosa, ho gestionarien directament amb la promotora, mantenint la corresponent reunió, la qual no s'ha efectuat.

Atès tot l'anteriorment exposat, el Comú de Sant Julià de Lòria tenint en compte que estava realitzant el cadastre parroquial, definiria definitivament la titularitat del terreny en el moment en que la Comissió

de cadastre es desplaçés a l'indret per realitzar les delimitacions de les diferents parcel·les. (Expedient 167/21).

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 orfandat, per manca en el reembossament de despeses mèdiques, manca de cobertura quant a intervencions o altes mèdiques.

Els expedients inclosos en aquest subsector són: 5/21, 36/21, 40/21, 60/21, 81/21, 82/21, 85/21, 89/21, 100/21, 102/21, 123/21, 125/21, 131/21, 139/21, 140/21, 141/21, 146/21, 153/21, 156/21, 157/21, 158/21, 180/21, 202/21, 230/21, 244/21 i 246/21.

3.I.II. Expedients significatius

Una queixa va ser presentada per una ciutadana ja que després de patir un accident laboral en data 10/10/2018, i després d'acudir a una revisió mèdica per part d'una metgessa de la CASS al mes de novembre, li havia estat canviada la mateixa per malaltia comuna. Que després d'haver presentat un recurs el dia 24 de novembre de 2020 i un complement de recurs en data 19 de desembre de 2020 no havia obtingut cap resposta. Que no era comprensible aquest canvi quan el carnet de tercer pagador pel pagament de les despeses d'accident laboral o de malaltia professional al 100% de les tarifes de responsabilitat vigent constava de baixa com accident laboral.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que li fos comunicada la resolució dels recursos administratius presentats i es rectificués l'error constatat en la tipologia de la baixa mèdica i es reconsiderés la decisió, tornant a incapacitat laboral derivada per accident laboral.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es trametre la corresponent demanda d'informació a la parapública. Es va rebre la resposta, en qual contingut se'ns comunicava que la interessada va gaudir d'una baixa mèdica per incapacitat temporal com a conseqüència de l'accident laboral que va patir el 10 d'octubre del 2018 i fins el 31 d'octubre del 2019.

Que el 27 de febrer del 2020, l'assegurada va iniciar una nova

situació de baixa mèdica per motiu de malaltia comuna o accident no laboral. Com a conseqüència d'una recaiguda de l'accident laboral sofert, la seva baixa mèdica va passar a ser considerada com derivada d'accident laboral, a comptar del 26 de maig del 2020.

Que l'Àrea de Control Sanitari va constatar que l'estat mèdic de la interessada corresponia a una situació derivada de malaltia comuna o accident no laboral, i per escrit de data 11 de novembre del 2020, la CASS va resoldre modificar la modalitat de pagament de la baixa mèdica amb el pagament de les prestacions econòmiques com derivades de malaltia comuna, a comptar del 10 de novembre del 2020.

Que en desacord amb aquesta decisió, el 24 de novembre del 2020, va presentar un escrit de recurs adreçat al Consell d'Administració i el 9 de desembre del 2020, va presentar un nou escrit sol·licitant la intervenció del metge tercer de l'article 257 de la Llei 17/2008 per a que en base al meu historial mèdic es pronunciés al respecte de la seva incapacitat temporal i en concret si aquesta havia de continuar sent per accident laboral.

D'acord amb la sol·licitud de revisió per part d'un metge extern i el Reglament que regula l'actuació dels facultatius independents experts en valoració de patologies, discapacitats i dany corporal en l'àmbit de la seguretat social i el procediment de designació, el Ministeri de Salut va nomenar un metge independent expert.

En manifestar l'assegurada que no podia desplaçar-se a la consulta del citat doctor ubicada a la parròquia de La Massana, a instància de la persona assegurada es va demanar al Ministeri de Salut de designar un altre perit amb consulta a Andorra.

Que el 13 de gener del 2021, el Ministeri de Salut va comunicar a la CASS que una altra Doctora podia visitar a la interessada el 15 de gener del 2021.

Que el dia 21 de gener del 2021, la CASS va rebre el peritatge realitzat per la referida Doctora, en quines conclusions determinava que la situació actual mèdica de la assegurada era deguda a la caiguda del 16.07.2020 i al seu parer no guardava relació amb el mal gest d'hiperflexió del genoll de l'octubre del 2018.

Per resolució del 28 de gener del 2021, la CASS va comunicar a l'assegurada que d'acord amb el peritatge, coincidint amb el parer de la CASS, el Consell d'Administració, en la reunió del 26 de gener del 2021, va resoldre confirmar la decisió de modificar el pagament de les prestacions econòmiques per incapacitat temporal passant d'accident laboral a malaltia comuna a comptar del 10 de novembre del 2020.

Aquesta resolució, juntament amb una còpia del peritatge va ser

notificat a l'assegurada el dia 1 de febrer del 2021, informant-li que exhaurida la via administrativa, podia presentar recurs davant la jurisdicció administrativa de la Batllia en el termini d'un mes, a comptar de la seva notificació, d'acord amb l'article 257 del text refós de la Llei 17/2008 de la seguretat social.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part demandant es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 5/21)

Una ciutadana sol·licitava la intervenció de la Institució ja que el dia 22 de desembre de 2020 va presentar tota la documentació escaient sol·licitant la renovació del reemborsament del 100% de les despeses sanitàries per recursos econòmics insuficients tant d'ella com de les seves filles menors.

Que degut a la seva situació econòmica i de salut havia d'efectuar visites constants a diversos especialistes tant de les menors com seus, no podent sufragar les despeses de les visites i possible medicació. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'agilitar el procés de resolució de la sol·licitud presentada.

Admès a tràmit l'escrit es va trametre la queixa a la CASS. Rebuda la contesta, se'ns informava que d'acord amb els fitxers, per cartes de data 18 de febrer del 2021, la CASS havia donat resposta favorable a la sol·licitud de reembossament fins al 100% de les tarifes de responsabilitat per les prestacions mèdiques presentades per l'assegurada i les seves dues filles menors pel període de l'1 de gener del 2021 fins el 31 de desembre del 2021.

Que la interessada i les seves filles disposaven dels carnets de tercer pagador que van ser lliurats des de l'Àrea d'Atenció al Públic el 28 de gener del 2021. (Expedient 36/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que tenia una societat de la que era soci del 51%, motiu pel qual no podia efectuar la declaració com a autònom però tampoc com a assalariat. Que degut a una sanció administrativa i la manca de facturació estava tramitant la fallida de la mateixa i fins que no l'obtingués no podia regularitzar la seva situació a fi de tenir cobertura sanitària. Que després d'informar-se a través del personal de la CASS li havia estat manifestat que no existia cap via de solució, en remarcar una possible llacuna legal pel que feia a la seva situació.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de poder optar a la cobertura sanitària ja que feia més d'un any que no en tenia.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar a la CASS ens informés de l problema plantejat. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons el registre de societats, el demandant figurava com a soci amb el 51 % de la societat i una tercera persona com a soci fundadora i com administradora única.

Que de conformitat amb la legislació vigent, l'article 19 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre de la seguretat social, modificat per la Llei 9/2019 del 7 de febrer, disposava que s'inclouen dins del col·lectiu de persones que realitzaven una activitat per compte propi de la seguretat social les persones que pertanyien a qualsevol dels grups següents:

- Les persones que realitzaven un activitat econòmica per compte propi al Principat d'Andorra.
- Els administradors de societats.
- Els familiars de la persona que realitzava una activitat econòmica per compte propi al Principat d'Andorra.
- Les persones que tenien un contracte de parceria.

Que l'article 18 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre de la seguretat social, disposava textualment que s'inclouen dins dels col·lectiu de les persones assalariades i assimilades del règim general de seguretat social, entre altres, " *... els socis que presten un servei o realitzen una obra per compte de la societat de la qual són socis, sota la direcció dels òrgans socials a canvi d'una remuneració periòdica, sempre que d'acord amb la legislació laboral puguin tenir la qualificació de persones assalariades ...* "

Que en aquest sentit l'article 10 de la Llei 31/2018, del 6 de desembre, de relacions laborals disposava textualment que:

" ... Es considera persona assalariada:

(. . .) El soci que presenta un servei o realitzar una obra per compte de la societat de la qual és soci sota la direcció dels òrgans socials, a canvi d'un salari ... "

Que d'acord amb els preceptes legals esmentats, l'interessat no tenia la condició d'administrador de la societat per cotitzar a la seguretat social com a persona que realitzava una activitat per compte propi, i no va acreditar prestar un servei per compte de la societat de la qual era soci sota la direcció dels òrgans socials a canvi d'una remuneració periòdica, per ser considerada persona assalariada.

Que tot i així, en data 25 de febrer del 2021, aquesta societat havia presentat a la Batllia una demanda de suspensió de pagaments per manca de facturació.

Se'ns informava que als efectes de tenir cobertura sanitària, l'interessat podia demanar acollir-se al règim especial previst per l'article 224bis del text refós de la Llei 17/2008 "persona registrada al Servei d'Ocupació que no rep la prestació econòmica per desocupació involuntària", si complia els requisits establerts. (Expedient 40/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que era infermera i el dia 19 de novembre de 2020 va iniciar una baixa laboral de 10 dies en haver donat positiu en una TMA. Que el seu metge li va efectuar la baixa lliurant-la ella mateixa a la CASS. Que en uns dies es va posar en contacte amb la parapública sol·licitant el motiu pel que no li havia estat abonada la mateixa, comunicant-li que havia de posar-se en contacte amb el Ministeri de Salut. Que posant-se en contacte amb dit Ministeri li van manifestar que ells no sabien res que era un tema entre la CASS i el seu metge.

Que es va posar en contacte novament amb la CASS informant-la que no els hi constava cap baixa i que demanés una còpia al seu metge. Que havent-la lliurat novament a la CASS, no entenia com li havia estat denegada en no complir els requisits administratius per tenir dret a aquesta prestació, així com per la manca d'un full de cotització.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre la corresponent demanda d'informació a la parapública. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que prèvia presentació per part de la interessada del document d'alta mèdica emès pel seu metge tractant respecte de la baixa mèdica del mes de novembre del 2020, la CASS havia procedit a regularitzar el pagament de la prestació econòmica per incapacitat temporal en data 26 de març del 2021.

Traslladat el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 60/21)

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que en data 7/03/2020 li va ser atorgada una baixa mèdica per accident laboral. Que en data 27/10/2020 segons resolució, aquesta va passar a ser com a malaltia. Que posteriorment, i segons la valoració de la Comissió de Valoració Mèdica i havent examinat el resultat de la revisió efectuada i els informes del seu expedient van considerar que la seva patologia estava consolidada i/o estabilitzada i li van comunicar la seva alta mèdica.

Que estant actualment d'alta mèdica a la Parapública tot i que continuava presentant les baixes prescrites pel seu metge referent, li havia estat comunicat que tenia un deute pendent amb la CASS de 800 € que, havent intentat informar-se a què corresponia aquest deute, no havia obtingut cap resposta. Que degut a aquest deute, les despeses sanitàries derivades de la seva rehabilitació no li eren abonades.

Que havent intentat inscriure's al Servei d'Ocupació havia estat informat que no era possible en trobar-se d'alta a la CASS però de baixa a l'empresa. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de saber a què corresponia el deute reclamat per la CASS i poder regularitzar la seva situació.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la parapública ens informés sobre la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que l'interessat va cursar baixa laboral en data 7 de març de 2020 que va ser inicialment considerada com a derivada d'accident laboral.

Que d'acord amb les funcions de control previstes per la normativa de la seguretat social, l'Àrea de Control Sanitari de la CASS va constatar posteriorment que la patologia que havia motivat la situació d'incapacitat temporal del senyor Trulls d'ençà el dia 7 de març de 2020, era derivada de malaltia comuna o accident no laboral, i així ho va comunicar a l'assegurat en data 5 de juny de 2020.

Que en data 6 de juliol de 2020, l'assegurat va formular recurs contra la comunicació de data 5 de juny de 2020 i mitjançant resolució de data 27 d'octubre de 2020, el Consell d'administració va confirmar que la patologia que havia motivat la baixa mèdica en data 7 de març de 2020 era derivada de malaltia comuna o accident no laboral però mantenia el pagament de les prestacions econòmiques per incapacitat temporal en la modalitat d'accident laboral des del dia 7 de març de 2020 fins el dia 5 de juny del 2020 (data de notificació de la resolució de la CASS).

Que en compliment de la resolució del Consell d'Administració, l'interessat hauria d'haver percebut les prestacions econòmiques per incapacitat temporal derivades de:

- accident laboral d'ençà el dia 7 de març 2020 fins al dia 5 de juny de 2020;
- malaltia comuna o accident laboral d'ençà el dia 6 de juny de 2020 fins al dia 6 de febrer de 2021.

Més concretament, hauria d'haver percebuts els següents pagaments:

PERIODE	IMPORT	CONCEPTE
07/03/20 a 31/03/2020	893,45 euros	Accident laboral
01/04/2020 a 05/04/2020	178,69 euros	Accident laboral
04/04/2020 a 30/04/2020	947,60 euros.	Accident laboral
01/05/2020 a 31/05/2020	1.175,02 euros	Accident laboral
01/06/2020 a 05/06/2020	189,52 euros	Accident laboral
06/06/2020 a 30/06/2020	893,45 euros	Malaltia comuna
01/07/2020 a 31/07/2020	1.107,88 euros	Malaltia comuna

01/08/2020 a 31/08/2020	1.107,88 euros	Malaltia comuna
01/09/2020 a 30/09/2020	1.072,15 euros	Malaltia comuna
01/10/2020 a 31/10/2020	1.107,88 euros	Malaltia comuna
01/11/2020 a 30/11/2020	1.072,14 euros	Malaltia comuna
01/12/2020 a 31/12/2020	1.107,88 euros	Malaltia comuna
01/01/2021 a 31/01/2021	1.107,88 euros	Malaltia comuna
01/02/2021 a 06/02/2021	214,43 euros	Malaltia comuna
TOTAL	12.175,86 euros	

Segons les dades bancàries de les que disposem, l'interessat va percebre de la CASS la quantitat total de 12.979.93 euros durant tot el període en que va romandre de baixa laboral, és a dir, del dia 7 de març de 2020 fins al dia 6 de febrer de 2021.

Per consegüent, endeutava actualment a la CASS la quantia de 804,07 euros corresponent a la diferència entre la quantia que va percebre en concepte de prestació econòmica per incapacitat temporal d'ençà el dia 7 de març de 2020 fins al dia 6 de febrer de 2021, i l'import que realment hauria d'haver percebut en compliment de la resolució del Consell d'Administració de data 27 d'octubre de 2020.

Que pel pagament del present import, la Caixa Andorrana de Seguretat Social podia concedir fraccionaments, d'acord amb l'article 15 del Reglament de cotització i de recaptació. La persona assegurada podia demanar cita prèvia amb l'Àrea de comptabilitat trucant al telèfon 870.807.

Pel que feia a la petició de reembossament de les despeses de rehabilitació, se'ns comunicava que d'acord amb els seus fitxers, la CASS estava reemborsant totes les despeses mèdiques presentades per l'interessat, incloses les despeses de rehabilitació esmentades.

Es va traslladar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i ens comunicava el seu desacord els ingressos efectuats per la parapública no corresponien amb els imports percebuts segons l'extracte bancari del demandant.

Es va rebre el segon escrit de contesta de la CASS constatant que les transferències efectuades per la CASS que constaven en l'extracte de compte bancari aportat per l'interessat ascendien a la quantia de 12.230'01 euros. En dit extracte, mancava un pagament efectuat per la CASS en data 2 de desembre de 2020 per import de 749'92 euros, de conformitat amb el comprovant adjuntat.

Que a la vista doncs que el senyor va percebre l'import de 12.979'93 euros (12.230'01 euros segons l'extracte bancari que aporta + 749,92 euros segons el comprovant adjuntat), i únicament hauria d'haver

percebut la quantia de 12.175'86 euros segons la relació de pagaments continguda en el anterior requadre, el demandant endeutava a la CASS la quantia de 804,07 euros, tal i com així ho exposaven en la comunicació anterior. (Expedient 82/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que va néixer la seva filla i les dues van estar hospitalitzades ja que el part va ser complicat.

Que van ser donades d'alta, manifestant que havia tingut cobertura sanitària i li havia estat abonat el salari corresponent de la baixa per maternitat, sense que hagués tingut cap problema al respecte. Que havia rebut trucades telefòniques per part de l'Hospital Nostra Sra. De Meritxell reclamant-li un deute. Que havent-se personat en reiterades ocasions a la CASS, al SAAS i al Departament d'Immigració li havien comunicat la inexistència de cap problema així com de cap deute pendent.

Que l'últim avis del SAAS va ser que li comunicaven el deute que tenia pendent de pagament. Personant-se al SAAS li va ser manifestat que la factura estava en un calaix i que no havia estat abonada.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que no entenia com tenint cobertura sanitària li podien reclamar 2375,89 euros pel tractament efectuat al nadó.

Es va admetre a tràmit la demanda i se sol·licitava de la CASS i del SAAS se'ns informés al respecte. Rebuda la contesta del SASS, se'ns manifestava que la filla de la interessada no tenia drets oberts a la Caixa Andorrana de Seguretat Social (CASS) en la data del seu ingrés, i per tant la CASS no va donar la presa en càrrec.

Que en el moment de l'alta hospitalària des del servei d'Admissions es va informar als pares, de la necessitat d'inscriure a la seva filla per que fos donada d'alta a la CASS. Posteriorment i després que des del servei de Gestió de Cobraments s'informés als pares que la nena seguia sense drets oberts a la CASS que cobrissin la seva hospitalització, el SAAS va emetre la factura per l'import de la prestació, 2.378,89 €.

Que per la informació què disposaven, el nadó era beneficiari del seu pare, qui no tenia els drets oberts a la CASS en les dates de l'hospitalització de la seva filla, segons informació de la CASS. Que des del servei de Gestió de Cobraments es va suggerir als pares d'inscriure a la menor com a beneficiaria de la mare, enlloc del pare.

Rebuda la contesta de la CASS, se'ns informava que procedirien al pagament de la factura citada a la menor sempre que la seva filla figurés inscrita com a persona assegurada indirecta sota la cobertura sanitària de la mare, sol·licitant d'efectuar els canvis corresponents a fi de poder

donar compliment al pagament de la mateixa a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell. Comunicat el contingut dels escrits a la part interessada, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 89/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que era jubilat i tenia contractada una senyora que li efectuava les tasques domèstiques 3 hores diàries. Que fins ara el full de la declaració de la cotització de la treballadora el podia efectuat manualment i abonar-ho directament al banc però havia estat informat per la parapública que aquest tràmit a partir del mes de setembre s'hauria d'efectuar electrònicament de forma obligatòria. Que en ser una persona d'edat avançada que vivia sol i no tenia cap familiar li seria impossible poder efectuar aquests tràmits. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

En aquest sentit el Raonador del Ciutadà formalitzava una Recomanació a la parapública, després dels tràmits escaients.

Vist que en data 13 de maig de 2021 s'admetia a tràmit la queixa i s'adreçava la mateixa a la CASS sol·licitant se'ns informés de les opcions o solucions que es podrien oferir als ciutadans que es trobessin en les mateixes condicions que el demandant al moment d'efectuar els tràmits electrònicament,

Vist que en data 2 de juny de 2021 se'ns trametia l'escrit de contesta a la nostra demanda en qual contingut es feia referència al Decret del 9/9/2020 mitjançant el qual es va aprovar el Reglament de modificació del Reglament del procediment de cotització i de recaptació de la seguretat social que modificava la disposició addicional segona del Reglament,

Vist que en el referit Reglament s'especificava que *“Les empreses o patrons domèstics amb un sol treballador que, en la data d'entrada en vigor d'aquest Reglament, reben el full de cotització per correu electrònic o en suport paper podran continuar rebent el full de cotització per correu electrònic o desplaçar-se a les oficines de la Caixa Andorrana de Seguretat Social per recollir el full i presentar-lo en paper a la Caixa Andorrana de Seguretat Social, fins al 30 de setembre del 2021”*,

Atès que segons informaven a comptar de l'1 d'octubre del 2021, els patrons domèstics o empreses que tenien un sol treballador, com era el cas del demandant i que rebessin el full de cotització en paper haurien de fer aquest tràmit per via electrònica,

Atès que, tot i que la parapública manifestava que aquesta entitat posava a disposició d'aquestes persones, a l'Àrea d'Atenció al Públic, dos ordinadors per fer els tràmits de cotització a través del certificat digital de la CASS,

Atès que per realitzar aquest tràmit de cotització s'havia de sol·licitar el certificat digital i poder realitzar el tràmit de cotització, podent demanar cita prèvia al 870807,

Atès que el Decret de data 9/9/2020 era d'obligat compliment per a la totalitat de ciutadans que havien d'efectuar aquest tipus de tràmits,

Atès que no s'havia tingut en compte al col·lectiu de ciutadans que per edat avançada o amb algun tipus de disfuncionalitat no ho podien efectuar, o els era excessivament onerosos, trobant-se per consegüent en una situació de desemparament, tot i que poguessin disposar d'aparells informàtics a la seva disposició a les dependències de l'Administració,

En conseqüència i en base a quant antecedia, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li conferien l'article 20 de la Llei de creació i funcionament de la Institució, va resoldre formular la següent:

RECOMANACIÓ

- *Que la Caixa Andorrana de Seguretat Social ofereixi atenció personalitzada a tota persona que ho necessiti a fi de complimentar els tràmits que de forma obligatòria s'han de realitzar en format digital segons el Reglament de modificació del Reglament del procediment de cotització i de recaptació de la seguretat social. Per atenció personalitzada s'entén l'assignació de personal de la CASS per tal que, presencialment, guiïn i ajudin totes aquelles persones que, per raons d'edat avançada o dificultats derivades de la seva situació personal, mèdica o material, no puguin accedir per ells sols als formats electrònics.*

Rebut l'escrit de resposta i atès el seu contingut, mitjançant el qual se'ns comunicava que en les formacions que la CASS efectuava informava als afiliats que en el cas de no gaudir de cap dispositiu amb accés a internet o si necessitaven suport per fer els seus tràmits, tenien a la seva disposició en horari d'atenció al públic, uns terminals a la planta baixa de l'edifici de la CASS, i també podien optar a un suport personalitzat sol·licitant hora pel servei de Certificat Digital, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 131/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que la CASS li havia incoat un expedient sancionador administratiu per, suposadament, realitzar una activitat professional durant el període de incapacitat temporal. Que no era cert que realitzés cap activitat laboral, sinó que per amariat, realitzava algun favor puntual a la propietària d'un bar, sense cobrar.

Que degut a l'obertura de l'expedient l'havien donat d'alta, però l'havien acomiadat de la feina ja que no podia realitzar cap tasca laboral per la seva lesió lumbar.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar de la parapública ens informés sobre la qüestió plantejada. Es va rebre la contesta en qual contingut se'ns comunicava que efectivament, la demandant va iniciar una situació d'incapacitat laboral transitòria derivada de malaltia comuna.

Que arran d'una inspecció realitzada per l'Àrea de Control Administratiu, es va constatar que la interessada es trobava treballant a un bar malgrat figurar en situació de baixa mèdica. Que per aquest motiu la CASS li va incoar un expedient administratiu sancionador. En el termini legalment establert, la demandant va presentar les escaients al·legacions negant haver realitzat cap activitat professional mentre figurava en situació de baixa mèdica.

En base amb els controls efectuats pel personal de l'Àrea de Control Administratiu, es va constatar que la interessada figurant de baixa mèdica, es trobava atenent els comensal que hi havia al Bar realitzant tasques de cambrera. Aquest fet contradeia l'article 13 del Reglament de les Prestacions d'incapacitat temporal en el que es preveia que durant la situació d'incapacitat temporal no es podia treballar ni per compte aliè ni per compte propi remunerada o no inclòs el treball amistós o familiar definits en la normativa laboral. Per aquest motiu, aquest expedient sancionador havia estat resolt recentment mitjançant resolució, notificada a l'assegurada, en el sentit de considerar que l'assegurada havia realitzat una activitat professional mentre figurava en situació d'incapacitat temporal incomplint la normativa de seguretat social i que, per consegüent, s'esqueia la imposició d'una sanció i la suspensió a comptar del pagament de les prestacions econòmiques derivades de la situació d'incapacitat temporal.

Contra aquesta decisió es va comunicar a la persona assegurada que podia formular recurs administratiu davant el Consell d'Administratiu contra la referida resolució. El dossier es va arxivar ja que la demandant va acudir a la Batllia. (Expedient 139/21).

Un ciutadà sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà prop de la CASS ja que el dia 6/7/2020 se li va atorgar l'alta mèdica amb reconeixement d'una pensió d'invalidesa derivada de malaltia del grup 2, que la parapública va deixar pendent cautelarment fins a la cessació del seu comerç, atorgant-li una pensió del grup 1.

Que per un error de la CASS, no es van generar cotitzacions per compte propi, però el negoci estava tancat i sense mena d'activitat,

però a causa de la seva malaltia invalidant no va poder donar de baixa dit negoci fins el dia 22/1/21.

Que per resolució de data 21 d'abril de 2021, la CASS resolvia afiliar-lo com a persona que realitzava una activitat per compte propi del 6/7/20 fins el 21/4/21 reclamant el pagament de 3.060,25 euros.

Que en dita resolució, la CASS reconeixia expressament el seu error que textualment deia *“Atès que malgrat l’error administratiu d’aquest organisme en no haver-vos generat les vostres cotitzacions com a persona que realitza una activitat per compte propi des del dia 6/7/20...”*

En certa manera, l’error reconegut tenia una certa explicació, atès que la CASS ja havia valorat la seva situació mèdica i ja li havia atorgat la invalidesa de grup 2, cosa que feia inequívoc que sabia que no estava en condicions de realitzar una activitat laboral.

Sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que la CASS reconsiderés la seva resolució, en ser clar que va cometre un error, i anul·lés o condonés els pagaments reclamats per valor de 3.060,25 euros, i acceptés que no estava en condicions de treballar en aquell període, tal i com havia exposat en el recurs administratiu presentat.

Admesa a tràmit la demanda de l’interessat i efectuats els tràmits escaient amb la parapública, el reclamant es va posar en contacte amb la nostra Institució a fi de comunicar que, després de varies gestions efectuades amb la CASS, ambdues parts havien arribat a l’acord d’abonar fraccionadament el deute i condonar-li la sanció imposada per impagaments. (Expedient 140/21).

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà ja que va rebre una notificació per part de la CASS en la que se li comunicava que després de passar la revisió mèdica a l’Àrea de Control Sanitari s’havia considerat que el seu estat de salut estava consolidat i/o estabilitzat, trobant-se en condicions per tornar a treballar i per tant havien resolt atorgar-li l’alta mèdica en data 17/05/2021 quedant suspès el pagament de les prestacions econòmiques per incapacitat temporal.

Que segons ens manifestava, els metges tractants que seguien la seva malaltia creien que no podia incorporar-se al món laboral ja que la seva situació no havia millorat així com no havia pogut finalitzar el procés d’adaptació necessari.

Que va presentar un recurs amb diversos informes mèdics, sol·licitant que la parapública reconsiderés la seva postura a fi de poder finalitzar el procés d’adaptació necessari.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la parapública se'ns informés de la qüestió plantejada. Rebuda la mateixa, se'ns comunicava que el Tribunal Mèdic va acordar que l'interessat podia tornar a gaudir d'una nova baixa medico laboral, que es podria iniciar lo abans possible, i que duraria fins el 31 de gener de 2022, a fi de que pogués seguir el tractament psicològic adequat que li permetés millorar la seva simptomatologia psiquiàtrica i així poder reintegrar-se a una activitat professional. (Expedient 141/21).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que va sol·licitar a la CASS d'inscriure a la seva filla d'1 any com a beneficiària d'ella i li va ser comunicat que no era possible fins que no haguessin transcorregut dos mesos d'inscripció de la interessada com a cotitzant.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de poder assegurar a la seva filla d'1 any d'edat com a beneficiària d'ella a fi de poder tenir cobertura sanitària.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar de la parapública ens informés al respecte. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons els seus arxius, no constava que la interessada hagués formulat cap sol·licitud d'inscripció de persona assegurada indirecta en favor de la seva filla menor.

Que el passat dia 12 de juliol de 2021 el Registre Civil del Principat d'Andorra va comunicar a la CASS la inscripció de la menor. Segons la informació de la que disposaven, la menor i el seu pare es trobaven residint a Espanya.

En aplicació de l'article 11 del Conveni de Seguretat Social entre el Principat d'Andorra i el Regne d'Espanya, la CASS podia donar cobertura sanitària a la menor en territori espanyol en cas que el seu pare no exercís cap activitat laboral i/o no percebes cap pensió. A tal efecte, la interessada hauria de comparèixer personalment a la CASS per a tramitar l'escaient sol·licitud de cobertura sanitària a Espanya.

Igualment, en cas de desplaçaments puntuals de la menor al Principat d'Andorra durant els quals precisés d'assistència sanitària urgent, la CASS donaria cobertura sanitària a la menor, en aplicació de l'article 9 del mateix conveni.

Finalment, comunicaven que en cas de canvi de residència legal de la menor al Principat d'Andorra, la interessada podria sol·licitar la inscripció de la menor com a persona assegurada indirecta prop de la CASS. (Expedient 146/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que durant dos anys havia estat efectuant un tractament mitjançant el medicament "Textex Prolongatum de 250" amb codi específic (3)7007043 receptat pel seu metge preferent i cobert per la CASS.

Que havia estat informat per part del seu metge i de la farmàcia que no utilitzés la recepta vàlida per un any, ja que a partir d'aquell moment aquest medicament no era cobert per la parapública. Que informant-se personalment li van comunicar que aquest tractament era cobert per la CASS, però no pel col·lectiu LGTBI. Que així mateix, li van comunicar que hauria de retornar totes les despeses abonades per la CASS durant aquests dos anys més la sanció administrativa que li poguessin imposar.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà davant l'actuació de la CASS, ja que no entenia com li havia estat cobert el tractament durant dos anys i ara li era denegat.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar el parer de la CASS en la qüestió plantejada i concretament sobre quina base acordava la CASS denegar un tractament cobert durant dos anys i ara li era denegat, independentment del col·lectiu al que pertanyés o la finalitat del mateix. Així mateix, es va trametre un complement d'informació sol·licitant se'ns enviés el text que especificava que el medicament "TESTEX" així com les analítiques mèdiques a realitzar que tinguessin com a finalitat detectar la presència en sang de les hormones FSH, LH i/o Testosterona o qualsevol altra prestació relacionada amb el tractament hormonal no podien ser cobertes per la CASS.

Rebut l'escrit de resposta, se'ns comunicava que per carta de data 30 de juliol del 2021, la CASS va notificar a la persona assegurada que *el carnet de tercer pagador del que disposava no podia ser utilitzat per tal d'adquirir el referit medicament "TESTEX" així com per a realitzar analítiques mèdiques que tinguessin com a finalitat detectar la presència en sang de les hormones FSH, LH i/o Testosterona o qualsevol altra prestació relacionada amb el tractament hormonal que estava realitzant, donat que aquestes prestacions per aquesta finalitat no es trobaven incloses en la nomenclatura dels actes mèdics pel seu finançament públic.*

A aquest efecte se'ns manifestava que l'article 134 del text refós de la Llei 17/2008 establia que les prestacions de reembossament quedaven definides per un sistema de nomenclatura i d'acord amb la cartera de serveis i de productes de salut fixada per Govern.

Que aquesta nomenclatura es trobava regulada en el reglament d'aplicació número 20 vigent d'acord amb la disposició addicional novena de la Llei, i preveia en l'article 1:

"Les nomenclatures que figuren en l'annex del present Reglament d'Aplicació estableixen la relació amb el número d'identificació, la lletra-clau i el coeficient dels actes professionals que poden efectuar els metges i

els titulars de laboratoris d'anàlisis clíniques i, en el límit de les seves competències, els dentistes i els auxiliars mèdics.

Aquestes nomenclatures s'imposen als metges, als titulars de laboratoris d'anàlisis clíniques, als dentistes i als auxiliars mèdics, per comunicar a la Caixa Andorrana de Seguretat Social, tot respectant el secret professional, i en l'interès del malalt, el tipus i el valor dels actes tècnics efectuats, en vista del càlcul per part de la Caixa de la seva participació.

Que l'article 7 del Reglament d'Aplicació número 20 establí que la CASS havia d'atorgar el seu acord previ per al reembossament dels actes mèdics que no figuressin en dita nomenclatura i altres actes que no s'indiquessin expressament.

Que el tractament hormonal precisat no figura en els actes i tractaments amb cobertura mèdica per part d'aquesta parapública, així es va comunicar a la persona assegurada per carta de data 30 de juliol del 2021. En cap cas la denegació de la cobertura de les prestacions, no estava condicionada per la condició de pertànyer al col·lectiu LGTB, sinó a l'empara de la nomenclatura dels actes actualment previstos pel seu reembossament.

En aquest sentit, i donant seguida a l'escrit de resposta de anteriorment mencionat, es va sol·licitar novament a la CASS que ens especificués i concretés el següent:

- 1. Si la prescripció per part d'un metge del medicament "TESTEX" és un "acte tècnic" o "acte mèdic" en el sentit que estableixen els articles 1 i 7 del reglament d'aplicació número 20 de la CASS.*
- 2. Atès que no és discutit que aquesta medicació està coberta per la CASS, ens precisi en quins cassos sí que el medicament "TESTEX" és cobert per la CASS, així com ens indiqui de forma concreta la norma legal que ho estableix amb menció de l'enllaç o document concret on s'especifiqui el llistat dels mateixos.*

Paral·lelament es va efectuar una reunió amb el Ministre de Salut a fi de saber el seu parer de la problemàtica exposada per la part interessada, acordant que el Raonador del Ciutadà li trametria la totalitat del dossier a fi de què el pogués analitzar.

Seguidament, es rebia un escrit del Ministre de Salut en el que se'ns informava del contingut de la comunicació tramesa al Consell d'Administració de la CASS en el sentit que el Decret de cartera de serveis que el Ministeri de Salut estava treballant preveia la incorporació del tractament hormonal de la disfòria de gènere i de les analítiques per al seu control en la cartera de serveis amb finançament públic.

Que vist l'exposat, i tenint en compte els perjudicis que podia

suposar aturar un tractament hormonal en curs, recomanava procedir al seu reemborsament.

Finalment, després de les gestions efectuades per aquesta Institució amb la CASS i el Ministeri de Salut, així com, segons el contingut de l'escrit de contesta tramès per la parapública i del manifestat pel demandant en el sentit que havia estat informat de la presa en càrrec de la totalitat de les despeses del tractament, i atès que es podia considerar solucionat el problema plantejat, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 156/21).

Es presentava un escrit de queixa ja que una ciutadana era fins a mitjans de març administradora d'una societat andorrana amb càrrec remunerat. Que al moment de deixar de ser administradora la CASS li continuava cobrant els 457,88 euros d'autònoms manifestant-li que era administradora de dos societats més, tot i no percebre cap remuneració, segons constava en les certificacions d'acta que es lliuraven anualment a Govern.

Que segons la Llei 9/2019 del 7 de febrer de modificació de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre de la seguretat social, l'article 19, b) especifica que, com a justificant serveixen els acords dels òrgans socials de la societat o d'acord amb els estatuts.

Que segons la interpretació que efectuava la parapública, només eren vàlids quan quedava reflectit en els estatuts fent cas omís als acords dels òrgans socials de la societat, tal i com estipulava la Llei.

Que li havien comunicat que no li podien acceptar les actes de la junta, però que quan tinguessin els estatuts de totes les societats modificats se li podria efectuar retroactiu des de que era assalariada en una altra empresa. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que les actes de les juntes fossin acceptades tal i com especifica la Llei 9/2019.

Admesa a tràmit la queixa, es va traslladar el seu contingut a la parapública a fi de saber la seva opinió. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons els fitxers, la interessada constava assegurada com a compte propi des de l'1 de gener del 2020 en tant que administradora de diverses societats.

Que l'interessada figurava com a persona assalariada des del 21 de gener del 2021, i de conformitat amb l'article 19 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre de la seguretat social, modificat per la Llei 9/2019 del 7 de febrer, preveia que els administradors de societats havien de cotitzar en el col·lectiu de persones que realitzaven una activitat per compte propi si percebien "(...) 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 en cap altre col·lectiu el règim general de la seguretat social.”

Que el Reglament que desenvolupava la cotització a la Caixa Andorrana de Seguretat Social de les persones que treballaven per compte propi preveia en l'article 3.5 el següent:

“5. la demostració que l'administrador d'una societat no percep una remuneració, amb caràcter periòdic o no, fixa o variable, o que exerceix el càrrec de forma gratuïta, correspon a la persona interessada. Es considera demostrada aquesta circumstància mitjançant la presentació del formulari que conté la declaració corresponent i una còpia dels estatuts de la societat que estableixin que el càrrec d'administrador no és retribuït, sempre que no hi hagi prova en contrari. la Caixa Andorrana de Seguretat Social tindrà per vigent aquesta informació mentre no li consti, o l'administrador no li ho comuniqui, el contrari.”

Ens comunicaven que de conformitat amb el reglament citat es considerava demostrada la gratuïtat del càrrec mitjançant la presentació del formulari que contenia la declaració corresponent i una còpia dels estatuts de la societat que estableixin expressament que el càrrec d'administrador no era retribuït.

La qüestió de considerar si la gratuïtat del càrrec es podia demostrar únicament a través dels estatuts i que es trobava actualment pendent de pronunciament judicial. Per tant mentre una sentència no establís altrament s'entendria demostrada la gratuïtat del càrrec si aquesta estava contemplada en els estatuts de la societat.

Posteriorment, es va arxivar el dossier després de l'entrevista mantinguda amb la interessada a fi d'assabentar-la de l'existència d'una recent sentència en la que s'establia la gratuïtat del càrrec amb la certificació que contenia els acords societaris adoptats per la Junta general. (Expedient 157/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que feia uns anys li van detectar queratocon als dos ulls fent seguiment des d'aquest moment a la Clínica Oftalmològica Barraquer de Barcelona amb la que existia un conveni amb la CASS.

Que degut a la Covid-19 no es van poder efectuar les visites de control en aquesta Clínica, la qual tenia tot l'historial, la progressió amb les proves i l'estat de la seva malaltia.

Que va iniciar el tractament abans que entrés en vigor la Llei del metge referent i en el seu dia ja va ser visitat per un oftalmòleg d'Andorra i va aportar tota la documentació a l'àrea mèdica de la CASS per a la seva aprovació i poder ser atès a l'esmentada Clínica.

Que en millorar la situació de la pandèmia havia estat citat per poder efectuar el seguiment anual i la CASS no li volia efectuar el volant al·legant que el conveni amb la Clínica Barraquer requeria un informe mèdic del seu oftalmòleg d'Andorra i la derivació de l'especialista.

Per tant sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que no era una primera visita sinó un seguiment de l'evolució de la malaltia. Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar a la CASS ens informés de la qüestió plantejada per l'interessat. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons els seus fitxers, en data 25 d'agost de 2021 el demandant va formular, mitjançant el portal web de la CASS, una petició de volant mèdic per una visita programada a la Clínica Oftalmològica Barraquer el proper dia 8 de setembre de 2021.

Que la petició de l'assegurat fou atesa al dia següent, 26 d'agost de 2021, i ja disposava de l'escaient volant mèdic per a ser visitat a la Clínica Oftalmològica Barraquer de Barcelona el proper dia 8 de setembre de 2021. (Expedient 158/21).

Una ciutadana presentava una demanda d'informació en la que ens comunicava que actualment estava rebent dues pensions d'invalidesa per uns imports de 384,10 € i 737,37 €. Que degut a problemes de salut i personals tenia la intenció de marxar del País i no sabia si aquestes pensions li continuarien sent abonades i si els imports serien els mateixos o hi haurà alguna variació, així com l'import que rebria quan arribés a l'edat de la jubilació.

Es va sol·licitar la informació escaient a la CASS, informant-nos que efectivament, la CASS satisfèia actualment a la interessada l'import de 384'10 euros en concepte de pensió d'invalidesa derivada de malaltia del Grup 2.

Que la demandant continuaria percebent dit import sempre i quan el seu estat de salut no presentés cap variació i trametés a la CASS anualment l'escaient fe de vida durant el decurs dels mesos de maig i de novembre de cada any.

Que l'assegurada podia continuar percebent dit import en el número de compte del que disposava la CASS o indicar un nou número de compte on desitjaria que li fos abonada la referida pensió quan deixés de residir al Principat d'Andorra.

Pel que feia a l'import de 737'27 euros indicat, aquest import

corresponia a una pensió de solidaritat reconeguda pel Govern d'Andorra.

Per consegüent, corresponia a l'assegurada informar-se prop del Departament d'Afers Socials sobre els requisits necessaris per a continuar percebent dita pensió.

Que finalment, la CASS no podia a la data, indicar a la interessada quin seria l'import que percebria en concepte de pensió de jubilació en la mesura que dita pensió hauria de ser calculada en el moment en que l'assegurada arribés a la referida edat de jubilació i en base a tota una sèrie d'elements i circumstàncies que podien variar fins al moment del seu atorgament. (Expedient 180/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que ens comunicava que en reiterades ocasions s'havia adreçat per correu electrònic o personalment a la parapública sol·licitant l'abonament de la seva pensió de 223,27 € no abonada des del 28 de març de l'any 2018 al seu compte bancari, tal i com havien efectuat fins la data.

Que segons li comunicaven verbalment, la CASS li va trametre un escrit que no va poder contestar en no haver-lo rebut, així com no se li havia facilitat una còpia per tal d'informar-se del seu contingut. Que residia habitualment al Principat tot i que passava temporades fora per motius personals.

Per tant sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que li fos abonada la pensió que no rebia des del 28 de març del 2018.

Es va acceptar a tràmit la demanda i es va sol·licitar la corresponent informació a la parapública. Una vegada recepcionada, se'ns comunicava que el motiu de la manca d'abonament era que el demandant no havia presentat el control de vivència necessari així com l'acreditació de la seva residència al Principat. Que es va procedir a l'abonament de la pensió reclamada una vegada l'interessat va presentar la documentació sol·licitada. (Expedient 202/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que estava realitzant un tractament de reproducció assistida i havent presentat la sol·licitud de presa en càrrec de les despeses d'una fecundació in vitro i d'una histeroscopia quirúrgica, la parapública li havia desestimat el reembossament de la fecundació atès que no estava contemplat dins la nomenclatura d'actes mèdics de la CASS.

Que havia presentat recurs prop del Consell d'Administració ja que tot i haver-li acceptat el reembossament d'una histeroscopia quirúrgica, no estava d'acord amb la desestimació de la presa en càrrec de la fecundació in vitro.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà davant l'actuació de la CASS, ja que havent estat aprovada la Llei 12/2019, del 15 de febrer, qualificada de tècniques de reproducció humana assistida, encara no s'havia inclòs la Fecundació in vitro a la nomenclatura d'actes mèdics de la CASS.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar de la parapública ens informés al respecte. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la CASS va procedir a donar resposta a la queixa formulada per la senyora interessada, exposant que havia formulat recurs administratiu contra aquesta decisió i que una volta el Consell d'Administració resolgués dit recurs, se'ns comunicaria la decisió adoptada, resolució que va ser denegada.

Es va adreçar un escrit al Ministeri de Salut i se sol·licitava ens comunicués si en el Decret de cartera de serveis que el Ministeri de Salut estava treballant es preveia que la Fecundació in vitro fos reemborsada amb finançament públic. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el projecte de Decret de cartera de serveis preveia la incorporació de les tècniques de reproducció assistida en ta cartera de serveis finançada per la CASS. No obstant això, calia considerar que, si finalment s'aprovava l'esmentat decret en aquests termes, les condicions i els criteris per aquest reemborsament es desenvoluparien en una normativa específica. El decret establia que aquesta normativa es pogués aprovar en un termini de temps determinat després de l'aprovació del mateix. (Expedient 230/21).

Una queixa va ser presentada ja que durant l'any 2019 la interessada va ser intervinguda quirúrgicament de cataractes en els dos ulls en un hospital de Toulouse i que la CASS no li hauria reemborsat les despeses de la intervenció efectuada, motiu pel qual sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Admès a tràmit l'escrit es va sol·licitar de la parapública ens informés dels motius de la manca de reembossament de la intervenció efectuada. Es va rebre la contesta i se'ns manifestava que segons els seus arxius, la interessada es va sotmetre a dues intervencions de cataractes (una per cada ull) en dates 13 de novembre i 18 de desembre de 2019 a un Hospital radicat a Tolosa, França.

Que en mèrits del Conveni de seguretat social signat entre França i el Principat d'Andorra, la CASS va procedir a abonar al referit centre hospitalari, les despeses derivades de les dues intervencions a les quals es va sotmetre.

Posteriorment, l'assegurada va trametre a la CASS el Full Groc mitjançant el qual sol·licitava el reemborsament de l'import de 540 euros

corresponent als honoraris emesos per un facultatiu francès especialista en oftalmologia amb títol de "Professeur" i corresponents a una prestació efectuada al centre hospitalari públic de Purpan.

Que la CASS va procedir inicialment a reemborsar a l'assegurada l'import de 269'96 euros per aquest concepte; tot havent pogut constatar posteriorment que es tractava d'un acte no reemborsable per la CASS en considerar-se honoraris lliures d'un facultatiu amb títol de "Professeur", motiu pel qual es va procedir a sol·licitar al banc el retrocés del referit pagament. (Expedient 244/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que després de patir un accident laboral en data 24/06/2020 i posseint el carnet de tercer pagador del pagament de les despeses per part de la CASS fins el dia 14/01/2021, va presentar la recepta i pressupost corresponent per la realització de l'estudi biomètric de la petjada i confecció de suports plantars de polipropilè i carboni mitjançant la metodologia d'escàner 3D Scan Sport Podoactiva per un import de 290 euros. Que el pressupost lliurat va ser acceptat, signat i tamponat per l'Àrea sanitària el 12 de novembre de 2021.

Que havia estat informada verbalment que la parapública li abonaria l'import de la tarifa que li corresponia però no el 100%, motiu pel qual, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que no estava d'acord en aquesta decisió.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer de la parapública. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que en data 30 de novembre de 2021 la interessada va trametre a la CASS el Full Groc mitjançant el qual sol·licitava el reemborsament d'una visita mèdica al podòleg per a la realització d'un estudi de la marxa, per import de 60 euros.

Que posteriorment, l'assegurada també va trametre a la CASS el Full Groc mitjançant el qual sol·licitava el reemborsament del cost de dues plantilles per un import de 230 euros. Que adjunt al referit Full Groc la interessada va adjuntar un informe del podòleg en el qual s'indicava que el diagnòstic era:

1. Accident de treball
2. Peu valg
3. Condromalàcia
4. meniscopatia Interna rodilla izquierda
5. genu valgo pierna izquierda
6. Debilidad muscular isquiotibiales bilateral
7. Debilidad muscular tibial anterior i posterior bilateral.

Atès que aquestes patologies no es derivaven de l'accident sofert per

en data 24 de juny de 2020, la CASS havia procedit a reemborsar les prestacions presentades per l'assegurada en el 75% de les tarifes de responsabilitat, és a dir:

- en l'import de 2,87 euros corresponent al 75% de l'import de 3,82 euros (1,91 x 2), pel que feia a la visita del podòleg i l'estudi de la marxa.
- en l'import de 38'09 euros corresponent al 75% de l'import de 50'79 euros, pel que feia a les plantilles. (Expedient 246/21).

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 establertes a 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 del Ciutadà 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 coneguin les nostres funcions i que estiguin informats de que existeix una Institució a la que poden acudir quan creguin vulnerats els seus drets, continua sent una de les prioritats d'aquesta Institució.

En aquest període deixem constància de la col·laboració d'aquesta Institució amb UNICEF, amb motiu del dia dels Drets de la Infància el dia 10 de novembre.

L'expedient inclòs en aquest subsector és: **113/21**.

3.II.II. Expedients significatius

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que el seu fill va ser retirat del servei de transport escolar sense previ avís. Ens comunicava que en data 23 de març de 2021 va rebre una trucada telefònica del Servei de Transport escolar, comunicant-li l'anul·lació de forma immediata de la targeta de transport del seu fill per un suposat impagament del rebut de dit servei del curs escolar 2018/2019. Que en dit curs escolar el seu fill no va estar escolaritzat a Andorra i, per tant, no va fer ni petició del servei de transport ni va fer cap ús del mateix.

Que la temporada escolar 2020/2021 va sol·licitar la beca escolar, transport inclòs i no va haver-hi cap tipus de problema, ni se'ls va fer cap

menció especial en efectuar dita petició, de l'existència del suposat rebut impagat del curs abans esmentat, concedint-los dita prestació.

Que en l'actualitat el seu fill feia ús de dit transport subvencionat, donat que no tenien deutes pendents amb el M. I. Govern d'Andorra, ja que altrament no s'haguessin acceptat o aprovat les sol·licituds de beca o subvencions presentades a Govern.

D'altra part, li resultava sorprenent que s'hagués retirat el Servei de Transport sense haver rebut cap constatació per escrit del motiu de la retirada, posant-los en una situació de total indefensió, segons ens comunicava. Que no s'havia seguit el procediment de notificació correcta, en no haver estat informats per carta certificada, tampoc li constava que s'hagués efectuat cap menció al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que es procedís sense dilació a la reactivació del servei de transport del seu fill, ja que la manca de dit servei li suposava un cost afegit que no podia assumir i un greu perjudici.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior se'ns informés de la present qüestió.

Rebuda la contesta, comunicaven que en data 25 de febrer del 2021, a les 10.44 h, el Servei de Transport Escolar va enviar un SMS al número de telèfon mòbil de la interessada en què s'informava que tenia un deute del transport escolar /bus lliure del curs 2018-2019 i que havia d'anar al Govern a fer el pagament corresponent.

Que en data 23 de març del 2021, a les 10.09 h, el Servei de Transport Escolar va tornar a enviar un SMS al número de telèfon mòbil de la demandant per comunicar-li que, després de més de quinze dies del primer avís de deute sense que s'hagués resolt, es donaria de baixa l'abonament del bus lliure del seu fill l'endemà de rebre el missatge.

Que el mateix dia, el Servei de Transport Escolar va parlar amb la interessada i li va explicar els fets relacionats amb el deute. En resposta a la situació exposada, la demandant va informar verbalment el Servei que el curs escolar 2018-2019 el seu fill no havia estat escolaritzat a Andorra. Que per aquest motiu, sense donar de baixa l'abonament del bus lliure, el Servei de Transport Escolar va verificar aquest fet i va comprovar que als arxius escolars no constava aquesta baixa ni tampoc cap demanda de baixa del bus lliure per part de la interessada per raó de la no escolarització del seu fill al país.

A més, el Servei de Transport Escolar havia constatat també que el fill de la interessada havia estat beneficiari de l'ajut del transport escolar el curs 2020-2021 i quan s'optava a aquest ajut no es donava de baixa l'abonament del bus lliure.

Així mateix, se'ns informava que l'edecte del 6-5-2020 pel qual es publicaven els preus per adquirir l'abonament del bus lliure per al curs 2020-2021, segons el Reglament regulador del servei del transport escolar, publicat al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra del 13 de maig del 2020, deia textualment:

"14. En cas d'impagament d'alguna de les quotes de l'abonament del bus lliure o del carnet de transport escolar de cursos anteriors, la persona sol·licitant no pot demanar l'abonament del curs vinent fins que no hagi liquidat les quotes pendents. Qualsevol usuari que sigui deutor d'un pagament de nova sol·licitud i de renovació de l'abonament del bus lliure serà donat de baixa i la seva targeta quedarà desactivada."

Subratllaven que, respecte a l'apartat 14 de l'edecte que mencionaven, el Servei de Transport Escolar acceptava totes les sol·licituds registrades en línia independentment de si els usuaris eren deutors de cursos anteriors com era el cas de la demanda del fill de la interessada.

Així doncs, el Servei de Transport Escolar deixava constància que va avisar-la a través de missatges de text i de converses telefòniques del deute del transport escolar del seu fill del curs 2018-2019, i que aquesta persona no havia donat de baixa l'abonament del bus lliure d'aquest curs escolar i que el darrer dia que va utilitzar el transport va ser el 23 de març del 2021.

Finalment, aportant un certificat conforme el menor havia estat escolaritzat en un centre fora del Principat en aquestes dates, el Ministeri acceptava la no utilització de l'abonament del bus lliure el curs 2018-2019 de l'alumne, quedant sense efecte les quotes pendents d'aquest curs escolar. Considerat solucionat favorablement el problema plantejat es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 113/21).

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, habitatge i Joventut que, a fi de cobrir les necessitats bàsiques del nucli familiar, que són sol·licitades a través de les treballadores socials depenents 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: 6/21, 9/21, 17/21, 18/21, 26/21, 61/21, 67/21, 69/21, 71/21, 75/21, 76/21, 80/21, 102/21, 128/21, 181/21, 187/21, 194/21, 199/21 i 213/21.

3.III.II. Expedients significatius

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que va tramitar la sol·licitud de l'ajuda contra la precarietat energètica de la campanya 2019-2020. Que havent presentat tota la documentació necessària, aquesta li va ser acceptada abonant-li les despeses de calefacció dels mesos de novembre i desembre del 2019.

Que a partir d'aquesta data havia tingut un seguit de dificultats, ja que li eren reclamats els rebuts mensuals detallats, trobant-se amb la dificultat que després de sol·licitar a l'administrador del pis, era informada que aquest no era el procediment ja que segons la pràctica habitual, el consum de les despeses s'efectuava anualment, de gener a desembre. Que ella abonava 75 €/mensuals a compte i efectuava la regularització de la despesa anualment.

Que en no rebre l'ajuda es va posar en contacte reiteradament amb la Treballadora Social essent informada en data 7 de desembre que no s'havia pogut solucionar el tema dels rebuts, en no obtenir resposta ni de l'administrador ni de la propietat de l'immoble i que el període de campanya ja s'havia tancat no podent efectuar cap més gestió. A més se la va informar que el comptador havia d'estar a nom del llogater per poder aportar els rebuts de la despesa mensual a temps, quan en realitat els comptadors de consum de calefacció a gasoil van lligats al pis i, així mateix, al llogater.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, se'ns informés del manifestat per la interessada. Rebut l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, se'ns manifestava que la demandant va ser atesa per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies (en endavant AAPF) al mes de febrer de 2020, moment en que exposava la seva situació socioeconòmica i presentava la demanda de la Campanya contra la precarietat energètica 2019/2020, la qual podia incloure un màxim de 6 mesos, els corresponents als mesos de l'any de més fred, període que podia anar des del mes de novembre de 2019 fins al mes d'abril de 2020.

La interessada va fer la demanda a meitat de la Campanya, al febrer de 2020, i aquesta professional explicava els requisits necessaris per optar a dita ajuda econòmica i també la documentació a presentar per acreditar dita necessitat.

Un dels requisits era que la persona sol·licitant o el nucli familiar

de convivència no havia de superar el Llíndar econòmic de cohesió social (LECS), el qual no es complia per part de la interessada ja que referia tenir uns ingressos de 1.330,61 euros mensuals, provinents de la pensió de jubilació per part de la CASS (857,31€) i la pensió per part d'Alemanya (473,30€).

S'explicava a la interessada que si la despesa sol·licitada corresponia a energia elèctrica, el comptador de la llum havia d'anar al nom de la persona beneficiària de l'ajut. També que s'havien de presentar els rebuts de la despesa dins del període de la Campanya.

Que la interessada, en data 13 de febrer de 2020, va presentar com a documentació acreditativa un full amb una taula Word de la suposada despesa de calefacció del 2018/2019, ascendint a un total anual de 1.547,70 euros, dels quals ja havia abonat (75,00 €/mes acompte de despeses) un total de 900,00 euros. Se la informava que el document no era vàlid ja que no constava ni les seves dades, ni les dades del comptador (consum) ni les de la propietat i, sobretot, que el període de referència no es podia incloure en Campanya. Es tornava a explicar a la demandant que la Campanya tenia una durada màxima de novembre de 2019 fins a l'abril de 2020 i el rebut que ella presentava incloïa l'any 2018 i no era vàlid.

Que en data 30 de març de 2020, presentava 4 rebuts per un import 257,95 € corresponents a la despesa de calefacció del mes de novembre i desembre de 2019 i gener i febrer de 2020, tots amb un import idèntic al rebut del mes de novembre de 2019. Que era estrany que tots els mesos la interessada hagués efectuat la mateixa despesa exacta, sense variar cap cèntim d'euro el consum havent variabilitat de temperatures entre un mes i l'altre. Altrament, també s'assabentava que els rebuts presentats per part de la interessada contemplaven la despesa a compte de 75,00 euros mensuals, import que no es podia tenir en compte en la Campanya ja que no es tractava d'una despesa afegida si no la ja estipulada durant tots els mesos de l'any, és a dir, no anava relacionat als mesos de fred que eren els que incloïa la Campanya si no que era una despesa mensual fixa.

Que es va convocar a la interessada i se li va exposar que els rebuts presentats no eren vàlids ja que s'havien detectat irregularitats i s'informava que casualment coincidia cada rebut (257,95 € x 6 mesos) a l'import total 1.547,70 euros del primer document aportat, corresponent al període 2018/2019, i el qual ja se li havia informat a la interessada que no era vàlid per estar fora de Campanya. Davant d'aquesta notificació, la demandant va reconèixer que havia presentat unes factures que no corresponien al període de Campanya i expressava que parlaria amb la propietat perquè li donessin la lectura de comptadors correcta.

Se li va recordar que havia d'aportar els rebuts correctes i aquests

havien d'estar dins del període de la Campanya, i que aquesta finalitzava el 30 d'abril de 2020.

El 4 de maig de 2020, la interessada lliurava a la treballadora social dos rebuts de la immobiliària corresponents a la despesa de calefacció dels mesos de novembre (170,91€) i desembre (385,80€) de 2019, ascendint a un total de 556,71 euros, import totalment diferent als anteriors rebuts aportats. No obstant això, es van acceptar i es va tramitar la demanda de diners de Campanya contra la precarietat energètica pels mesos de novembre i desembre de 2020 al seu. Tot i així, es demanava el motiu pel qual del mes de novembre al de desembre la despesa gairebé es duplicava i la interessada no sabia respondre a dita demanda.

El 18 de maig de 2020, va fer arribar els rebuts corresponents al període de gener a abril de 2020, a nom d'una altra gestora immobiliària i cadascun amb un import mensual diferent (151,18 € gener; 221,25 € febrer; 400,86 € març i abril).

Des d'Intervenció general del Govern d'Andorra, aquesta variabilitat de despesa dels rebuts dels mesos de novembre i desembre de 2019 es qüestionava i se'n demanava el motiu d'aquest augment.

Es va informar a la interessada que degut a la diferents incongruències i variabilitat de factures i imports presentats, necessitaven contactar amb el propietari del pis o bé amb qui gestionava els consums de calefacció per saber exactament la despesa realitzada i els fessin aclariments respecte a la facturació, rebuts i consums. La interessada va facilitar dues adreces de correu electrònic i també un telèfon de contacte. Primerament contacta amb una de les immobiliàries, qui informava que no portava directament el control dels consums de calefacció i que això ho gestionava el propietari del pis on residia la demandant, enviant un correu electrònic del qual mai va rebre resposta.

Per tant, degut als motius exposats anteriorment, i estar la interessada per damunt del LECS, la seva manca de transparència, la no aportació de les factures en el període estipulat (de novembre a abril) i la no resposta per part de la propietat, es va informa a la demandant que es desestimava la seva sol·licitud per la Campanya contra la precarietat energètica dels mesos de gener, febrer, març i abril de 2020.

Després de manifestar la part interessada el seu desacord amb el manifestat en l'Informe social tramès, es va sol·licitar un complement d'informació al Ministeri.

Rebut el segon Informe, la treballadora social reiterava els arguments i informació del primer informe emès, quant a que la interessada estava per sobre del LECS, l'evident manca de transparència, la no aportació de les factures en el període estipulat (de novembre a abril)

i la no resposta per part de la propietat, desestimant la seva sol·licitud per la Campanya contra la precarietat energètica dels mesos de gener, febrer, març i abril de 2020. Es va comunicar el contingut dels escrits de resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 6/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que era jubilat des del mes de març del 2015. Que en no arribar al salari mínim li va ser acceptada una pensió de solidaritat. Que va sol·licitar la regularització de dita pensió, essent informat que s'efectuaria des de l'any 2020, i reclamava que li fos regularitzada des de la data en la que es va jubilar.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de poder obtenir aquesta regularització. Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre la queixa al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, seguint l'establert en l'article 17 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

Posteriorment, es va rebre l'informe emès per l'Àrea de d'Atenció a les Persones i les Famílies, en qual contingut se'ns comunicava que per resolució, en data 10 d'agost del 2015 el demandant era beneficiari de la pensió de solidaritat per a la gent gran a partir de l'1/06/2015 per un import net de 300,33 € mensuals nets (309.62€/bruts).

Que d'acord amb l'article 8 "Increment de la pensió de solidaritat per a persones amb discapacitat i de la pensió de solidaritat per a la gent gran" de la Llei 23/2019, del 12 de desembre, de mesures urgents en matèria d'arrendaments d'habitatge i per millorar el poder adquisitiu que deia: *L'1 de gener del 2020, la quantia de la pensió de solidaritat per a persones amb discapacitat i de la pensió de solidaritat per a la gent gran, regulades respectivament als articles 25 i 26 de la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris i modificacions posteriors, s'incrementarà en el 3,2%. El conjunt d'ingressos que percebi la persona beneficiària de la pensió de solidaritat no pot superar el llindar econòmic de cohesió social, definit a la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris".*

Vist que l'interessat reunia els requisits, el Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut procedia a incrementar l'import del 3,2% a la seva pensió abans esmentada a partir de l'01/01/2020.

Pel que feia a la demanda d'efectuar la regularització de la seva pensió des de la data en que es va jubilar, se'ns informava que l'article 8 de la Llei 23/2019 del 12 de desembre, de mesures urgents en matèria d'arrendaments d'habitatge i per millorar el poder adquisitiu, era d'aplicació a partir de l'01/01/2020. (Expedient 9/21).

Una ciutadana presentava un es crit de queixa ja que manifestava tenir dificultats econòmiques en el nucli familiar amb una menor a càrrec. Que rebia una pensió d'invalidesa de la CASS i el seu cònjuge estava en ERTO i que havien de buscar un nou pis i es trobaven en la dificultat de poder assumir les despeses. Que la única ajuda social que rebia era la de la Creu Roja, per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del a fi de poder solucionar el problema plantejat ja que la seva situació econòmica no havia millorat i continuava tenint dificultats.

Efectuats els tràmits escaients prop del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, en l'informe emès se'ns comunicava que

La interessada va ser acomiadada cobrant 51.000 €. Tal com ella mateixa manifestava, aquesta important quantitat es va exhaurir en pocs mesos: mobles a mida, cotxe nou per al seu fill i altres despeses no bàsiques.

Que rebia una pensió d'invalidesa de la CASS de 743 € i el seu marit, un salari mínim de 1.160 € (descomptat el deute del SAIG) ascendint a uns ingressos totals de 1.903 € al mes.

Que les despeses bàsiques del nucli familiar ascendien a 1.538,10 € podent cobrir pels seus propis medis les necessitats de la unitat familiar de convivència. En aquest punt, comunicaven que la despesa del lloguer era variable de 825 € en època en què el seu marit treballava i 610 € quan estava inclòs en ERTO. Ja que tenien el descompte del 20% del lloguer. La interessada manifestava que no tots els mesos havien pagat el lloguer i que havien generat deute.

Que la interessada manifestava tenir una despesa en medicació i productes d'higiene no coberts per la CASS d'un valor que oscil·lava entre 200 i 400 € mensuals depenent del mes, però que amb la diferència entre ingressos i despeses el nucli familiar podia cobrir-ho.

Que d'acord amb els requisits dels ajuts econòmics, pels ingressos del nucli familiar, no es podia optar a altres ajudes de Govern d'Andorra com ara: fill a càrrec, ajut a l'habitatge o beca d'estudi.

Tot i això, davant l'impagament del rebut de la llum, es va incloure a la família a la Campanya contra la precarietat energètica davant el perill que el nucli familiar es quedés sense subministrament al mes de novembre 2020, i ho ampliava fins al mes d'abril.

Finalment, tenint en compte la situació exposada, es valorava que el nucli familiar podia cobrir les despeses bàsiques amb els seus ingressos, però donada la seva situació es considerava necessari fer seguiment per part de treball social, motiu pel qual És per aquest motiu que es continuaria atenent-la en aquesta àrea, així com donant suport en les gestions que precisés. (Expedient 17/21).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana ja que davant la manca d'entesa amb la Treballadora Social que la atenia, a principis de novembre va sol·licitar un canvi sense obtenir cap resposta. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de poder solucionar el problema plantejat ja que en l'actualitat no rebia cap atenció social.

Es va admetre a tràmit la demandant i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, ens informés sobre la situació en la que es trobava la interessada. Es va rebre l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, el qual contingut se'ns comunicava que la interessada va ser atesa per la Cap de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies (AAPF) al mes d'octubre de 2020 telefònicament, moment en que se la va orientar a formalitzar una queixa per escrit i, si ho considerava, sol·licitar un canvi de referent social exposant els motius que motivaven a la interessada a fer aquesta demanda.

Que en data 06/11/2020 va entrar al servei de Tràmits de Govern la demanda formal sol·licitant un canvi de referent de Treball Social del Centre d'Atenció Primària de Sant Julià de Lòria, parròquia de residència de la interessada.

Que actuant com a Cap de l'AAPF, s'havien realitzat diverses reunions amb la Treballadora Social en qüestió per tal de traslladar el malestar i la petició de la interessada.

Que des del Departament d'Afers Socials es tenia la intenció properament de contractar a nous i noves professionals tècnics especialitzats en Educació i Treball Social, de les quals, un/a treballador/a social s'ubicaria al Centre d'Atenció Primària de Sant Julià de Lòria. Aquesta situació permetria que fossin dues les professionals especialitzades en Treball Socials referents de dita parròquia i es podria fer efectiva la petició de canvi de referent a la interessada.

Així doncs, en quant el/la tècnic/a social s'incorporés en la plantilla de l'AAPF i la Treballadora Social actual li fes el traspàs de l'expedient social de la interessada a la nova professional, es formalitzaria de manera immediata el canvi de referent social.

Finalment, se'ns manifestava que la comunicació de la resolució favorable del canvi de referent social se li faria arribar a la interessada per part de la Cap d'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies en el moment en que s'incorporés la segona persona a la parròquia de Sant Julià de Lòria. (Expedient 18/21).

Una ciutadana presentava una queixa ja que la seva filla de 21 anys era discapacitada intel·lectual i atesa per la Treballadora Social seguint el programa vida independent. Que des de feia un any vivia sola i va iniciar una nova tasca laboral. Que degut a una patologia de la que s'havia de sotmetre a una intervenció quirúrgica, 7 dies després va haver d'agafar la baixa. Que no rebia cap import per part de la CASS d'aquesta baixa en no haver treballat el termini corresponent per a poder ser beneficiària. Que després de comunicar aquest fet a la Treballadora social, li havia estat comunicat que deixés el pis i retornés al domicili dels pares, informant-la que la farien fora del programa en no tenir ingressos.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de poder solucionar el problema plantejat, ja que el seguiment dins del programa vida independent era necessari pel seu desenvolupament.

Admesa a tràmit la demanda, se sol·licitava del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut ens informés de situació exposada. Rebut l'informe emès per l'Àrea de Promoció de l'Autonomia Personal, se'ns comunicava que la jove presentava un grau de menyscabament del 42% reconegut per la CONAVA. Que formava part del programa Vida Independent "Me'n vaig a casa meva" des del mes de març de 2019 quan va voler emprendre el seu projecte personal de vida autònoma.

Que des del l'abril de 2020 vivia al seu pis de lloguer i rebia suport socioeducatiu per part del programa Vida Independent 2 dies a la setmana. Per possibilitar l'accés al habitatge la responsable del programa vida independent per part del Departament d'Afers Socials, va tramitar una prestació econòmica puntual de 1.100 € així mateix i degut a les seves reiterades baixes laborals a l'any 2019 també se li va tramitar per part de la mateixa professional una ajuda de 250 € mensuals per poder fer front a la cobertura de les necessitats bàsiques relacionades amb l'alimentació, durant cinc mesos.

Destacaven que la jove no mostrava consciència de la seva problemàtica ni acceptava les recomanacions d'augment de les hores de suport educatiu per millorar entre altres aspectes, la gestió econòmica. La seva valoració dels compromisos adquirits en el seu pla de treball en el marc del programa Vida Independent era negativa per part de l'equip, i així se li havia comunicat en més d'una ocasió.

Que en l'actualitat es trobava de baixa laboral des del mes de desembre de 2020, no es preveia que es pogués incorporar de nou a la seva activitat laboral i segons manifestava la progenitora de la jove, en la reunió mantinguda amb l'equip de Vida Independent el dia 14 de gener de 2021 estava pendent de saber si finalment s'haurà de sotmetre a una intervenció quirúrgica i posterior convalescència i rehabilitació de llarga durada.

Donada la situació de baixa laboral en la qual es trobava al mes de

setembre del 2020 es va haver de tramitar una ajuda econòmica per cobrir les necessitats bàsiques relacionades amb l'alimentació, mitjançant una targeta de prepagament en un centre comercial d'un import de 150 € mensuals, durant tres mesos, així mateix es va haver d'exonerar la quota del programa Vida Independent, la qual ascendia a un import mensual de 67,70 €. Posaven de manifest que la jove tenia exonerada per part de Govern (cost que s'assumia directament) la quota del TAD (Servei de Teleassistència Domiciliària) la qual ascendia a un import mensual de 30 € i d'una instal·lació de 80 €.

Que abans de renovar les ajudes econòmiques per a l'any 2021 i en la reunió realitzada el dia 14 de gener per fer la valoració de la situació es va posar de manifest les següents opcions:

- Valoració de la possibilitat de rebre suport econòmic per part de la xarxa natural de la jove (progenitors en aquest cas) per fer front a algunes despeses
- Valoració de la possibilitat de rebre suport econòmic per part de Govern, ampliació de les prestacions econòmiques vist que els seus ingressos eren zero.
- Valoració conjuntament amb l'equip del SILO (Servei d'Inserció i Orientació Laboral) de la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell per trobar alternatives relacionades amb l'àmbit laboral.

Es feia balanç de l'acompliment dels compromisos adquirits per part de la jove recollits en el seu Pla de Treball, els quals eren força negatius i es recordava que s'havia de comptar amb una capacitat econòmica mínima per poder continuar amb el projecte de Vida Independent (requisit d'accés del programa); donada la possibilitat que la baixa laboral s'allargués degut a la intervenció quirúrgica, l'equip de Vida Independent plantejava la possibilitat del retorn al domicili familiar, de manera temporal i durant el període de convalsència i rehabilitació o de la opció de realitzar un respir a la Residència Albó si el retorn al domicili familiar no era possible, donat el desacord que la mare manifestava davant d'aquesta possibilitat.

En la reunió mantinguda en data 28 de gener per part de l'equip de Vida Independent les interessades, es fa saber mitjançant informe mèdic que la jove hauria de ser intervinguda quirúrgicament i que això suposaria una baixa d'entre 8 i 10 setmanes aproximadament, si la rehabilitació funcionava correctament. Un cop es tenia aquesta informació s'arribava als acords següents.

- Activar ajut econòmic ocasional per tal de cobrir el lloguer i les seves despeses bàsiques, d'un import de 625 € mensuals (per un període de 3 mesos).
- Activar ajut econòmic ocasional per fer front al pagament de la quota del programa vida independent per un import de 67,70 € (per un període de 6 mesos).

- Activar ajut econòmic ocasional per cobrir l'alimentació fins a finals d'any mitjançant targeta de prepagament amb un centre comercial d'un import mensual de 200 €.
- S'activaria una recerca de pis per tal de mirar de fer un canvi a un pis més econòmic i que pogués assumir per ella mateixa un cop inici de nou la seva activitat laboral.
- La família col·laboraria, en funció de les seves possibilitats, a cobrir les seves despeses.
- La interessada col·laboraria amb l'equip de vida independent per donar compliment als objectius plantejats al seu pla de treball per poder estabilitzar la seva situació i adquirir major autonomia.

Que es garantia la continuïtat de la jove al programa Vida Independent ja que s'entenia que la situació de malaltia era sobrevinguda i que posteriorment un cop s'hagués recuperat es podria continuar treballant amb el suport socioeducatiu per assolir els objectius de vida autònoma que s'havien plantejat en aquest cas. (Expedient 26/21).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana ja que el 2 de novembre de 2020 va presentar al Servei de Tràmits del Comú d'Andorra la Vella la sol·licitud dels ajuts per a l'habitatge de lloguer. Que va aportar tota la documentació sol·licitada. Que s'havia personat al Comú i li havien manifestat que necessitaven un document addicional que mai havien sol·licitat, és a dir, un certificat de béns immobles expedit pel Registre de la Propietat del país de procedència.

Que li havien comunicat que en deu dies havia d'aportar aquest document o l'expedient seria arxivat, remarcant que el termini per la seva elaboració i per rebre'l era d'un mes. Que a la sol·licitud ja va presentar una declaració jurada conforme no tenia possessió de cap immoble al seu país de procedència, Portugal, motiu pel qual li sobtava que li fos demanat.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licita la informació escaient prop del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. Rebut l'informe emès per l'Àrea de Sistemes d'Informació i Gestió de les Prestacions, se'ns comunicava que un cop valorada la documentació aportada es detectava la manca de documents exigits legalment per poder efectuar la valoració d'acord el que estableix l'article 17 del Reglament de les prestacions econòmiques de serveis socials i socio-sanitaris, motiu pel qual des del Departament es va trametre una carta requerint a la interessada presentés, en el seu cas concret, el certificat de béns immobles expedit pel Registre de la Propietat del país de procedència.

Que segons l'apartat 8, Consentiment de verificació de dades i declaració jurada de la sol·licitud dels ajuts per a l'habitatge de lloguer de la convocatòria 2021, el cheking conforme declarava que cap dels membres de la unitat familiar de convivència no disposava d'un bé

immoble o més, ni a Andorra ni a l'estranger. Que aquesta declaració era un apartat més de les dades de la sol·licitud que havia d'anar acompanyada per tota la documentació exposada a l'apartat de documentació general que s'havia d'adjuntar.

Que així mateix, a la sol·licitud que signava la interessada apareixia com a document que calia presentar aquest apartat:

Certificat de béns immobles expedit pel Registre de la Propietat del país de procedència (en el cas d'existència de béns immobles, s'ha d'adjuntar la referència catastral, o similar, dels béns i el darrer rebut de l'Impost de béns Immobles o similar). Les persones que hagin presentat aquests documents a la convocatòria del 2017, del 2018, del 2019 i del 2020, queden exemptes de tornar-los a presentar per aquesta convocatòria.

Com es podia advertir a la sol·licitud aquest certificat s'estava demanant d'ençà l'any 2017 per la qual cosa era incoherent amb la informació que, segons la interessada, li havien passat al Servei de Tràmits del Comú d'Andorrà (informació que mai havien demanat).

Que una vegada revisada tota la documentació presentada per la interessada es va detectar la manca d'aquest document i se li va requerir via carta enviada per missatgeria, i rebuda per la demandant el 9 de febrer del 2020.

Que la presentació d'aquest certificat era condició sine qua non per poder acabar de valorar la sol·licitud dels ajuts per a l'habitatge de lloguer. Si a la data de tancament de la convocatòria no es disposava d'aquest certificat, el Departament procedia a resoldre desfavorablement l'ajut sol·licitat. (Expedient 61/21).

Una ciutadana presentava un escrit en el que comunicava que vivia en un pis de lloguer al Jovial SLU i el contracte de lloguer li finalitzava el 15 de novembre. Que tenia la custòdia del seu fill i era atesa per una Treballadora Social. Que el següent dia 11 d'abril li finalitzava el contracte de treball amb Naturlandia, sense saber si el mes de juny la tornarien a contractar. Que aquest mes havia rebut l'ajuda econòmica de 510 euros que li seria recarregada el mes de maig, però que no sabia si econòmicament podria atendre les necessitats bàsiques tant d'ella com del menor.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va adreçar una demanda d'informació al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. Rebut l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, se'n comunicava que els hi constava obertura d'expedient social des de l'any 2016.

Que era mare soltera i que tant la interessada com el seu fill van rebre seguiment i tractament per part del Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (SEIA) fins el tancament d'expedient per part de l'esmentat servei essent actualment atès per l'AAPF a nivell de treball social i d'educació social.

Que la interessada disposava d'una nòmina de 130,90 € al mes i de la prestació per fills a càrrec de 108,33 € al mes. Per garantir la cobertura de les despeses bàsiques del nucli des de l'AAPF va tramitar-se el següent ajut econòmic ocasional:

Art. 27 Ajuts per contribuir a atendre necessitats bàsiques; d'un import de 170.00€ mensuals, a comptar de 01 de març i fins a 31 de juliol de 2021, pagadors a la persona interessada.

Art. 27 Ajuts per contribuir a atendre necessitats bàsiques; d'un import de 510.00 € mensuals, a comptar de 01 de abril i fins a 31 de juliol de 2021, pagadors a tarja prepagament.

Que en relació a la finalització del contracte de lloguer el proper 15 de novembre del 2021 del pis ubicat al Jovial SLU, i prèvia coordinació d'aquesta professional amb el Departament de Joventut del Comú d'Andorra, comunicaven que havia la possibilitat de que la interessada exposés la seva situació a l'esmentat Departament sol·licitant pròrroga anual del contracte, finalitzant doncs el 15 de novembre del 2022. (Expedient 102/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que comunicava que era mare soltera de quatre menors de 7 anys, 6 anys i dos bessons de 4 anys. Que vivia en el pis on vivien els seus oncles al moment de marxar del Principat, els quals van expedir un certificat conforme ella abonaria el lloguer i les corresponents despeses.

Que estava en seguiment de les Treballadores Socials del Departament d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Que el rebut de lloguer del mes d'agost li va ser retornat i va proporcionar a la Immobiliària que gestionava el pis, el seu número de compte a fi que li lliuressin els corresponents rebuts de lloguer, no procedint a efectuar-ho.

Que tenia una demanda de desnonament del pis i no trobava cap immoble amb les característiques sol·licitades per part de les Treballadores Socials. A més, en estar el contracte de lloguer a nom dels seus oncles no es podia censar, ni ella ni els menors i no podia procedir a la renovació del permís de residència.

Que l'espai de lleure dels menors estava cobert per part del Ministeri i que els únics ingressos econòmics dels que disposava eren uns

240 euros de les vendes que efectuava del comerç de venda d'articles de segona mà que va obrir el mes de setembre i de la targeta d'aliments de 600 euros.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut ens informessin de la situació en la que es trobava la interessada i els menors. Es va rebre la contesta i l'informe emès per emès per l'Àrea d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, en qual contingut es manifestava que el Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (SEAIA), depenent del Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat tenia el cas obert prop dels menors des del mes de juny del 2020. La Comissió d'Atenció a la Infància i l'Adolescència en data 2 de juny 2020 va acordar l'obertura de l'expedient judicial tenint en compte l'informe de derivació elaborat per l'educadora social de la parròquia d'Escaldes-Engordany. En aquest informe s'exposaven diferents indicadors de risc i el SEAIA havia d'efectuar una valoració de la situació de risc prop dels menors i esbrinar si caldria proposar alguna mesura de protecció prop dels menors tal i com es recull a la Llei 14/2019 qualificada dels drets dels infants i adolescents.

Que les professionals del SEAIA no van poder realitzar l'avaluació psicosocial de la situació de risc dels menors en les temporalitats habituals degut a la col·laboració erràtica de la progenitora. Per tant no era fins al mes de maig del 2021 que el SEAIA emetia una Síntesi Diagnòstica exposant que efectivament els menors es trobaven en una situació de risc greu. Per ser més concrets, a part de no voler exposar voluntàriament la seva situació social (d'habitatge, personal, familiar) no mostrava consciència dels indicadors de risc que s'observaven a l'escola negant les dificultats detectades i, per tant, no reconduint i perpetrant la situació de risc dels infants.

Que la interessada estava en procés de desnonament de pis d'ençà finals d'any del 2020. Des de llavors i en la mesura que la seva col·laboració ho havia permès, del SEAIA se la va informar que comencés a buscar alternatives al seu habitatge actual degut a la situació d'habitatge al país. Des del SEAIA no sol·licitaven característiques concretes per a la recerca d'un habitatge. L'única orientació que se li donava era que pogués tenir dues habitacions, criteri mínim requerit tenint en compte la quantitat d'habitants (en aquest cas, cinc -5-) per tal de garantir la situació de convivència al domicili. A més a més, se li presentava educadora social de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies de la parròquia d'Escaldes-Engordany la quina exposava valorar la possibilitat d'ajudar-la econòmicament amb l'entrada de pis així com amb les mensualitats fins que tingués els suficients ingressos com per poder pagar les quotes per sí mateixa.

Exposaven que la demandant mai havia seguit cap pauta del SEAIA i actualment el seu procés de desnonament es trobava a les portes de dictaminar sentència. Afegir que, arran d'una intervenció policial durant

el mes de setembre del 2021 els agents que van entrar al seu domicili va emetre un informe amb contingut gràfic on es reflectia l'estat deplorable i d'insalubritat greu en el qual la interessada tenia el pis.

Des de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies se li havien valorat favorablement diferents ajudes econòmiques per l'alimentació dels seus fills, tanmateix des de l'Àrea Social del Comú d'Escaldes-Engordany se li havien exonerat les activitats d'estiu i "espai lleure" durant el curs escolar, encara que fes les demandes fora de termini, reflectint així la seva manca de planificació i previsió.

Afegien també que sent beneficiària de prestacions econòmiques del M.I. Govern havia obert una botiga de segona mà amb aquest suport econòmic com per exemple amb la prestació de fills a càrrec, entre d'altres. Per tant, havia realitzat un ús fraudulent de les ajudes econòmiques inclús deixant deute al propietari de la botiga respecte el lloguer. Degut a la seva situació laboral, que percebia ingressos que no li permetien cobrir les despeses bàsiques del nucli familiar, se l'havia orientat en diverses ocasions a inscriure's al Servei d'Ocupació d'Andorra (SOA), com a recerca de millora de feina, aspecte que no havia portat a terme.

Finalment se'ns constata que aquest cas estava sotmès a un procediment judicial assumit pel Batlle de Menors sota la referència. (Expedient 213/21).

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: **34/21, 44/21.**

3.IV.II. Expedients significatius

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que comunicava que feia uns tres mesos aproximadament la Batllia va dictaminar unes mesures cautelars per a donar la tutela del seu pare a la Fundació Privada Tutelar a instància de serveis socials d'Andorra la Vella. Que el seu pare amb demència, actualment era resident al Cedre i la seva cònjuge també residia al Principat.

Que com a únic fill i resident a Galícia, tant ell com la seva mare desitjarien fer-se càrrec del seu pare. Que en no haver rebut cap

notificació de les mesures cautelars es trobaven amb la problemàtica de no poder efectuar cap reclamació.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de poder conèixer les mesures cautelars així com qualsevol mesura judicial com a part interessada ja que tenien el desig de poder-lo traslladar a la seva ciutat natal i poder viure amb el seu únic fill.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar de la Fundació Privada Tutelar ens informés de la qüestió exposada per l'interessat. Es va rebre la contesta, en qual contingut se'ns comunicava que el pare del demandant era objecte d'un procediment d'incapacitació, instat pel Ministeri d'Afers Socials, Habitatge.

Que a l'audiència celebrada, el Mgfc. Ministeri Fiscal sol·licitava com a mesura cautelar el nomenament d'un tutor provisional per mentre no es nomenés un tutor de manera definitiva i proposava com a tutor provisional la Fundació Privada Tutelar.

Que per aute l'Hble. Batlle va acordar d'una part, perllongar l'estada a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell fins que es disposés d'una plaça en un centre sociosanitari i, d'altra part nomenava a la Fundació Privada Tutela, tutora provisional del seu pare., acceptant el càrrec.

Que a criteri de la fundació, tant l'interessat com la seva mare havien de fer valdre les seves pretensions prop de l'Hble. Batlle que coneixia del procediment d'incapacitació esmentat.

Que en relació amb la situació actual del pare de l'interessat, aquest es trobava ingressat al Centre sociosanitari El Cedre i degudament atès pel personal sanitari. (Expedient 34/21).

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 2021 i a les visites habituals que el Raonador del Ciutadà hi efectua. En aquest sentit, deixem constància que el Raonador del Ciutadà 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 2021 ha visitat 17 interns. Aquest any no s'ha registrat cap expedient formal.

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: 3/21, 4/21, 33/21, 38/21, 47/21, 49/21, 51/21, 56/21, 62/21, 64/21, 77/21, 79/21, 84/21, 88/21, 91/21, 93/21, 94/21, 95/21, 98/21, 99/21, 105/21, 107/21, 109/21, 116/21, 121/21, 122/21, 135/21, 143/21, 154/21, 159/21, 160/21, 163/21, 188/21, 206/21, 208/21, 218/21, 223/21, 225/21, 233/21, 238/21, 239/21, 240/21, 241/21, 245/21, 248/21, 250/21, 251/21 i 252/21.

4.II.II. Expedients significatius

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que el dia 28/08/2020 va interposar una denúncia pel robatori d'una bicicleta de la marca MMR model BULL de color vermella i negra valorada en uns 1000 €. Que després d'haver intentat informar-se prop del Departament de Policia sobre el curs que s'havia donat a la mateixa, segons ens comunicava li havia estat manifestat que ja el trucarien, que tenien molta feina. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de saber el curs donat a la denúncia donat el temps transcorregut des de la interposició de la mateixa.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre una demanda d'informació al Departament de Policia. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que va estar tractada i tramesa a la Seu de la Justícia en

data 27/10/2020, la resposta que havia donat l'agent que va dur a terme l'enquesta de l'interessat va ser taxativa; el va contactar en diverses ocasions per tractar el cas i per informar-lo del conjunt de les diligències efectuades, informant-lo que el dossier era tramès a la Seu de la Justícia, inclosa la bicicleta recuperada de la seva propietat i que tenia l'opció de trucar per informar-se de les gestions que convindria efectuar, facilitant-li el número de referència, tot posant de relleu que en l'informe, el denunciant havia posat de manifest en diverses ocasions el seu interès per recuperar la bicicleta en el termini més breu possible, ja que era l'únic mitjà de transport que disposava.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 4/21).

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà ja que durant el mes de novembre de 2020, va adreçar un escrit al Secretari d'Estat d'Afers Financers Internacionals del que no havia obtingut resposta.

El referit document feia referència a l'interès en que el Principat d'Andorra pogués negociar la signatura d'un Conveni de Doble Imposició amb la Confederació Suïssa, donat que Suïssa; era una plaça financera i bancària, de primer ordre, amb llarga tradició i prestigi, que era el país més competitiu d'Europa, i el 4rt més competitiu del món, segons les darreres dades de l'any 2019, del IMD World Competitiveness Center.

Que així mateix, segons manifestava era el país líder mundial en innovació, per 9è any consecutiu, segons l'Organització Mundial de la Propietat Intel·lectual, que aplicava una retenció sobre el pagament de dividends del 35%, una de les més altes del món i tenia en vigor tractats de doble imposició amb més de 100 països de tot el món, entre els quals no figurava el Principat d'Andorra.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va trametre a l'administració afectada, sol·licitant obtenir resposta a l'escrit presentat per l'interessat. Seguidament, es rebia la contesta, en qual contingut se'ns comunicava que s'havia traslladat per escrit a l'interessat la voluntat del Govern d'Andorra de signar un Conveni de Doble Imposició amb la Confederació Suïssa.

Que en el citat escrit es va indicar a l'interessat que el Govern d'Andorra feia anys que havia posat de manifest la seva voluntat de negociar un Conveni de Doble Imposició amb la Confederació Suïssa, així com que en els darrers anys, des del Ministeri d'Exteriors així com des del Ministeri de Finances i concretament des de la Secretaria d'Estat d'Afers Financers Internacionals, s'havien mantingut converses amb el Departament Federal de Finances suís. Com a resultat d'aquestes converses, el Departament Federal de Finances suís els va convidar a principis de l'any 2020 a mantenir una reunió a Berna. No obstant,

aquesta es va veure interrompuda i aplaçada, com a conseqüència de la pandèmia provocada pel Covid-19.

Que des de la Secretari d'Estat d'Afers Financers Internacionals, havien volgut transmetre a l'interessat l'interès per signar un Conveni de Doble Imposició amb la Confederació Suïssa, donat que la signatura del mateix, facilitaria la promoció de les inversions exteriors a Andorra i també afavoriria la competitivitat de les empreses nacionals que inverteixin a Suïssa. A més, que entenien l'especial interès que podia tenir la signatura del citat Conveni de Doble Imposició per sectors clau del nostre país, com per exemple pel sector bancari, entre d'altres.

Es va traslladar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va procedit a l'arxiu del dossier. (Expedient 33/21).

Una queixa va ser presentada per un ciutadà ja que era gerent d'un xiquiparc que havien hagut de tancar degut a la pandèmia. Que les mesures acordades pel Govern no els hi eren favorables per aquest sector. Que tot i haver comunicat al Ministeri la necessitat de que es decretessin les mesures escaients per tal d'iniciar la seva activitat, no havien rebut cap resposta. Que, així mateix, sanitàriament havien sol·licitat inspeccions a fi de poder saber quines opcions d'obertura podien tenir, però tampoc havien obtingut cap resposta.

Que per tal de poder tenir un mínim d'entrades econòmiques per assumir les despeses pel manteniment del local, havien hagut d'adequarlo com a cafeteria, però utilitzant un 10% del mateix, la resta, el 90% destinat a l'esbarjo dels infants restava tancat.

Que d'altres locals, catalogats com a poliesportius i que tenien un espai destinat com a xiquiparc o similar, sí que havien pogut continuar amb aquesta activitat.

Per tant, constatant l'obertura dels parcs infantils exteriors, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de poder iniciar l'activitat d'aquest sector en la seva totalitat, sempre aplicant les mesures que el Govern pogués decretar.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Ministeri de Salut. Rebuda la contesta se'ns comunicava que l'interessat havia exposat en diverses ocasions la seva demanda d'obertura dels parcs infantils interiors al Ministeri de Salut i havia mantingut dues reunions amb personal tècnic del Ministeri de Salut, i una reunió amb la secretària d'Estat de Salut, a més de nombroses trucades telefòniques. En les converses mantingudes se li havia exposat el motiu de tancament dels parcs infantils interiors.

Que els principals punts que motivaven el tancament dels parcs infantils interiors eren:

- El risc de transmissió del SARS-CoV-2 en espais tancats ja que era molt superior als espais exteriors degut a que augmentava la transmissió per aerosols en espais interiors.
- La barreja d'infants pertanyents a diferents unitats familiars i a diferents unitats de convivència podia ser causant de brots d'una dimensió considerable.
- Els indicadors sanitaris i epidemiològics actuals no eren favorables per dur a terme un aixecament de restriccions.

Que les activitats econòmiques adscrites com equipaments poliesportius no estaven incloses en aquesta restricció i podien mantenir oberta la seva activitat. En cas que disposessin de l'activitat de parc infantil interior autoritzada, la normativa no els permetia dur a terme l'activitat.

Finalment, constataven que des del Ministeri de Salut estaven particularment atents a quan la situació sanitària i epidemiològica millorés, per permetre l'obertura d'aquesta activitat econòmica. (Expedient 56/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa per una possible vulneració del principi d'interdicció de tracte discriminatori de l'article 6.1 de la Constitució i d'acord amb l'article 28.1 de la Llei 13/2019, del 15 de febrer, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.

En concret manifestava que en data 1 de juny del 1988 la Sindicatura va emetre un edicte pel qual se sotmetia a concurs públic la contractació dels serveis d'un matrimoni per a la vigilància, cura i neteja del Santuari de Meritxell essent contractats conjuntament els cònjuges en data 30 d'agost de 1988 mitjançant signatura del mateix document de contractació amb els mateixos pactes i clàusules per a ambdós i, en particular, el mateix règim de remuneració.

Que la relació laboral establerta en dit contracte per part seva va finalitzar amb la seva jubilació voluntària el mes de setembre de 2020, sense que aquest contracte hagués estat resolt, interromput, modificat ni suspès per cap de les parts ni per cap altre concepte mentre estava en vigor.

Que la seva ubicació com a funcionària al moment de la seva jubilació voluntària corresponia a la plaça 543, en el lloc de treball de Conserge de Meritxell, N-0103 del Cos General, adscrita al Departament de Promoció Cultural, Àrea de Museus i Monuments, del Ministeri de

Cultura.

Que en els anys posteriors i fins el mes de maig del 1995 inclòs, els imports dels salaris es mantenien iguals per els cònjuges, i les úniques diferències en els imports, comparats mensualment, en aquest respecte foren degudes a baixa laboral puntual per part seva.

Que a partir del mes de juny del 1995 inclòs, van divergir els salaris percebuts i cotitzats procedents del M.I. Govern. Així, mentre el seu salari cotitzat dit mes fou igual que el mes anterior (736,87 €), el salari cotitzat del cònjuge va experimentar un augment de 269,75 € o de 36,6% i es va situar en 1.006,62€.

Que no van rebre cap tipus de resolució ni notificació relacionada amb aquesta modificació salarial i ni el contracte ni els seus drets ni obligacions derivats del contracte van ser sotmesos a modificacions en aquella època.

Que aquesta diferència en els salaris base i, correlativament, en els salaris cotitzats es mantenia com a mínim fins al mes de juliol del 2002, tenint en compte que la seva documentació no permetia demostrar que la diferència s'hagués perllongat més enllà d'aquell mes. Aquesta diferència de salari es va perllongar des del 1995 fins a la seva jubilació voluntària el mes de setembre de 2020.

Que aquests fets i la documentació que aportava permetien quantificar la suma de les diferències salarials. Així, els imports percebuts de menys des del juny del 1995 i fins el mes de juliol del 2002 - segons la documentació que tenia disponible - en concepte de salari, tot incloent-hi els complements, pagues extres i demés conceptes salarials, es desprenen dels punts de la CASS ja que no incloïen altres conceptes salarials aplicables només a un dels dos, tenint en compte que el contracte era idèntic per als dos en totes les seves clàusules i pactes, i en particular pel que feia a les funcions laborals remunerades, i el mateix règim de remuneració.

La diferència de salaris percebuts entre els conjugues a l'època era de 22.817,86 €.

Abans d'entrada en vigor de la LFP, els triennis es calculaven sobre un percentatge del salari base. Si es modificava el salari base, l'import del trienni resultava modificat. Amb l'entrada en vigor de la LFP l'any 2001, es va establir com a part del sistema retributiu, l'anomenat complement personal d'antiguitat (CPA).

El càlcul d'aquest complement es determinava per la Disposició Transitòria 2^a (DT2^a) de la LFP i tenia la funció de reconèixer el temps de servei anterior a l'entrada en vigor de la LFP 2000.

Segons la Resolució del Govern i notificada a la part a instància de la mateixa, deia:

“Atès que diferència esmentada també es deriva de l'aplicació dels IPC corresponents d'acord amb la Llei 93/2010 i 22/2011 dalt referenciades, i dels complements d'antiguitat generats amb anterioritat. a la Llei de la Funció pública, quins establien en virtut d'un tant per cent del salari - en conseqüència suposava un import diferent per cadascun- i no d'una quantitat fixa i igual com és ara”.

Així doncs, d'acord amb la LFP, el CPA formava part integrada dels seus salaris des de l'entrada en vigor l'any 2001 i, en el seu cas, fins a la seva jubilació voluntària al setembre del 2020. Per tant, es constata que una part del càlcul del CPA corresponia a una suma calculada en funció del temps de servei i del salari anterior a l'entrada en vigor de la LFP.

Que els imports percebuts en concepte de CPA per part seva havien estat sempre inferiors a aquells percebuts pel seu cònjuge ja que el percentatge igual s'aplicava sobre un salari desigual, inferior en el seu cas.

Segons la documentació la diferència dels imports percebuts en concepte de CPA al llarg dels anys que li ha estat aplicable - a partir d'entrada en vigor de la LFP i fins a la seva jubilació voluntària -era de 8.022,64 €, tenint en compte que el CPA també formava part de la tretzena paga.

Que la suma dels dos imports calculats en l'apartat anterior (22.817,86 € + 8.022,64 €) era de 30.840,50 €, import corresponent a aquelles sumes que la interessada hauria d'haver rebut en concepte de salari (1995-2002) i en concepte de complement personal d'antiguitat (2001-2020) que es calculava en funció del salari esmentat -, imports que ambdós tenien el seu origen en la mateixa configuració obligacional, el seu contracte laboral, tenint en compte que aquest era l'import que el cònjuge sí rebia tot gaudint del mateix contracte que ella amb idèntic règim de remuneració.

Aplicant a aquests imports els interessos legals oficials anuals se n'obtenia que sumaven 12.527,10 € derivat de la diferència en el salari, i 1.185,28 € derivat de la diferència en el CPA. La suma dels dos imports era de 13.712,38 €.

Dits imports quantificaven únicament les diferències salarials i les de CPA així com els interessos sobre les mateixes però no l'import total de la indemnització, el qual es quantifica a continuació a FD VI.

En aplicació del principi d'igualtat retributiva de l'article 13 de la Llei 13/2019 que no feia més que especificar un supòsit concret de

l'article 6.1 de la nostra Constitució:

"Article 13. Principi d'igualtat retributiva per raó de sexe

1. El principi d'igualtat retributiva per raó de sexe implica l'obligació de pagar per la prestació d'un treball d'igual valor la mateixa retribució, qualsevol que sigui la naturalesa d'aquesta retribució, sense que es pugui produir cap mena de discriminació per raó de sexe femení en cap dels elements o les condicions de la prestació esmentada".

Aquest principi amb la seva obligació correlativa, conduïa a l'aplicació de l'article 19 de la mateixa llei:

"Article 19. Conseqüències dels actes discriminatoris

1. Les disposicions, els actes i les clàusules dels negocis jurídics que constitueixin o causin discriminació per alguna de les causes previstes en aquesta Llei es consideren nuls i sense efecte, i generen responsabilitat administrativa civil pels danys i perjudicis que se'n puguin derivar i, si escau, penal.

2. La persona o l'entitat que causi o toleri una situació de discriminació per alguna de les causes previstes en aquesta Llei respon del dany ocasionat mitjançant una indemnització que inclou la reparació de tots els danys i perjudicis derivats de l'acte discriminatori".

VI.- L'Import de la indemnització

D'acord amb la funció indemnitzadora derivada de la vulneració d'un dret constitucional i amb l'article 19.2 just citat, i tenint en compte que la obligació corresponent al M.I. Govern era la d'abonar-li aquelles retribucions que pertocaven en el cas que la discriminació no hagués tingut lloc, per a la seva quantificació global calia distingir entre els següents components:

a) L'import que li reposava com a persona vulnerada en la posició que li corresponia quan es corregia la conducta discriminatòria.

b) La indemnització que derivava del fet d'haver patit la vulneració del dret constitucional amb el dany moral corresponent, d'acord amb l'article 26.2 de la Llei 13/2019: *"Un cop acreditada la situació de discriminació, es presumeix l'existència de dany moral, i s'ha de fixar la seva quantia atenent les circumstàncies concretes del cas i la gravetat de la conducta i dels seus efectes".*

Així doncs, segons l'exposat, l'import que li reposaria en la situació que li corresponia era de 30.840.50 €. A aquest import calia aplicar-hi l'interès legal sobre les diferències salarials anuals i les dels CPA, càlcul

que sumava 13.712,38 €. Que tenint en compte la llarga durada de discriminació salarial l'import que hauria de cobrir el dany moral el fixava en 10.000.00 €.

La interessada considerava que la indemnització cotitzable a la qual el M.I. Govern es trobava sotmès a satisfer - per mandat constitucional i legal, - es calculava en 54.552,88 €.

Es va trametre una demanda d'informació al Ministeri d'Administracions Públiques i Participació Ciutadana a fi de saber la seva opinió en la qüestió exposada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la normativa que regulava els augments retributius del personal estava prevista en el Reglament de funcionaris aprovat pel M.I. Consell general en la sessió de data 28 de novembre de 1974, i en la modificació d'aquest reglament de data octubre de 1981.

Que el Reglament de funcionaris aprovat pel M.I. Consell general en la sessió de data 28 de novembre de 1974, establia en diferents paràgrafs i articles (no estava copiat el text sencer, si no les parts destacables per donar resposta a la sol·licitud d'informació rebuda per part del Raonador del Ciutadà):

- Article 32: S'anotarà obligatòriament en la fitxa, els judicis sobre la promoció en la funció pública per ascens de lloc.

- Article 33: Les apreciacions sobre capacitat i judicis sobre promoció, definides a l'article 35, hauran d'ésser formulades per tot el 30 de setembre. Les complimentarà en informe per a cada funcionari el secretari de cada departament, segons el seu bon criteri, tot justificant la qualificació, i portant el vist i plau del Cap de Personal, qui ordenarà la inscripció d'aquestes a la fitxa corresponent.

- Article 35: En /'informe previst als paràgrafs primer i segon de l'article trenta-tres, i després de la justificació pertinent, es qualificarà la capacitat del funcionari segons l'escalat excel·lent, molt bé, bé, satisfactori, indiferent i . deficient, pel que es refereix als següents aspectes: capacitat de judici, coneixement dels afers que li corresponen, iniciativa i tacte. Igualment, el judici sobre la promoció es formularà segons els graus de: excepcionalment qualificat, molt qualificat i no qualificat per a promocionar.

- Article 39: El sou base es corregeix cada tres anys a l'augmentar-lo segons la taxa d'un 5 per cent. Aquesta taxa s'incrementarà o decrementarà segons que resulti de les anotacions efectuades durant aquests tres anys a la fitxa, i d'acord amb la xifra d'alteració definida a l'article quaranta-un.

- Article 45: Els canvis en la remuneració del funcionari podran produir-se per: b) Pel sistema previst en els articles anteriors

d'aquest títol conservant el mateix grau i classe.

Que el títol IX (articles 32 al 46) del Reglament de funcionaris del novembre de 1974 va quedar anul·lat per la modificació del Reglament de novembre 1981.

L'apartat C d'aquest reglament regulava la fitxa de personal, de la manera següent:

- *S'estableix una fitxa personal de qualificacions per cada funcionari.*
- *Per a que un funcionari pugui promocionar de grau serà necessari que la suma dels punts obtinguts en els dos primers anys d'un grau sigui com a mínim de 30 punts.*
- *En la fitxa hi consten: ... b) L'apreciació i/a proposta de notació a càrrec del responsable del Servei corresponent a l'any transcorregut fins al 30 de setembre.*

Atès tot l'anteriorment esmentat, s'apreciava el següent:

1. Que existia un model d'avaluació per determinar la promoció salarial dels funcionaris.
2. Que aquesta promoció es basava en una avaluació del secretari de cada departament.
3. Que el resultat de l'avaluació havia de superar una puntuació mínima.

Així mateix, s'arribava a la conclusió que l'avaluació de la interessada devia ser inferior a la del seu marit i per aquest motiu aquell any no va veure augmentada la seva retribució.

Que la llei de la Funció Pública del 15-12-2000 també va preveure una regulació de l'augment de les retribucions dels empleats en funció del seu rendiment, mesurat en una avaluació del seu comandament. No tots els empleats, tot i ocupar un mateix lloc de treball, tenien el mateix rendiment en les seves funcions i per tant variava el resultat de les seves avaluacions i consegüentment l'augment retributiu que se'n pogués derivar. Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada. Posteriorment, en comunicar-nos la part la reclamant que havia presentat demanda a la Batllia, es van aturar les nostres gestions i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 62/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que des del mes de novembre residia en un dels edificis a l'entrada del poble del Tarter no

disposant d'aparcament en aquest edifici. Que a principis del mes de desembre el Servei de circulació va començar a sancionar el seu vehicle estacionat a l'exterior.

Que en aquesta zona hi havia dos establiments comercials que ocupaven pràcticament la totalitat de l'espai disponible i el Comú va pintar com a zona comercial l'espai d'aparcament disponible, malgrat els dos comerços disposaven d'aparcament privat, sense tenir en compte que aquesta zona era habitada i que hi havia ciutadans que no disposaven de places d'aparcament en l'edifici.

Que malgrat ser carretera general era responsabilitat del Comú el pintar i regular l'estacionament. Que aquest fet havia comportat que el Servei de Circulació el sancionés continuament.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que el Comú de Canillo proveís la zona esmentada amb places d'aparcament destinada als ciutadans que hi residien, així com l'anul·lació de les sancions imposades en no haver-hi cap espai, fos zona blava o blanca, destinat a l'aparcament dels vehicles.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer del Comú de Canillo. Rebuda la contesta, se'ns manifestava davant les al·legacions efectuades per aquest ciutadà, que efectivament, era competència del Comú de Canillo la regulació dels espais d'aparcament a la zona referida d'acord amb els criteris discrecionals que li atorgaven les competències pròpies.

En el cas concret, en ser una zona comercial, hi havia senyalitzada una zona per càrrega i descàrrega i estacionament de vehicles particulars amb un màxim temporal de 15 minuts entre les 8.00 hores i les 21.00 hores.

La problemàtica era el fet que el demandant aparcava sistemàticament a la zona referida ultrapassant el termini màxim d'estacionament, el que comportava fos sancionat pels agents de circulació en l'exercici de les funcions que tenien assignades, com no podia ser altrament. Que l'interessat va cursar una queixa prop del Comú respecte a les sancions d'aquest tipus que li havien estat imposades, la qual va ser desestimada per haver-se constatat, sense cap gènere de dubte, la infracció corresponent; i sense que s'haguessin impugnat ni en via administrativa, ni en via judicial.

Altrament, no resultava possible anular cap sanció si no era el procediment administratiu establert; i no constaven recursos formals de dita persona a cap sanció imposada pel Comú de Canillo.

Finalment exposaven que els edificis de la zona disposaven d'aparcaments privats, i que la concreta situació d'aquest senyor de no

disposar-ne no podia comportar una actuació concreta a favor seu que vulneraria el principi d'igualtat i de no discriminació que hagués de regir l'actuació de les administracions públiques d'acord amb el Codi de l'Administració. Es va donar trasllat a la part interessada de l'escrit de resposta. (Expedient 93/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que van traslladar la seva residència des del seu país d'origen Ucraïna a la parròquia de Canillo a fi de poder efectuar els entrenaments de patinatge professional de la seva filla de 7 anys en unes instal·lacions òptimes com eren les del Palau de Gel.

Que era la interessada personalment qui li efectuava els entrenaments i el primer mes no va tenir cap mena de problema, però a partir del 15 de setembre, moment en què va iniciar el Club de patinatge a efectuar els entrenaments li va ser prohibida l'entrada, decisió presa per la Directora del Palau de Gel. Que tot eren impediments i aplicació de normes que només eren imposades a la seva filla i no a la resta de patinadors.

Sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que es pogués solucionar el problema i li fos autoritzada l'entrada i poder efectuar els entrenaments de forma privada, ja que el seu canvi de residència va ser amb aquest objectiu.

Admès a tràmit l'escrit, es va trametre la queixa al President del Palau de Gel, seguint l'establert en l'article 17 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

Rebuda la contesta, se'ns informava que la interessada va abonar-se al servei de pista de gel el març del 2019. Que en la utilització de la pista s'havien de respectar una sèrie de normes de comportament per vetllar a la seguretat de la resta d'usuaris. En les sessions obertes al públic no es podien fer entrenaments de nivell que posessin en risc a la resta d'usuaris, per les figures i piruetes que havien de practicar-se; si no era sota la supervisió d'un entrenador del Palau de Gel, que vetllava per la bona convivència amb la resta de clients que estaven patinant (normalment sense massa experiència).

Que la interessada, no només no havia respectat les normes d'usuari de la pista de gel posant en perill a la resta de clients i generant conflictes, sinó que quan se li havia cridat l'atenció per incompliment de les normes, havia tractat als empleats del Palau de gel d'Andorra amb desconsideració.

Així mateix, venia acompanyada de la seva filla, la qual havia estat accedint gratuïtament a la instal·lació, al manifestar que era menor de 5 anys d'edat. Requerida per acreditar l'edat de la menor, la demandant

sempre donava excuses per no fer-ho; havent-se finalment constatat que la menor no tenia l'edat requerida per gaudir gratuïtament de la instal·lació.

D'altra banda, la normativa del Palau de Gel, requeria que els menors de 8 anys havien d'anar obligatòriament equipats amb casc en les sessions públiques i ella es negava a que la menor l'endugués posat. Quan va finalment semblar que ho acceptava, una vegada a la pista li treia, fet que havia generat conflictes amb altres usuaris.

Davant la situació es va proposar a la interessada, altres possibilitats per entrenar, com eren: i) la possibilitat de reservar la pista de gel exclusivament per a ella i la seva filla, amb la corresponent tarifa, o ii) que s'apuntés al club de patinatge artístic, no obtenint resposta a dites propostes.

Altrament ens referien que la situació havia estat també comentada amb el Consol Honorari d'Ucraïna que es va interessar pel tema, al qual se li va manifestar que l'accés a la pista era possible, sempre que es respectessin les normes de les sessions públiques. I que donats els antecedents se li faria signar un document d'assumpció de les mateixes, amb l'advertiment que de no complir-se se li negaria l'entrada, d'acord amb el dret d'admissió. Van constatar no rebre mai cap resposta a la proposta.

Finalment, deixaven constància que el comportament i arrogància d'aquesta persona, vers el personal del Palau de Gel com de la resta d'usuaris, havia portat molts problemes de convivència i d'observació de les normes de seguretat, el que aconsellava no deixar-la accedir fins que no es comprometés per escrit a complir amb les normes d'utilització de la pista i canviés la seva actitud. Tot tenint en compte que la societat que representava, en el funcionament del servei de pista, tenia evidents obligacions de seguretat que no podia menystenir sota el risc d'incórrer en responsabilitats davant d'eventuals accidents que poguessin ocórrer.

Es va donar trasllat a la interessada del contingut de l'escrit de resposta, i tot comunicant-nos el seu desacord en el contingut del mateix, es va constatar que el correcte funcionament i la seguretat dels seus usuaris estava regulada per unes normes d'aplicació i haver-li estat ofertes dues propostes de solució, sense que ella n'hagués respost i no veient signes de cap discriminació vers la seva persona o la de la seva filla, es procedia a l'arxiu del dossier. (Expedient 94/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que després d'una intervenció quirúrgica de cor durant el mes de febrer efectuada a Barcelona, se li va efectuar un Tac coronari el dia 11 de març per estudi d'alteració de la contractilitat segmentaria + clínica d'astènia en seguiment per Cardiologia.

Que des de l'inici de la punció per la injecció de contrast al braç esquerre, va sentir un important dolor i posteriorment una possible extravasació d'uns 10cc de contrast iodat, procedint al canvi a l'extremitat contralateral per la realització de la prova. Que posteriorment, va presentar un important edema i augment del dolor.

Que al dia següent, 12 de març, segons informe d'atenció a urgències, en la valoració efectuada es va constatar tumefacció important en la mà esquerra flictenes dorsals, donant-li l'alta al domicili amb cures al centre de salut.

Que el dia 15 de març va ser derivada des del Centre de Salut per valoració d'evolució de tumefacció de la mà esquerra, essent ingressada fins el dia 17 de març.

Que degut als fets exposats, havia de continuar de baixa laboral i efectuar un seguit d'atencions mèdiques, metge especialista en cirurgia ortopèdia i traumatologia així com pendent d'una valoració per cirurgia plàstica i reconstructiva les quals li generaven unes despeses econòmiques que no podia assumir.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió plantejada, així com sol·licitava l'exoneració de les despeses mèdiques que li estava provocant l'error mencionat en practicar-li el Tac coronari a l'extremitat superior esquerra després de les seqüeles patides l'any 2005.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va adreçar una demanda d'informació a la Direcció del SAAS a fi de saber el seu parer. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital ja tenia obert un dossier per la reclamació que la interessada havia cursat prop d'aquest Servei i que, des d'aquest departament es va procedir a sol·licitar els informes pertinents per poder donar-li resposta.

Igualment se'ns informava que, tal i com se li comunicaria a la interessada, l'extravasació de líquid després d'una canalització venosa representava un efecte secundari que podia ocórrer, però que, en base als estudis publicats, tenia una incidència molt baixa.

Habitualment, les zones afectades per l'extravasació presentaven lesions lleus que tenien tendència a remetre de forma espontània, sense seqüeles. Tot i això, en ocasions, com la que va afectar a la demandant en particular, també podien ocórrer lesions de caràcter més important.

Que lamentaven profundament la situació en la que es trobava, els danys soferts, i els perjudicis que això li comportava i, en nom de tots els professionals que la van atendre, li demanaven disculpes. (Expedient 95/21).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que donant seguida a l'escrit tramès pel Ministeri de Presidència, Economia i Empresa de data 20 de setembre de 2019, rebut en data 01/10/2019, en el que seguint l'article 2 del Decret del 20 de febrer del 2013 sobre la cancel·lació de negocis en el Registre de Comerç i Indústria, es comunicava que un cop l'inspector de Comerç constatava que el local comercial no estava exercint l'activitat que constava inscrita en el Registre de Comerç i Indústria, en data 15/10/2019, va presentar les corresponents al·legacions.

Que en no haver obtingut resposta a les mateixes sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que fent cas omís a les mateixes es va procedir al cessament definitiu en el Registre de Comerç.

Es va admetre a tràmit la queixa presentada i es va trametre una demanda d'informació al Ministre de Presidència, Economia i Empresa, seguint l'establert en l'article 17 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

Rebuda la contesta, se'ns comunicava que aquesta sol·licitud va quedar resolta per silenci administratiu sense que, consegüentment, el sol·licitant exercís l'opció de presentar el recurs administratiu corresponent. Finalment, havent donat trasllat a la part interessada del contingut de la resposta i després de la conversa mantinguda amb el seu lletrat, en la que es va remarcar que aquesta Institució no podia efectuar cap més tràmit, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 121/21).

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà ja que era titular de dues targes d'abonament dels aparcaments comunals de la parròquia d'Escaldes-Engordany. Que en reiterades ocasions un usuari que coincidia amb el seu horari laboral havia sortit del pàrquing empegat darrera el seu vehicle a fi de no abonar la seva estança en l'aparcament, sense que l'interessat ho pogués evitar.

Que degut al comportament d'aquest usuari el Comú d'Escaldes-Engordany havia bloquejat la seva tarja i la matrícula del vehicle no permetent-li l'ús de l'aparcament, provocant-li un perjudici en el desenvolupament de la seva tasca laboral. Constatava que mai havia col·laborat ni havia consentit l'acció d'aquesta persona, però que per al demandant era inevitable de continuar la marxa a fi d'evitar una possible col·lisió.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que estant al corrent de pagament mensual dels 70 € de cada tarja d'aparcament, no estava d'acord que li haguessin estat bloquejades per l'actuació incorrecta d'una tercera persona.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar del Comú d'Escaldes-Engordany se'ns informés de la present qüestió. Rebuda la contesta se'ns comunicava que l'endemà dels fets, es va cursa una denúncia al Servei de Policia contra el conductor del vehicle, que es va comprovar que havia sortit fins a 11 vegades de manera irregular de diversos aparcaments comunals, sense pagar mai la seva estada. Que el mateix dia es va bloquejar l'accés dels aparcaments comunals als dos vehicles implicats.

Que posteriorment, es van personar al Comú els propietaris dels dos vehicles abonant els rebuts pendents fruit de l'ús inadequat de la targeta. Finalment, una vegada abonat el deute, el Comú va tornar a permetre que entressin els vehicles als aparcaments comunals amb normalitat. (Expedient 122/21).

Una queixa era presentada ja que un ciutadà havia presentat la sol·licitud a l'edecte extern per cobrir 8 places d'agent de policia i, havent presentat tota la documentació que havia d'adjuntar havia estat informat que li era necessari la convalidació de la titulació acadèmica a fi de poder ser acceptada.

Que s'havia posat en contacte amb el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior a fi de convalidar el seu diploma de "Foundation Degree in Arts" en relaciones públicas i Marketing expedit per la Universitat de Gales però cursat a l'Escola d'Estudis Superiors, Professionals i Universitaris "Formatic Barna" havia estat informat que aquest títol no podia ser convalidat a Andorra.

Que segons manifestava li havien comunicat que pel fet d'haver cursat aquests estudis britànics en un centre de Barcelona, no podien acceptar el diploma en no ser oficial a Espanya. Que si hagués cursat els estudis a Gales, lloc d'on provenia el seu diploma i on estava tot el seu historial acadèmic, sí que seria acceptat.

Que va cursar la Secundària i una FP grau mig i doble grau de gestió administrativa i tècnic en Microinformàtica i xarxes durant 3 anys a Andorra, va superar l'accés als cicles formatius de grau superior de formació professional inicial, d'arts plàstiques i disseny i als ensenyaments esportius i el diploma de "*Foundation Degree in Arts*" en *relaciones públicas i Marketing* expedit per la Universitat de Gales cursat a l'Escola d'Estudis Superiors, Professionals i Universitaris "Formatic Barna", el qual estava acompanyat d'un suplement seguint el model desenvolupat per la Comissió Europea, el Consell d'Europa i la UNESCO/CEPES.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que li fos convalidat el diploma expedit per la Universitat de Gales

independentment del lloc on l'hagués cursat i poder optar a una de les places d'agent de policia convocades.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va cursar una demanda d'informació al Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el 3 de maig del 2021, el Departament de Recursos Humans del Servei de Policia d'Andorra va enviar un correu electrònic a l'Àrea d'Ensenyament Superior del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior per consultar si la titulació Foundation Degree in Arts en Relaciones Públicas y Marketing del demandant complia el requisit de titulació acadèmica per optar a una de les places d'agent de policia en què es demanava "posseir el títol de batxillerat o un diploma equivalent, emès o reconegut pel Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior del Govern".

Que el mateix 3 de maig l'Àrea d'Ensenyament Superior va respondre que "es tractava d'un programa d'educació transnacional, és a dir, una institució ubicada a Espanya lliurava una titulació del Regne Unit. Per a què una titulació d'educació transnacional fos reconeguda a Andorra havia de ser oficial en els dos estats.

Que la titulació de Foundation Degree in Arts en Relaciones Públicas y Marketing lliurada per l'Escola d'Estudis Superiors, Professionals i Universitaris Formatic Barna no era una titulació d'ensenyament superior oficial de l'Estat espanyol. Per tant, el demandant no complia amb els requisits de l'edicta."

Manifestant el desacord per part de l'interessat del contingut de l'escrit de resposta, el Raonador va trametre un nou escrit al Ministeri competent. En la segona resposta, se'ns manifestava que l'Àrea d'Ensenyament Superior havia tornat a revisar la titulació de l'interessat analitzant els aspectes següents:

Segons l'article 4.3 del Reglament de reconeixement de qualificacions d'ensenyament superior (BOPA 84, del 25-6-2020) s'establia que el procés de reconeixement acadèmic seguia les recomanacions establertes en el Conveni sobre el reconeixement de les qualificacions relatives a l'ensenyament superior a la regió europea, fet a Lisboa l'11 d'abril de 1997, en els Estàndards per al reconeixement: el conveni de reconeixement de Lisboa i els seus textos addicionals del Consell d'Europa i en el Manual del Projecte de l'Àrea Europea de Reconeixement de la Comissió Europea.

Segons aquest manual (EAR Manual), "educació transnacional es refereix a tots els tipus i maneres d'impartició de programes d'estudis d'educació superior, o conjunts de programes d'estudi, o serveis educatius (inclosos els d'educació a distància) en els quals els alumnes es troben en un país diferent al de la institució que lliura el diploma.

En molts casos, era difícil determinar quin era el país d'origen de la institució que lliurava la titulació i quina autoritat era responsable del reconeixement i/o acreditació d'una institució i/o d'un programa d'estudis.

Els programes d'educació transnacionals s'havien d'establir mitjançant acords transnacionals. Hi havia dos tipus d'acords:

- Acords de col·laboració, en què els programes d'estudi de la institució que lliura la titulació són impartits o proporcionats per una altra institució associada (per exemple, una institució de país x permet a una institució de país y impartir el seu programa i la titulació és atorgada per una institució del país x); o
- Acords de no col·laboració, en què els programes d'estudi són impartits o proporcionats directament per la institució que lliura la titulació (per exemple, una universitat de país x té una sucursal al país y, imparteix el programa i lliura la titulació). “

Atenent aquesta explicació de l'EAR Manual, la titulació Foundation Degree in Arts en Relaciones Públicas y Marketing era un programa d'educació transnacional a partir d'un acord de col·laboració, ja que la titulació havia estat expedida per la University of Wales (Regne Unit) però la formació havia estat impartida per l'Escola Formatic Barna (Espanya).

D'acord amb l'article 5.1.d del Reglament esmentat, es verificava que la institució d'ensenyament superior i/o els plans d'estudis de les qualificacions pertanyessin a un sistema d'ensenyament superior. En casos d'educació transnacional, es verificava que les institucions d'ensenyament superior i/o les qualificacions estiguessin reconegudes per les autoritats dels països d'origen. En cas que no fos així, no es reconeixia la qualificació.

Si bé la titulació estava reconeguda pel Regne Unit, no ho era per l'Estat espanyol. La titulació no figurava al Registro de Universidades, Centros y Titulos del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades del Govern espanyol i l'Escola Formàtic Barna (actualment Escola Universitària Formàtic Barcelona, DOGC 7095 del 8-4- 2016) no estava autoritzada a impartir aquesta formació per l'Estat espanyol ni per la Comunitat Autònoma de Catalunya.

Finalment, mencionaven que existia jurisprudència del Tribunal Suprem espanyol que ratificava la decisió del ministeri competent espanyol de no homologar titulacions similars lliurades per la University of Wales i impartides a centres espanyols (reconegudes pel Regne Unit i no autoritzades a Espanya).

Tenint en compte el que s'havia exposat, l'Àrea d'Ensenyament Superior es reafirmava en la decisió de no reconèixer acadèmicament la

titulació *Foundation Degree in Arts en Relaciones Públicas y Marketing* de l'interessat.

Davant la nova demanda quant a la sol·licitud de reconsiderar la situació presa pel Ministeri aportant nova documentació per part del reclamant, manifestaven haver revisat el suplement al diploma i considerava que s'estava fent una interpretació errònia de l'objectiu d'aquest suplement.

Que el suplement al títol era un document expedit a graduats d'institucions d'ensenyament superior amb l'objectiu de millorar la transparència i facilitar el reconeixement de la seva qualificació. Estava dissenyat per proporcionar una descripció de la naturalesa, el nivell, el context, el contingut i l'estatus dels estudis que la persona designada a la qualificació original a la qual s'annexava aquest suplement s'havia completat amb èxit.

Aquesta eina flexible va ser iniciada per la Unesco i revisada conjuntament per la Unesco, la Comissió Europea i el Consell d'Europa per tal de tenir un model comú per a tota la regió europea. Que el suplement al diploma presentat per l'interessat era un document estàndard i fàcilment comprensible pels països membres de l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior però la informació que contenia no aportava elements nous sobre la titulació que poguessin fer reconsiderar el seu reconeixement.

Per tant, tenint en compte l'exposat, l'Àrea d'Ensenyament Superior es reafirmava en la decisió de no reconèixer acadèmicament la seva titulació *Foundation Degree in Arts en Relaciones Públicas y Marketing*.

Seguidament, es va aportar al Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior els títols de FP de grau superior que li van sol·licitar, rebent l'informe elaborat relatiu a les titulacions de l'interessat.

En el seu contingut s'informava que el demandant presentava dos titulacions de caràcter oficial de l'Estat Espanyol. Les titulacions aparentment no tenien la postil·la de la Haia. Les dos titulacions eren de l'àmbit de la formació professional i corresponien a cicles formatius de grau mitjà.

Que el Títol de tècnic en gestió administrava emès per les autoritats espanyoles competents pertanyia a la família professional Administració i Gestió. aquesta titulació podria ser reconeguda a Andorra i se li acordaria un nivell 3 del Marc Andorrà de Qualificacions.

El Títol de tècnic en sistemes microinformàtics i xarxes emès per les autoritats espanyoles competents pertanyia a la família professional Informàtica i Comunicacions. Aquesta titulació podria ser reconeguda a

Andorra i considerada com a equivalent al Diploma d'Ensenyament Professional en microinformàtica i xarxes.

Espanya, mitjançant una carta signada pel consejero de Educación de la Embajada de España en Andorra, va homologar el títol de Diploma d'Ensenyament Professional en microinformàtica i xarxes al títol espanyol de *técnico de explotación de sistemas informáticos*. Actualment Espanya considerava aquest darrer títol equivalent a l'actual títol de tècnic en sistemes microinformàtics i xarxes. Se li acordaria un nivell 3 del Marc andorrà de qualificacions (MAQ).

Finalment, pel que feia a la Prova d'accés als cicles formatius de grau superior de formació professional inicial, d'arts plàstiques i disseny i als ensenyaments esportius, Andorra no havia creat aquesta prova i, per tant, no estava inclosa al Marc andorrà de qualificacions (MAQ).

A Espanya la Prova d'accés als cicles formatius de grau superior de formació professional inicial, d'arts plàstiques i disseny i als ensenyaments esportius estava regulada i la norma li acordava l'equivalència al títol de batxiller per accés a feines públiques i privades si es tenia el Graduat en ESO o equivalent.

La legislació andorrana únicament donava equivalència al nivell de batxiller, per accedir a feines públiques, a la prova d'accés a l'ensenyament superior per a majors de 25 anys.

La normativa espanyola relativa a la Prova d'accés als cicles formatius de grau superior de formació professional inicial, d'arts plàstiques i disseny i als ensenyaments esportius era la següent:

“Orden EDU/1603/2009, de 10 de junio, por la que se establecen equivalencias con los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y de Bachiller regulados en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.”

Andorra no podia reconèixer la Prova d'accés als cicles formatius de grau superior de formació professional inicial, d'arts plàstiques i disseny i als ensenyaments esportius perquè no era una titulació oficial de l'Estat espanyol, era una prova que permetia continuar estudis i que tenia certs drets professionals dins del territori espanyol. En no poder reconèixer aquesta prova no es podia atorgar un nivell d'equivalència dins del Marc andorrà de qualificacions. Posteriorment, el demandant va comunicar la seva voluntat d'arxivar el dossier, ja que davant la negativa del Ministeri en convalidar els seus estudis, va efectuar els tràmits escaients des de Gales. (Expedient 135/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que en data 26 de maig de 2021 va presentar una demanda sol·licitant el reingrés de la seva

excedència acordada en data 13 de maig de 2020. Que la mateixa, va ser acceptada el dia 6 d'agost de 2021, segons el que preveia l'article 39 de l'Ordinació de la funció pública del Comú d'Andorra la Vella.

En la mateixa, s'especificava que en aquell moment no hi havia cap plaça vacant o de nova creació d'un lloc de treball del mateix nivell de classificació que el que va deixar en el moment de l'excedència, quedant en situació de reserva.

Que en data 5 de maig de 2021 es va publicar un edicte pel qual es convocava un procés selectiu extern d'ingrés en primera convocatòria per proveir dues places de monitor d'espais de lleure per al Servei a la Infància i, posteriorment, en data 16 de juny de 2021 es publicava un segon edicte pel qual es declarava parcialment desert el procés selectiu extern d'ingrés en primera convocatòria per proveir dues places de monitor d'espais de lleure per a dit Servei.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que havent estat contractada com a monitora d'espais de lleure segons acord de data 10 d'abril del 2017, no entenia com li podien comunicar la inexistència d'una plaça vacant si la Corporació publicava un edicte per proveir dues places, quedant parcialment desert dit edicte.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar de la Corporació ens informés de la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la interessada va sol·licitar el dia 11 de maig del 2020 una excedència sense reserva de plaça. La Junta de Govern, en la sessió del 13 de maig, va autoritzar-li la referida excedència, que es produiria entre l'11 de maig del 2020 fins al 10 de maig del 2023.

El dia 26 de maig del 2021, la demandant va presentar al Comú una sol·licitud de reingrés que va ser aprovada per la Junta de Govern en la sessió del 21 de juliol del 2021. Aquest acord es va notificar a la interessada per carta del Secretari general, notificada el 13 d'agost de 2021.

Que d'acord amb el que establia l'article 47 de l'Ordinació de la funció pública del Comú d'Andorra la Vella, del 30 de setembre del 2021, el reingrés de la interessada havia quedat acceptat, quedant però en situació de reserva fins i tant el Comú pogués oferir-li una plaça del mateix nivell de classificació i família professional o bé, en el cas de no voler quedar en situació d'espera pel reingrés, optar per alguna de les opcions que preveia el mateix article. Posteriorment, la interessada ens comunicava la seva voluntat en tancat el dossier ja que des de RRHH del Comú d'Andorra la Vella li van comunicar la seva reincorporació laboral. (Expedient 160/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que residia al

poble d'Arinsal i que, per tant, havia d'agafar el transport públic per anar a treballar a Andorra la Vella. Que havia de realitzar un transbordament a La Massana per arribar a Andorra la Vella amb la consegüent espera que el referit transbordament li provocava tant al matí com a la tarda. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que els horaris concretats no eren els adequats pels treballadors que utilitzaven el transport.

Es va trametre una demanda d'informació al Ministeri de Presidència, Economia i Empresa. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que en data 7 de juny, i de conformitat amb el contracte de concessió, la companyia adjudicatària del lot que incloïa la línia esmentada va sol·licitar alguns canvis en tractar-se de la temporada anomenada baixa. Aquests canvis afectaven, concretament, el tram la Massana/Arinsal.

Que en data 17 de juny, el Departament de Transport del Ministeri rep tota la documentació justificativa, concretament els estudis d'ocupació d'aquesta línia L5, per avaluar i validar els arguments de la companyia adjudicatària relatius a la baixa ocupació que presentava la línia L5 en el tram entre la Massana i Arinsal, en ambdós sentits.

Que en data 8 de juliol, es van posar en marxa els canvis proposats per la companyia i validats pel Departament de Transports, consistents a fer arribar la línia L5 fins a la Massana i cobrir el tram la Massana/Arinsal amb un vehicle de dimensions més reduïdes, amb la voluntat d'adaptar el nombre d'usuaris a la dimensió dels vehicles i evitar la circulació de busos grans buits, amb el consegüent perjudici ambiental i econòmic.

Que s'establí una freqüència per a aquesta llançadora o navette (vehicle petit per cobrir el trajecte la Massana/Arinsal la Massana) d'1 hora, i s'incidí amb la companyia adjudicatària que la sortida des de la Massana havia de coordinar-se amb l'arribada dels busos d'L5 i L6 fins a la parada enfront de la farmàcia, que era el punt de sortida de la llançadora esmentada, a fi d'evitar temps d'espera als usuaris i que aquest transbordament tinguessin la més mínima incidència en els usuaris que viatjaven fins a Arinsal.

Que en data de 14 de juliol i com a conseqüència del seguiment per part del Departament de Transport, que constatava en alguns casos un temps d'espera d'aproximadament 30 minuts a la Massana per agafar la llançadora en direcció a Arinsal, es posava en coneixement de la companyia concessionària la necessitat de restablir el servei de la línia L5 entre l'Estació Nacional d'Autobusos i Arinsal en el seu recorregut inicial.

Així, el dia 19 de juliol, quedava restablert el recorregut de la línia L5 en la seva totalitat entre Arinsal i l'Estació Nacional d'Autobusos, amb una freqüència de pas d'una hora, amb primera sortida a les 6.40 h des

d'Andorra la Vella i les 7.10 h des d'Arinsal, i el darrer trajecte amb sortida des d'Andorra al Vella a les 20.40 h i baixada des d'Arinsal a les 21.10 h.

Que un cop restablert el recorregut en la seva totalitat, el Departament de Transports seguia fent amb una atenció especial el seguiment de les freqüències i horaris de pas d'aquesta línia a fi de valorar un hipotètic augment de freqüències en hores punta si la necessitat fos detectada. Ara com ara, les ocupacions indicaven que el servei estava correctament dimensionat per a aquesta època de l'any i no s'havia detectat cap necessitat en aquest sentit. No obstant això, qualsevol canvi de tendència comportaria una ràpida intervenció i la recerca de la millor solució per part del departament corresponent.

Finalment, reiteraven el compromís, a seguir treballant a fi d'assolir els màxims estàndards de qualitat en el servei de transport públic d'autobusos en termes de freqüències i horaris adaptats a les necessitats dels usuaris. La propera aplicació de tarifes reduïdes per a tots els abonaments mensuals a partir de l'1 de setembre d'enguany n'era una mostra. (Expedient 163/21).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana ja que el darrer mes d'agost, va ser l'última estada en l'escola bressol de la seva filla. Van abonar al Comú d'Ordino l'import íntegre d'aquest mes d'agost, és a dir de 382,36 euros. La seva filla va assistir 3 dies del mes de setembre, de l'1 al 3, però des del Corporació els havia cobrat l'assistència d'aquests tres dies com a setmana sencera, al preu de 104,37 euros.

Ens manifestava que aquests preus, que eren públics i estaven publicats al BOPA, s'especificava que els pagaments es podien fraccionar fins la primera setmana de setembre, només durant l'època d'estiu amb motiu de les vacances (que agafaven els pares). En aquest cas, lamentablement, l'1 de setembre va caure en dimecres, i la demandant ja havia abonat el servei de l'escola bressol fins al 31 d'agost. D'aquesta manera els feien abonar els dies 30 i el 31 d'agost com si fos la primera setmana de setembre, actuació que no hauria de ser així, ja que quan van abonar la quota mensual del més d'agost, van efectuar el pagament de l'1 al 31 d'agost.

Ens comunicaven que a principis de setembre, es van posar en contacte telefònic amb el Comú d'Ordino per reclamar el retorn de l'import equivalents als dies 30 i 31 d'agost (41,74 euros) i van rebre una negativa.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que no estava d'acord en la negativa de devolució d'aquest import, el qual ja va ser abonat en el rebut íntegre del mes d'agost.

Admès a tràmit l'escrit, es va sol·licitar el parer del Comú d'Ordino qui, posteriorment comunicava que el malentès sorgia atès que el període contractat corresponia al període de temps del dia 1 al 7 de setembre.

Que l'escola bressol d'Ordino, oferia el servei de la primer setmana de setembre, als infants que finalitzaven l'estada a l'escola bressol i iniciaven l'etapa escolar, entenent que el dia 8 de setembre era festiu i a l'endemà, els infants ja s'incorporaven a l'escola.

Que la interessada va contractar el servei de la primera setmana de setembre, tot i que només va fer ús els dies de l'1 al 3 de setembre i va decidir per elecció pròpia, no portar la seva filla els dies 6 i 7 de setembre tot i tenir el servei contractat. Per aquest motiu, no podien estar d'acord amb la reclamació formulada, atès que en cap cas, s'havia efectuat un cobrament duplicat per part del Comú d'Ordino. (Expedient 188/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa degut al desacord amb el procediment de notificacions de resolucions per part del Govern. Ens comunicava que després de varies gestions efectuades a través del Departament de Tràmits i diverses comunicacions posteriors, via correu electrònic, va ser informada que li van enviar un SMS el dia 9/10/20, que no va rebre, i un altre el dia 3/02/21, rebut, motiu pel qual es va desplaçar a les oficines a fi de rebre la notificació de la resolució dictada en data 5 d'octubre de 2020, i notificada el 10 de febrer de 2021.

Que en tots els intents per poder col·laborar amb l'Administració, es van trametre varis correus electrònics, amb la simple resposta de que segons els seus registres hi constava que en data 9/10/20 a les 11:15h es va enviar un SMS al telèfon i el 03/02/2021 un segon a les 11.14h.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà davant una possible irregularitat efectuada per part de l'administració en l'aplicació de la norma, vers l'atenció que havien de rebre els administrats.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar del Departament de Tràmits ens informés. Rebuda la contesta, se'ns manifestava que la interessada es va presentar al Servei de Tràmits per fer una queixa verbal sobre una notificació d'una resolució de baixa de professió titulada que correspon al seu marit i que no va rebre cap avis, ni per SMS, ni telefònic per notificar-li la resolució pertinent a les dependències del Govern d'Andorra.

Que pel que feia els SMS, era un avis que enviava automàticament el programa de tràmits, un cop la sol·licitud estava resolta i cada mes s'enviava un recordatori si la persona no havia vingut a recollir la resolució, també tenien un canal d'informació al usuari al web

www.tramits.ad a l'espai ciutadà, on es podia comprovar en tot moment l'estat de la sol·licitud i un tercer canal que era el telefònic al núm. 150 que també donaven l'estat de la sol·licitud. Quan van tenir la queixa, es va verificar el bon funcionament d'aquest canals d'informació, no es va detectar cap anomalia i no van tenir cap altra queixa per part d'un altre usuari.

Que aquest sistema eren exclusivament informatius i no deixava en cap registre conforme l'usuari havia rebut o consultat l'estat del tràmit. S'estava treballant, des del Govern, per millorar i establir, com deia l'Art. 47 quarter, les notificacions electròniques.

Els procediments establien que els Departaments havien de contactar amb l'interessat i aplicar l'apartat 2 de l'article 47 ter. del Codi de l'Administració, al Servei de Tràmits quan rebien la resolució entenien i donaven per fet que el Departament ja s'havia posat en contacte amb l'usuari, i ells practicaven la notificació a les dependències de l'Administració Pública. Que era pràcticament impossible que el Servei de Tràmits pogués efectuar aquestes trucades, ja que gestionaven uns 90.000 expedients a l'any. Per aquest motiu els Departaments havien de contactar amb el sol·licitant, i el que feien els canals d'informació més amunt descrit era reforçar aquest procediment, però no eximia al Departament corresponent en aquest cas el Registre de Professions Titulades d'intentar localitzar el usuari.

Si no es va retornar el correu el 15 d'agost, va ser perquè uns dies abans van poder parla amb la interessada a les dependències de Govern, i l'hi van tornar a comunicar que fes una queixa al Registre de Professions Titulades i va donar per tancada la queixa vinculada amb el Servei de Tràmits.

De totes maneres, la queixa de la interessada seguiria el seu curs dins la gestió de reclamacions i queixes del Servei de Tràmits i entraria a la revisió del sistema imposat per la gestió de qualitat ISO 900112018.

En aquesta revisió, intervenia la Ministra d'Administració Públiques i Participació Ciutadana, el Cap i les Coordinadores del Servei Tràmits i tenia com a finalitat detectar el punts febles de l'organització i aplicar una millora continua per satisfer el client. Que en aquest sentit era d'agrair la participació dels administrats, per els seus suggeriments/queixes, així tenien una oportunitat de millora. (Expedient 218/21).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que estava inscrita al Servei d'ocupació i rebia l'ajut per desocupament involuntari. Que abans del 31 d'agost de 2021 havia d'efectuar la corresponent renovació i per motius personals i per manca d'informació la va efectuar a mitjans del mes de setembre amb la col·laboració del Departament

d'Afers Socials que gestionava el seu dossier. Que per un error informàtic del Servei d'Ocupació la seva activació estava prevista pel mes d'octubre i no en la data en la que ho va sol·licitar

Que en reiterades ocasions havia demanat la seva rectificació però no havia estat efectuada, provocant-li problemes negatius a nivell de la seva situació financera i sanitària.

Es va adreçar una demanda d'informació al Departament d'Ocupació i Treball. Es va rebre la resposta en qual contingut se'n manifestava que segons constava en els registres del Servei d'Ocupació (en endavant, "SOA") la interessada havia estat inscrita en diverses ocasions al SOA d'ençà 2014, constant un total de setze inscripcions fins a la data.

Que constava en particular que, el 30 de novembre del 2020, després de finalitzar la seva darrera relació laboral el dia 3 de setembre del 2020, va reactivar la seva inscripció al SOA per recerca de feina. Que el dia 25 de febrer del 2021, va presentar prop del Servei de Tràmits del Govern, una sol·licitud inicial d'ajut per desocupació involuntària, aollint-se al que establia en aquell moment el Decret 44/2021, del 17-2-2021 de flexibilització parcial i temporal dels requisits específics per accedir a l'ajut econòmic ocasional per desocupació involuntària. I que, després de les corresponents comprovacions per part del Servei d'Ocupació i del Departament d'Afers Socials, respectivament en dates 23 de març i 29 de març del 2021, la sol·licitud fou resolta favorablement, atorgant dit ajut pel període comprès entre l'1 de març i el 31 d'agost del 2021.

Que el SOA procedia a actualitzar la inscripció per tal d'identificar que la demandant era beneficiària de l'ajut per desocupació involuntària fins el 31 d'agost del 2021, data que corresponia també a la caducitat de la inscripció, coincidint així el període d'inscripció amb el període de percepció de l'ajut per desocupació, com era d'operativa habitual en aquests supòsits.

Un cop superada la data de caducitat, sense que el SOA hagués tingut constància de la voluntat per part de la interessada de seguir inscrita al SOA, el dia 1 de setembre del 2021, es tancava la inscripció per motiu de caducitat.

En relació manifestat per la demandant en el sentit que havia d'efectuar la renovació de la inscripció abans del dia 31 d'agost, i no ho va ser fins a finals de setembre al·legant motius de manca d'informació, no estaven d'acord en l'argument avançat, donat que era coneixedora de la data d'inici i de la data de fi de la percepció de l'ajut per desocupació involuntària, i per tant de la data de fi d'inscripció al SOA. Val a dir que aquesta operativa no era nova per la interessada ja que havia estat beneficiària d'aquest ajut fins a tres ocasions d'ençà el 2014.

A més no podia al·legar desinformació, ja que d'ençà el 2014, eren nombroses les ocasions en què la demandant s'havia adreçat al SOA, ja fos per renovar la inscripció o per reactivar-la, però també per sol·licitar aclariments i informació, així com per modificar les seves dades personals quan ho havia cregut oportú, i afirmaven que havia rebut sempre un tracte personalitzat d'acord amb els criteris de la cartera de serveis, tant per part dels tècnics en orientació laboral, com per la direcció del SOA.

Asseguraven doncs que la interessada era perfectament coneixedora del funcionament del SOA i que a més coneixia els canals pels quals podia sol·licitar informació en cas de dubte, per haver-los emprat sempre que ho havia estimat necessari. En aquest sentit, no constava que s'hagués posat en contacte amb el SOA per sol·licitar informació o plantejar qualsevol dubte durant el darrer període de percepció de l'ajut per desocupació involuntària.

En relació a la manifestació segons la qual al·legava un error informàtic del SOA, pel que feia a la data d'inscripció tampoc podien estar-hi d'acord, ja que, malgrat que el dia 17 de setembre del 2021, es va posar en contacte amb el SOA per correu electrònic sol·licitant la reactivació de la seva inscripció, aquesta no es va materialitzar fins el dia 4 d'octubre del 2021, data en què la demandant es va personar al SOA després de diversos intents pel SOA per contactar amb ella tant telefònicament com per correu electrònic, els dies 29 i 30 per tramitar la reactivació - en aquell moment, degut als efectes sobre el mercat del treball de la situació derivada de la pandèmia, els terminis per formalitzar la inscripció al SOA es trobaven a l'entorn dels 10 a 12 dies pel gran volum de tramitació a assumir pel SOA-.

Que en aquell moment se li va explicar que la base de dades no permetia modificar una data d'inscripció, ja que es tractaria d'una manipulació que no permetria assegurar la integritat de les dades que s'hi trobaven registrades; no es tractava doncs en cap cas d'un error informàtic, sinó del propi funcionament i parametrització de l'eina informàtica.

En relació a la manifestació segons la qual afirmava que havia demanat rectificació en reiterades vegades però no s'havia efectuat, queda palès que es va donar resposta a la seva demanda, explicant que la base de dades no permetia manipular les dates al sistema, però que també se li va informar que els correus electrònics intercanviats amb el SOA deixaven constància la data en què va sol·licitar la inscripció - el 17 de setembre del 2021-, i que aquest extrem seria corroborat pel SOA si fos necessari per la usuària.

Finalment, deixaven constància que se li van oferir diverses dates havent sol·licitat poder parlar amb un responsable, per tal de tenir una reunió amb la directora del Departament d'Ocupació i Treball, i tractar

les qüestions que li poguessin generar neguit, i que en cap moment la usuària va confirmar disponibilitat, ni va donar resposta. (Expedient 225/21).

Tres escrits de queixa van ser presentats per uns ciutadans ja que després d'haver passat la malaltia del COVID-19 durant el 2020 i presentar en l'actualitat una important quantitat d'anticossos que els deixaven en la mateixa situació d'immunitat que la resta de ciutadans amb doble pauta de vacunació, no tenien la possibilitat de poder disposar del passaport covid.

Que les condicions per poder disposar del referit passaport era d'haver passat la malaltia com a màxim durant els 6 mesos anteriors, motiu pel qual els interessats quedaven exclosos d'aquest grup. Que no eren del grup antivacunes, però consideraven que estant immunitzats de manera natural no tenia cap sentit, tot i que s'hagués demostrat la seva eficàcia, s'haguessin d'injectar el vaccí.

Es van admetre a tràmit els escrits i es va sol·licitar del Ministeri de Salut se'ns informés del seu parer. Rebudes les contestes, sens comunicava que segons el Decret 356/2021, del 10-11-2021, pel qual s'aprovava el Reglament que regulava la creació dels certificats digitals COVID-19 expedits per Andorra i l'acceptació de certificats COVID-19 emesos per tercers establia a l'article 3 els tres tipus de certificats als quals podia fer referència el certificat COVID-19 digital d'Andorra, i en cap cas no es preveia l'estat pel que feia a anticossos com a paràmetre vàlid per obtenir el certificat esmentat.

Que aquest text legal seguia el Reglament de la Unió Europea 2021/953 del Parlament i del Consell, del 14 de juny del 2021, que era la norma europea que establia el marc del certificat COVID digital de la UE per facilitar la lliure circulació durant la pandèmia.

Que la decisió de no incloure les proves d'anticossos per a aquesta finalitat es basava, entre altres aspectes, en el comunicat tècnic de l'ECDC (European Centre for Disease Prevention and Control) en què rebutjava les proves d'anticossos per al certificat COVID. Entre altres arguments, el comunicat esgrimia el següent:

- Un resultat positiu d'una prova d'anticossos podia ser una prova d'una infecció passada, sense proporcionar cap indicació del moment de la infecció, i no podia excloure una infecció actual en curs. Per tant, no era una prova absoluta que una persona no fos infecciosa o estigués protegida contra una nova infecció i, no pogués transmetre més el virus.
- Encara que aquestes proves proporcionaven alguna evidència d'alguna resposta immune, no es coneix si els nivells d'anticossos ofereixen protecció suficient o quant temps duraria aquesta

protecció, és a dir, quant temps seria vàlid el certificat.

- No es comptava amb coneixement suficient per saber si els anticossos detectats per les proves que es comercialitzen podrien evitar una infecció per les variants emergents del SARS-CoV-2.
- La gran varietat de proves d'anticossos que existien i la dificultat que suposava l'estandardització dels seus resultats fan que no fossin recomanables per emetre un d'aquests certificats ja que els resultats no eren comparables.

Es van trametre els escrits de resposta a les parts interessades, continuant en tràmit els tres dossiers. (Expedients 238/21, 239/21 i 241/21).

Un escrit de queixa era presentat per una ciutadana degut a la manca d'atenció que tenia una colònia de felins localitzats a la parròquia d'Escaldes-Engordany. Ens comunicava la reiterativa trobada de gats morts i la manca d'actuació per part de Laika en la seva esterilització i cura, ja que si la mort era provocada per algun tipus de malaltia es podia estendre considerablement.

Tramesa la queixa al Comú d'Escaldes-Engordany, se'ns trametia l'informe elaborat per la cap del Departament de Medi Ambient del Comú d'Escaldes-Engordany, a través de les dades i els informes presentat per l'associació.

En el seu contingut se'ns comunicava que el 17 de maig del 2021 el Comú d'Escaldes-Engordany atorgava una subvenció de caràcter social a l'associació LAIKA per un import de 17.200 € en concepte de campanya de control i identificació dels gats domèstics ferals de la parròquia, i de creació d'un protocol de gestió en un territori controlat dels felins.

Finalitzat el primer semestre de subvenció l'associació presentava un primer informe justificatiu de les actuacions i costos.

Treballs realitzats durant el primer semestre de subvenció:

1. Inventari de les colònies:

Es considerava una colònia una agrupació de més de 2 gats en un lloc estable amb un punt d'alimentació.

Després de realitzar l'estudi de camp l'associació LAIKA havia identificat 25 colònies de gats domèstics ferals repartides en el territori de la parròquia segons el quadre següent:

TAULA D'UBICACIÓ DE LES COLÒNIES

Núm.	ubicació	Núm.	ubicació
1	Camí de la dreuera (Pastisseria Estopiñan)	14	C/ Teulades (Ermengol Serra)
2	Plaça Creu Blanca (Hotel Espel)	15	Can Diumenge
3	Camí de la Peletera	16	Camí del Barri
4	Aparcament de Caldea	17	Carrer de l'Obac
5	C/Paraires (Illa Carlemany)	18	Camí de la Plana (Horts de l'Obac)
6	Aparcament de l'Hospital	19	Camí d'Ensucaranes
7	Aparcament del Falgueró	20	Ctra. d'Engolasters
8	Aparcament del Puader (Circulació)	21	Camí de la Plana
9	Camí Prat de la Salita (Jardí Espot)	22	Can Noguer
10	Camí de la Salita	23	Urbanització de la Solana
11	Hortalets del Ribot	24	Camp del Serrat d'Engolasters
12	Cal Guem	25	Camí de la Canaleta (Hort del Montanya)
13	Sa Calma		

2. Treballs de gestió i aplicació del pla sanitari

De les 25 colònies identificades s'havien analitzat les condicions per a prioritzar-ne els treballs de manteniment segons criteris sanitaris (malalties, infeccions ...), l'estat de la colònia (insalubritat, saturació de gats ...) i l'impacte social (colònies que per la seva ubicació poden generar problemes de convivència).

a) Treballs a les colònies

Des del maig 2021 fins al 31 de gener 2022, l'associació LAIKA havia actuat en 10 colònies segons les prioritats marcades.

En aquestes colònies havien aplicat el pla sanitari i la profilaxi sota criteris facultatius veterinaris seguint la metodologia descrita a la memòria presentada en data 15 d'abril 2021, adjuntada a la sol·licitud de subvenció.

El procediment aplicat per cada animal capturat consistia en: valoració de l'estat de salut, identificació mitjançant xip i esterilització.

TAULA DE CAPTURES, ESTERILITZACIONS I IDENTIFICACIÓ AMB XIP DELS GATS DOMÈSTICS FERALS DE LES COLÒNIES FINS EL 31/01/2022

Núm	ubicació	captures	esterilitzacions
1	Camí de la dreuera (Pastisseria Estopiñan)		
2	Plaça Creu Blanca (Hotel Espel)		
3	Camí de la Peletera		
4	Aparcament de Caldea		

5	C/ Paraires (Illa Carlemany)	1	1
6	Aparcament del'Hospital		
7	Aparcament del Falgueró		
8	Aparcament del Puader (Circulació)	1	
9	Camí Prat de la Salita (Jardí Espot)	9	9
10	Camí de la Salita		
11	Hortalets del Ribot		
12	Cal Guem		
13	Sa Calma		
14	C/Teulades (Ermengol Serra)	3	3
15	Can Diumenge	8	7
16	Camí del Barri		1
17	Carrer de l'Obac		
18	Camí de la Plana (Horts de l'Obac)		1
19	Camí d'Ensucaranes	3	3
20	Ctra. d'Engolasters	2	1
21	Camí de la Plana	4	5
22	Can Noguer		
23	Urbanització de la Solana	2	1
24	Camp del Serrat d'Engolasters		
25	Camí de la Canaleta (Hort del Montanya)	5	4
TOTAL:		38	36

Es va donar trasllat de l'informe a la part demandant. (Expedient 250/21).

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. Durant aquest període no s'ha registrat cap expedient.

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. Un únic expedient ha estat inclòs: **224/21**.

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 les entitats bancàries, així com qüestions derivades als nostres homòlegs, han estat incloses en aquest sector: 14/21, 31/21, 42/21, 96/21, 106/21, 117/21, 144/21, 152/21, 166/21, 170/21, 185/21, 195/21 i 255/21.

5.II. Expedients significatius

Una ciutadana presentava una queixa ja que amb l'obligatorietat de rebre la seva nòmina per domiciliació bancària segons la Llei, havia d'obrir un compte en una entitat bancària. Ens comunicava que concretament en una entitat bancària, tenia l'obligació d'abonar l'import de 85 € de comissions al moment de la seva obertura i quan havien de marxar del País, ja que el seu permís de sojorn i treball els havia caducat, havia de deixar un saldo ingressat de 25 € en concepte de manteniment del compte actiu.

Que quan tornaven, a fi de reactivar el mencionat compte, els hi era sol·licitat el pagament de 20 € per aquest concepte més 40 € per la tarja de crèdit, tot i que no la volguessin.

Es va sol·licitar de l'entitat bancària ens informessin de les pràctiques o normativa emprades per l'entitat quant als comptes corrents amb ingrés nominal dels ciutadans temporers del Principat. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que els ciutadans temporers romanien al Principat durant un període de temps determinat, fet que havia motivat el Banc a proposar-los-hi una tipologia de compte especial que respongués a les seves característiques i necessitats. Era conegut que les obertures d'aquesta tipologia de comptes es concentrava al mes de novembre de cada any, el que feia que s'haguessin establert uns circuits especials per respondre a aquesta gran demanda i concentració de la manera més àgil possible.

Que els clients temporers, en el moment de l'obertura del seu compte, signaven un document annex a la documentació de compte on s'especificaven les condicions particulars associades a l'obertura o la reobertura dels comptes de temporada. Més concretament, i centrant-nos específicament en els costos, els titulars de comptes de temporers, segons les dites condicions particulars, havien de:

- Contractar una targeta de dèbit, quin cost associat era de 40€.
- Abonar una comissió de manteniment i administració de compte

de 40€ + IGI (43,80€) en cas de nova obertura de compte o de 20€ + IGI (21,90€) en cas de reobertura.

- Opcionalment, els clients podien contractar l'assegurança CrèditVida Doble C, d'un import de 12€ per titular.

En el moment del tancament del compte, s'oferien dues opcions als clients temporers:

- Mantenir el compte obert però inactiu, fet que els permetria reobrir el compte la temporada vinent amb condicions avantatjoses. Aquesta opció implicava que els clients havien de deixar un saldo mínim de 25€ en el seu compte que, evidentment, podrien utilitzar en el moment de la reobertura del compte la temporada següent.
- Tancar el compte. Si el client feia entrega de la seva targeta de dèbit i avisava amb 48 hores d'antelació, no es carregaria cap comissió en el compte del client. En cas contrari, es cobrarien 10€.

Que aquestes condicions eren degudament explicades i comunicades als clients temporers en el moment de l'obertura o de la reobertura dels seus comptes i ells, en prova d'acceptació, signaven l'esmentat document annex a la documentació de compte. (Expedient 42/21).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que des del mes de novembre de 2020 fins el febrer de 2021 havia estat subjecte a un ERTO amb reducció de jornada en l'empresa on treballava. Que va sol·licitar a la seva entitat bancària la carència del préstec hipotecari segons l'article 39 de la Llei 5/2020, del 18 d'abril, de noves mesures excepcionals i urgents per la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia del SARS-CoV-2.

Que aquesta carència li havia estat denegada de forma retroactiva manifestant que no havia presentat el corresponent justificant expedit pel Departament d'Inspecció de Treball ja que segons la situació no es van poder tramitar dins del termini. Que veient que no podia aportar aquest justificant va aportar els punts de la CASS on clarament es reflectia la seva situació d'ERTO així com un certificat de l'empresa. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de poder rebre la carència retroactiva del préstec hipotecari de la seva entitat bancària.

En aquest sentit, es va sol·licitar el parer de l'entitat bancària sobre la qüestió plantejada pel demandant. Se'ns comunicava que l'interessat sí que va obtenir una carència en virtut de la Llei 5/2020, del 18 d'abril, de noves mesures excepcionals i urgents per la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia del SARS CoV-2 en els seus préstecs hipotecaris el passat mes de desembre i per tant, aquesta entitat no li havia denegat la referida carència.

D'altra banda, i en relació a la segona sol·licitud de carència presentada, relativa als mesos de gener i febrer del 2021, que es suportava en virtut de l'article 49 de la Llei 16/2020, del 4 de desembre de noves mesures excepcionals i urgents per la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia del SARS CoV-2, manifestaven que aquesta entitat li va sol·licitar els justificants de la seva situació econòmica per a poder acreditar que complia amb els requisits per tenir dret a l'esmentada carència, i en concret, els punts de la CASS i el Certificat de l'empresa on el demandant prestava els seus serveis i que acredités la situació de Suspensió Temporal del Contracte de Treball o Reducció de Jornada Laboral.

A aquest efecte, reiteraven que l'interessat va aportar aquesta documentació el dia 5 de març del 2021, quan des d'aquesta entitat, se li va requerir el dia 12 de gener del 2021. A destacar que el certificat de l'empresa aportat tenia data d'emissió el dia 4 de març del 202, gairebé 2 mesos després d'haver estat sol·licitat.

Així, en el moment en que el demandant va aportar la documentació requerida, les quotes a les que volia aplicar la carència, ja havien arribat al seu venciment ordinari i per tant, ja havien estat ateses, fet que comportava aplicar una carència de forma retroactiva. En conseqüència aquesta entitat interpretava que el dret a obtenir una carència de forma retroactiva no s'havia d'estendre en el temps, sinó que existia un termini màxim raonable per aportar la documentació acreditativa, al seu entendre, el dia de venciment de cada quota.

Per tant, constatàvem que l'entitat bancària no havia tingut una actitud discriminatòria vers l'interessat, únicament es va limitar a informar a aquest de la necessitat d'aportar els justificants de la seva nova situació laboral, els quals van ser aportats fora del termini raonable per a poder beneficiar-se de la carència sol·licitada. (Expedient 96/21).

Una ciutadana sol·licitava informació sobre l'exercici de la professió titulada de metgessa generalista per compte propi. Ens comunicava que havent obtingut favorablement l'autorització per exercir la professió titulada de metgessa generalista al Principat exclusivament per compte aliè, ara havia iniciat els tràmits a fi de sol·licitar l'autorització de la professió mèdica de metge generalista per compte propi.

Que segons l'acord de la Junta de Govern del Col·legi de Metges d'Andorra havia resultat desfavorablement el seu expedient ja que restava pendent que s'acomplissin la resta de condicions legalment establertes per tal de procedir a la inscripció en qualitat de metge col·legiat.

Es va trametre la demanda d'informació al Col·legi de Metges, qui, posteriorment ens comunicava que després d'efectuar les consultes legals

pertinents es va establir que no es va poder demostrar la reciprocitat d'autorització d'exercici d'una professió titulada entre el país d'Uruguai, el país d'on era nacional la sol·licitant i el receptor, Principat d'Andorra.

Que atès els requisits de l'article 5.2 de la "Llei de Professions Titulades" que exigia aquesta reciprocitat per a poder autoritzar l'exercici per compte propi, la Junta de Govern del C.O.M.A. es va veure obligada a resoldre desfavorablement el seu expedient, tal com es va informar personalment i directament a la interessada el dia 15 d'octubre de 2020, a la seu del C.O.M.A.

Que de la mateixa manera, es va notificar a l'afectada que si aconseguia poder certificar oficialment aquesta reciprocitat per part del país d'on era nacional, el COMA reconsideraria la demanda de col·legiació per compte propi. Aquest dossier continua en tràmit ja que s'estan efectuant gestions amb la Defensoria d'Uruguai sobre la reciprocitat sol·licitada. (Expedient 144/21).

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 aquesta Institució no hi té competència d'acord amb el que preveu l'article 3.2 del Text refós de la LCFRC, han estat recollides en aquest sector.

Els expedients inclosos en aquest sector són: 19/21, 55/21, 70/21, 78/21, 127/21, 129/21, 150/21, 173/21, 178/21, 182/21, 184/21, 231/21, 236/21 i 200/21.

6.II. Expedients significatius

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que vist els autes tramitats pel procediment previst al Decret del 4 d'octubre de 1969 en relació a la cessació de pagaments i fallida d'una mercantil andorrana, mitjançant Aute de data 23 de desembre de 2015, es va decidir desestimar la reclamació duta a terme pel demandant, confirmant així la decisió de l'Administració Judicial de rebutjar els 30.541,15 euros reclamats per aquest, tot comunicant la decisió d'acceptar la suma de 24.725,80 euros, dels quals 22.353,20 euros en concepte de crèdit ordinari i 1.753,49 en concepte de crèdit preferent.

Que des de la data no havia obtingut cap més notificació dels tràmits efectuats, motiu pel qual sol·licita la seva agilitació.

Es va rebutjar l'admissió a tràmit de l'escrit presentat d'acord amb els articles 3.1 i 4.1 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, donant trasllat al Consell Superior de la Justícia.

Es va rebre l'ofici tramès per la Batllia al Consell Superior de la Justícia mitjançant el qual comunicaven que en data 11 d'octubre del 2013, la CASS va presentar un escrit mitjançant el qual interessava l'arranjament judicial de la societat i del negoci del mateix nom, i subsidiàriament la seva fallida.

Que per Aute de data 17 de març del 2014, es va acordar decretar a la societat en estat de cessació de pagaments i fallida a partir del dia 11 d'octubre del 2013 i nomenar l'administrador judicial del present procediment concursal i corresponent controladora del mateix.

Que per escrit de data 17 de febrer del 2015, l'administrador judicial del present procediment concursal va presentar l'estat dels crèdits rebuts en el marc de la fallida. Que de les quantitats que li havien estat reclamades, per import de 552.439,45 euros, va acceptar la suma de 412.811,31 euros. D'entre els crèdits presentats, es trobava el del demandant, el qual va presentar un crèdit per import de 55.266,95 euros, dels quals l'administrador judicial va acceptar només la reclamació efectuada per import de 24.106,69 euros, dels quals 1.753,49 euros van esser considerats com a crèdit privilegiat.

Que en data 4 de maig del 2015, el reclamant va formular sol·licitud d'insolvència en el marc del present procediment concursal, la qual va esser resolta per Aute de data 6 de maig del 2015 en el sentit de donar lloc a la seva petició.

Per escrit de 19 de maig del 2015, l'interessat va formular reclamació per la valoració del seu crèdit presentat en entendre que aquest hauria d'esser acceptat en la seva integritat.

Per Aute de data 23 de desembre del 2015, es va acordar desestimar la reclamació duta a terme i confirmar la decisió de l'administrador judicial de rebutjar l'import de 30.541,15 euros i acceptar la suma de 24.725,80 euros, dels quals 22.353,20 en concepte de crèdit ordinari i 1.753,49 euros en concepte de crèdit preferent.

Per Aute de data 23 de desembre del 2015, es va acordar estendre personalment la declaració de fallida a l'administradora única de la societat.

En data 29 de gener del 2021, va comparèixer per davant de la Batllia l'Administrador judicial del present procediment concursal, a fi d'informar sobre l'estat actual del procediment. Que en el marc de la seva compareixença, va manifestar que encara quedaven alguns expedients

judicials pendents de tancament, i que un cop aquests expedients fossin resolts, es podria procedir al tancament de la present fallida.

Per Aute de data 22 de setembre del 2021, es va autoritzar a l'administrador judicial del present procediment a transigir sobre els drets immobiliaris pertanyents als fallits objecte dels autes registrats mitjançant insolutumdació de les unitats immobiliàries propietat de la societat.

Que hagut compte la manca d'actius per poder fer front als crèdits existents, i a fi de no dilatar més el present procediment, es troba pendent de celebració una última reunió amb l'Administrador judicial del present procediment concursal a fi de que informés de l'estat del mateix i es pogués procedir a la convocatòria de l'Assemblea de creditors per a realitzar el tancament de la fallida. (Expedient 19/21)

Es va rebre un escrit de queixa per un ciutadà ja que havent presentat una querella en data 3 de gener de 2018, el 8 de març del 2018 el Batlle instructor de la instrucció decidí en mèrits de les disposicions de l'article 39 del Codi de Procediment Penal, desestimar-lo.

Que contra aquesta resolució la seva representació lletrada, formulà recurs d'apel·lació d'acord amb les disposicions de l'article 194 del Codi de Procediment Penal.

Que en data 15 d'octubre de 2018 li va ser comunicat l'Aute mitjançant el qual la Magistrada del Tribunal de Corts decidia estimar el recurs d'apel·lació formulat i revocar l'Aute d'inadmissió i arxiu del Batlle instructor de data 8 de març del 2018. Que a la data no havia obtingut cap més informació i sol·licitava la seva agilitació.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia i, posteriorment es rebia l'ofici tramès per la Batllia. Se'ns informava que es trobava a tràmit i en fase d'instrucció. Que l'esmentat expedient va ser retornat pel Tribunal de Corts el 22 d'octubre de 2018, en ésser estimat el recurs interposat, admetent la querella per ell presentada en data 3 de gener del 2018.

Que en data 23 de novembre del 2018 es van endegar diligències d'investigació, havent oficiat entitat bancàries a tal efecte, havent rebut resposta el 5 de desembre de 2018 i el 13 de febrer del 2019.

Que des del mes de gener del 2019 i fins al mes de febrer del 2020, la secció d'Instrucció especialitzada havia tingut fins a vuit persones en presó preventiva, motiu pel qual s'havia donat total prioritat a les referides causes, per evitar haver d'esgotar els terminis legals de privació de llibertat, i trametre les causes al Tribunal competent en els millors terminis.

A més, la batlle que subscribia havia causat baixa mèdica des del mes de febrer fins al mes de juliol del 2020, que la causa es trobava en una fase molt incipient d'investigació, fet que comportava que el batlle instructor havia de fer un estudi de la informació recavada, juntament amb el contingut de la querella, a fi de poder decidir les següents diligències a efectuar i traçar una línia d'investigació, tràmits que van restar a l'espera de poder ser examinades, i que s'estava revertint des de la seva reincorporació laboral.

Finalment, informaven que la present causa, així com les altres que es trobaven en la situació similar, és a dir, a l'espera d'estudi per part del batlle instructor, estaven sent examinades i en funció de la seva complexitat i del resultat de les diligències endegades, s'estava impulsant la seva instrucció, en els millors terminis possibles, tenint en consideració la sobrada situació de col·lapse de la Secció d'Instrucció Especialitzada, tot efectuant les diligències oportunes. (Expedient 78/21).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que feia cinc anys va acudir a la Batllia per la mort de la seva filla. Que fins la data no havia obtingut la corresponent sentència. Per tant, sol·licitava l'agilitació de l'expedient registrat.

Tramès l'escrit al Consell Superior de la Justícia, se'ns lliurava l'ofici formalitzat per la Batllia, en qual contingut informaven que la causa referida va incoar-se el 29 de maig de 2017 arran de la querella criminal interposada.

Que la causa es trobava en fase de Diligències Prèvies i s'estaven practicant diverses proves, les quines permetrien decidir si es procedia a la incoació d'un sumari o bé a l'arxiu o sobreseïment provisional de les diligències referides.

Que la instrucció de la causa era dificultosa compte tingut que, ja d'un inici, la querella criminal es va formular sense determinar les persones querellades, sinó contra "*els facultatius mèdics i demés personal sanitari que van intervenir en l'assistència de la demandant el dia 31 de maig de 2016 a l'Hospital Nostra Sra. de Meritxell i el SAAS*".

Així mateix, s'havia hagut de requerir diverses entitats per obtenir documentació mèdica així com nomenar un pèrit forense a l'estranger per poder realitzar el corresponent informe pericial amb les degudes garanties, el que suposava un període de temps bastant més llarg que en cas que el peritatge el realitzés el servei de medicina legal i forense d'Andorra.

Així mateix, s'havia hagut de demanar un informe medico pericial

complementari a l'abans referit pèrit, el qual va ser tramés a la Batllia feia poc més d'un mes i el quin estava sent valorat per la Batlle instructora per tal de poder determinar les següents actuacions en les presents diligències prèvies. (Expedient 184/21).

6.III. Expedients “Cambra del Saig”

Els expedients inclosos en aquest sector són: 2/21, 68/21, 72/21, 97/21, 132/21, 142/21, 151/21, 193/21, 201/21, 219/21 i 247/21.

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que comunicava que el 27 de maig de 2014, es va dictar sentència de divorci, entre la seva ex parella i el demandant. Que en aquella sentència es va fixar una pensió d'aliments, en favor del seu fill menor de 200 euros mensuals.

Que aquesta pensió s'havia estat abonant mitjançant transferències a través de Correus Espanyols pel sistema que tenia a disposició dels seus usuaris, WESTERN UNION, a fi que els diners de la pensió poguessin arribar fins a la ciutat de Mendoza a l'Argentina, lloc on residia el seu fill, des de que l'any 2006 va marxar amb la seva mare a passar unes vacances i no van tornar més.

Així mateix, també va efectuar ingressos de la pensió en un compte de la Batllia, el qual va ser tancat i notificat, suposadament, segons l'interessat comunicava, per la representació lletrada al Principat d'Andorra, de l'ex parella.

Que durant el mes de setembre de 2019, va rebre una notificació del Saig, segons la qual, se li comunicava que procedien a l'embargament dels seus comptes bancaris per un import 11.418,47.-€, degut a què li reclamaven pensions d'aliments pendents dels darrers anys.

Que l'execució de la sentència de l'any 2014, va ser sol·licitada per l'ex parella, a través de la seva defensa lletrada al Principat d'Andorra, doncs aquesta senyora es trobava a l'Argentina des de l'any 2006, i no havia tornat més.

Que com la quantitat li va semblar exagerada, va aportar tots els comprovants de pagament dels 200,00.-€, ja que era impossible que el seu deute fos tant elevat.

Que al mes de febrer de 2020, el despatx de referència li va notificar que el deute real era de 5.068,80.-€, quantitat a la qual s'afegien les despeses d'execució, resultant un import final de 6.061,51.-€. En aquell moment ja va manifestar que no podia abonar la totalitat del deute en una sola vegada, motiu pel qual va presentar una proposta de pagament juntament amb tota la documentació requerida: punts de la Caixa

Andorrana de Seguretat Social, extracte bancari de l'únic compte que tenia obert al país, rebuts de les seves despeses, i altres documents.

Que la proposta de pagament va ser de 50,00.-€, quantitat màxima que podia abonar en aquell moment. Que no va rebre cap tipus de resposta, ja fos en un sentit o un altre, i, a més, a partir del 14 de març de 2020, tota l'activitat del país va quedar suspesa a causa de la situació sanitària a causa del Sars-COV-2.

Quan al mes de juny es va tornar a reprendre l'activitat en general i en tenir encara resposta sobre la seva proposta de pagament i amb la mateixa voluntat que havia tingut sempre, a finals de juny, concretament el dia 29, va fer el primer pagament de 50,00.-€ fins a la data.

Que malgrat havia realitzat els pagaments cada mes, el mes de novembre de 2020, el despatx de referència no va acceptar rebre l'ingrés, i va manifestar que aquest s'hauria d'incrementar fins a 300,00.-€. En aquell moment els hi va manifestar que, a causa dels efectes de la pandèmia, l'empresa en la que treballava, li havia reduït les hores de feina, i com a conseqüència l'import del seu salari mensual. Que el mateix fet va succeir al mes de desembre.

Que des del despatx del Saig es van posar en contacte telefònic on treballava exigint l'embargament de l'import esmentat, sense haver enviat cap tipus de notificació. Al mes següent, van fer la mateixa operació, i llavors sí que, a posteriori, van enviar un correu, sol·licitant l'embargament dels 300,00.-€ com un full de salari seu.

Aquesta situació li havia comportat problemes amb l'empresari que li donava feina, doncs la primera cosa que va fer, fou retreure-li que no abonés la pensió d'aliments del seu fill, cosa totalment falsa, i manifestar el seu malestar per la situació en que això el posava.

Considerava que l'actuació de la Saig estava fora de lloc, i excessivament agressiva, ja que si perdia la feina per la seva actuació, no podria abonar cap quantitat, tal i com havia estat efectuant des del mes de juny de 2020.

Finalment, manifestava que no s'havia tingut en compte la seva situació així com el fet que l'ex parella, residia a la ciutat de Mendoza, Argentina, i malgrat la distància, ella havia impulsat l'execució de la sentència a través d'un despatx d'advocats. En canvi l'interessat que havia interposat la corresponent demanda de modificació de mesures patern filials, es trobava subjecte al fet que el despatx d'advocats que va contactar amb ell, a causa de l'execució de sentència, i que, a més, va aportar el corresponent certificat de fermesa de la sentència, prèviament sol·licitat a la Batllia, manifestava que no tenia poders per poder actuar en nom seu.

Aquest fet li suposava un greuge comparatiu, ja que l'ex parella podia gestionar, a distància, l'execució, però l'interessat no podia intentar modificar les condicions de la citada sentència, per tal d'adequar les condicions d'aquesta a les seves circumstàncies actuals.

En aquest sentit, una vegada analitzada la seva demanda, el Raonador del Ciutadà es va reunir amb la Saig a fi d'estudiar i valorar el cas, així com la documentació aportada. En el transcurs de la mateixa, constatat, que el demandant va trametre la seva queixa directament al Ministeri de Justícia i Interior, aquesta va seguir el tràmit corresponent, essent derivada a la Cambra del Saig pel conseqüent estudi i possible actuació.

En conseqüència, i segons el resultat de la reunió efectuada en la que es deixava constància que la queixa presentada havia seguit la via de tramitació corresponent, es procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 97/21).

Un escrit de queixa era presentat en el que un ciutadà en el que comunicava el seu desacord en l'actuació del Saig. Ens manifestava que segons el dossier de data 10 de juny de 2021 li havia estat embargat el compte bancari per un deute de 5.197,25 euros. Que ja estava abonant mensualment diversos imports als tres saigs per deutes contrets anteriorment. Que va fer la proposta d'abonar 50 euros mensuals a fi de que no li fos bloquejat dit compte i poder abonar el salari dels seus empleats però li havia estat denegat.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que si no li era desbloquejat el compte i acceptada la proposta de pagament no podia abonar els salaris dels empleats i les corresponents cotitzacions de la CASS. (Expedient 151/21)

Una ciutadana presentava una queixa i ens manifestava que després de la notificació de data 26 de març de 2021 en la que es procedia a la tramitació pel procediment d'execució registrada contra la seva ex parella i l'abonament del pressupost efectuat i aprovat per la Saig i aprovat per la interessada, a la data no havia percebut la pensió d'aliments reclamada de 750 € mensuals.

Que després de moltes trucades telefòniques al despatx professional de la Saig a fi d'interessar-se sobre dit ingrès, li comunicaven que l'empresa per la que treballava l'afectat havia comés un error, primerament amb el correu electrònic i posteriorment en el fet que havia retingut l'import de 300 €, els quals tampoc havia percebut.

Per tant sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que fins la data només havia percebut 44,77 euros el mes d'abril dels 1500 euros fraccionats. (Expedient 193/21).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que ens comunicava el seu desacord amb l'actuació de la Saig. Ens manifestava que tenia un deute amb la CASS de quan era la gerent d'un negoci que va haver de tancar. Que durant un termini va efectuar diversos pagaments mensuals negociats amb la parapública, però que degut a la seva situació laboral i econòmica no va poder continuar satisfent.

Que després d'un temps considerable la Saig li va reclamar el pagament del deute. Que durant uns mesos va abonar la quantitat que li va ser possible. Durant l'any 2020 es va reunir amb la Saig a fi de manifestar-li que donada la situació personal i laboral en la que es trobava, afegint els problemes de la pandèmia, li va proposar l'abonament de 100 euros mensuals, tot comunicant-li que la CASS no ho acceptaria, però que li confirmaria.

Que aquest any, trobant-se a càrrec d'una persona de 87 anys, la qual havia estat intervinguda quirúrgicament en tres ocasions, no havia pogut tenir contacte amb la Saig. Que no havia tingut cap més informació al respecte fins que feia 10 dies va rebre una trucada telefònica del Servei de Policia de La Massana comunicant-li que havia de lliurar el vehicle i les claus de la seva propietat per ordre de la Saig, motiu pel qual sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà. (Expedient 247/21).

7.- SECTOR ACCIONS PRIVADES

7.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients

Seguint l'aplicació de l'article 14 del text refós de la LCFRC, el Raonador del Ciutadà pot rebutjar una qüestió per manca de competència, interès legítim o fonament, o quan la seva tramitació perjudiqui els interessos legítims de tercers. Tot i així, el rebuig inicial d'aquest tipus de queixes no impedeix al Raonador del Ciutadà, d'acord amb l'apartat 5 de l'article 14 del Text refós de la LCFRC, perquè, d'ofici, pugui informar el demandant sobre el problema plantejat, fet que s'ha vingut produint, com en anys anteriors, en tots i cadascun dels casos referents a les qüestions que li hagin pogut recaure.

Per tant, les qüestions o els assumptes que tractaven entre particulars, que especificant no eren en referència a l'Administració pública o parapública i en què s'ha comunicat als demandants que aquesta Institució no hi tenia competència, han estat recollits en aquest sector.

Els ciutadans que han requerit la nostra assistència han estat atesos de la forma més diligent, estudiant i valorant, cas per cas, qualsevol assumpte o problema que se'ns hagi plantejat, i informant i assessorant dels possibles tràmits a efectuar.

Els expedients inclosos en aquest sector són: 8/21, 13/21, 16/21, 27/21, 48/21, 50/21, 87/21, 90/21, 92/21, 103/21, 112/21, 136/21, 137/21, 149/21, 155/21, 165/21, 169/21, 175/21, 176/21, 190/21 i 243/21.

Un ciutadà presentava un escrit sol·licitant la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que essent llogater, ens informava que la seva esposa havia d'utilitzar una cadira de rodes per poder desplaçar-se. Que fins ara utilitzaven l'ascensor comunitari del que disposava l'edifici, però que, la veïna del 3r pis, procedia a la seva desconexió elèctrica des de les 23.00 a les 9.00 manifestant que feia molt soroll i no podia descansar i que havia estat per decisió del Batlle.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que la desconexió de l'ascensor impedia l'entrada i sortida de l'immoble durant l'horari nocturn a la seva cònjuge.

En aquest sentit, després de les gestions efectuades per la Institució es va constatar la solució del problema plantejat, ja que la propietat ens comunicava que des del dia 4 d'agost es va procedir a l'obertura de l'ascensor, el qual estava a disposició dels llogaters durant les 24 hores. (Expedient 165/21).

7.II. Expedients “Habitatge”

Els expedients inclosos en aquest sector són: 1/21, 7/21, 10/21, 11/21, 15/21, 20/21, 21/21, 22/21, 23/21, 25/21, 28/21, 29/21, 32/21, 35/21, 37/21, 39/21, 43/21, 52/21, 53/21, 54/21, 57/21, 58/21, 59/21, 63/21, 65/21, 66/21, 73/21, 74/21, 86/21, 104/21, 108/21, 110/21, 111/21, 114/21, 118/21, 119/21, 120/21, 124/21, 130/21, 133/21, 134/21, 138/21, 145/21, 164/21, 168/21, 172/21, 174/21, 177/21, 179/21, 183/21, 191/21, 192/21, 197/21, 198/21, 203/21, 204/21, 205/21, 207/21, 210/21, 211/21, 212/21, 214/21, 215/21, 216/21, 220/21, 222/21, 226/21, 227/21, 228/21, 229/21, 232/21, 234/21, 235/21, 237/21, 249/21, 253/21 i 254/21.

Detallem en què han versat els expedients d'habitatge:

- Desacord actuació comunitat de propietaris: 1

- Allotjaments turístics/normativa: 2
- Despeses: 16
- Retard abonament lloguer: 1
- Augment lloguer: 3
- Rescissió contracte: 33
- Rescissió contracte per ús propi: 5
- Manca habitabilitat: 1
- Informació Llei d'arrendaments i noves mesures: 7
- Dipòsit: 3
- Problemes animals de companyia: 1
- Venda pis llogat: 4

Enquesta Expedients Habitatge 2021

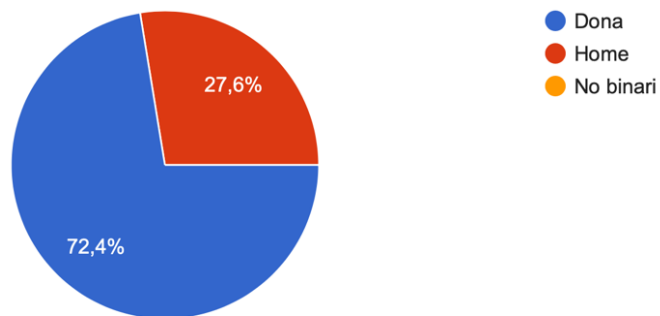
En seguiment a l'enquesta impulsada per la Institució del Raonador del Ciutadà durant l'any 2020 per conèixer les característiques i circumstàncies de les persones que obren expedients vinculats a l'habitatge, es detalla a continuació el recull i l'anàlisi de les 29 respostes rebudes en relació a aquesta casuística durant l'any 2021, d'un total de 77.

Val a dir, que aquestes enquestes s'han enviat només als llogaters que han obert expedient, i no als propietaris que hagin pogut presentar queixes contra els seus inquilins. (Un 2% del total de les queixes rebudes són de propietaris.)

En relació a les dades demogràfiques es constata com el perfil de la persona que obre expedient relacionat amb qüestions d'habitatge és majoritàriament el d'una dona (72,4%), d'entre 35 a 55 anys d'edat (65,5%), que viu majoritàriament a les parròquies centrals (Andorra la Vella 31% i Escaldes-Engordany 27,6%.)

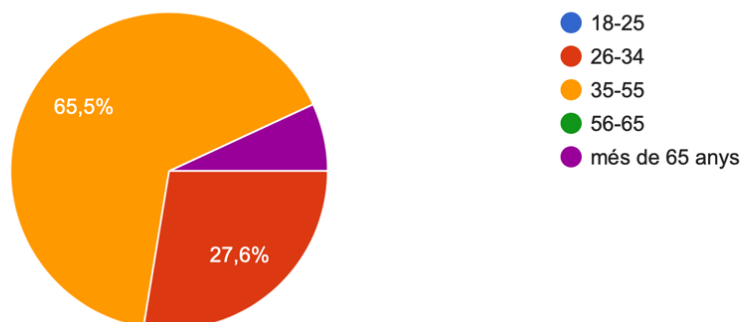
Amb quin sexe us identifiqueu?

29 respostes



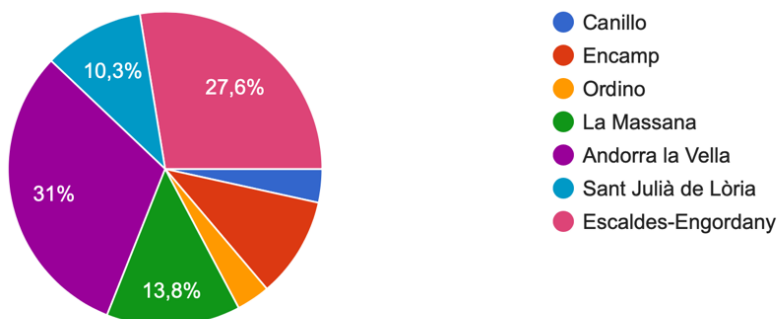
En quina franja d'edat us trobeu?

29 respostes



A quina parròquia està el pis?

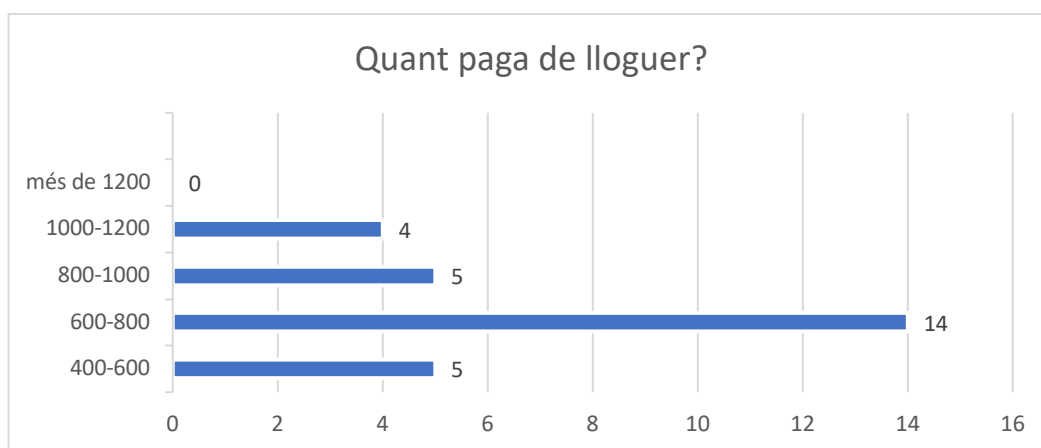
29 respostes



Enquesta problemàtica lloguers

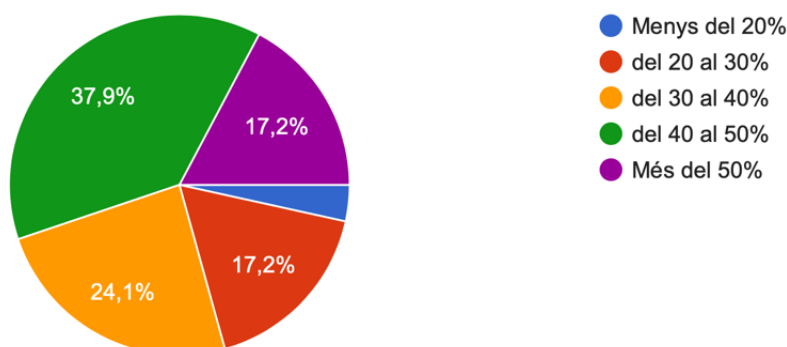
Els preus dels lloguers dels pisos afectats oscil·len d'entre els 480 i els 1.100 euros, que suposen -en la majoria de casos- un percentatge sobre el nivell d'ingressos de la llar de més del 40% (54,2%), molt per sobre del 30% recomanat a nivell europeu.

En la majoria de casos (85,7%), les persones que responen l'enquesta no reben cap ajut social. Només un 10% rep ajuts, del qual només en un dels casos, la persona afectada rep una prestació vinculada a l'habitatge.



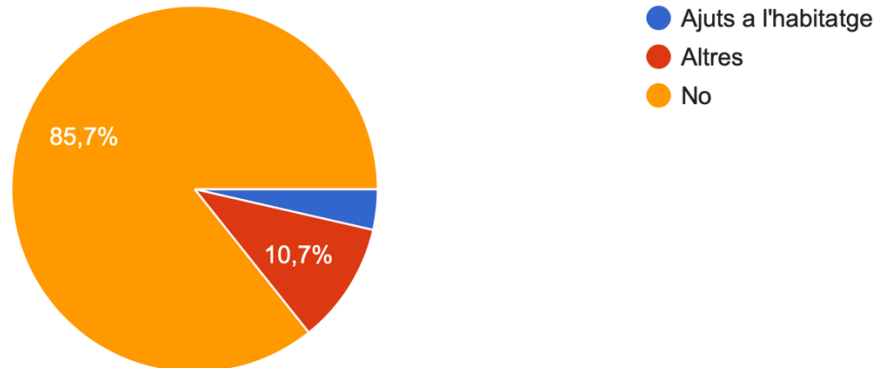
Percentatge, aproximat, que suposa la despesa del lloguer en relació als vostres ingressos.

29 respostes



Rep algun tipus de prestació social?

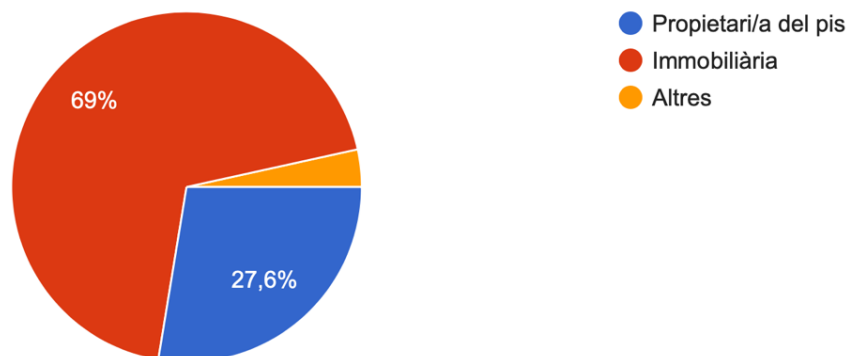
28 respostes



En la majoria de casos estem parlant d'estades de llarga durada (el 48,2% de les queixes corresponen a persones que fa més de 5 anys que resideixen en aquest habitatge), que es van formalitzar amb una immobiliària (69%), o bé directament amb la persona propietària de l'habitatge (27,6%)

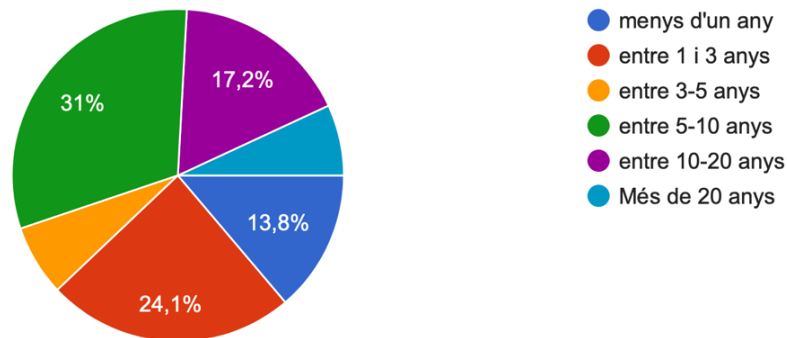
Amb qui va signar el contracte?

29 respostes



Quants anys fa que viu al pis?

29 respostes



Val a dir que els anys de permanència no semblen ser un factor diferencial a l'hora de presentar queixes, ja que les obertures d'expedient provenen tant de lloguers de temporada com d'inquilinatges de més de 20 anys.

En més de la meitat dels habitatges hi conviuen de tres a quatre persones, de les quals, almenys una, és un menor a càrrec.

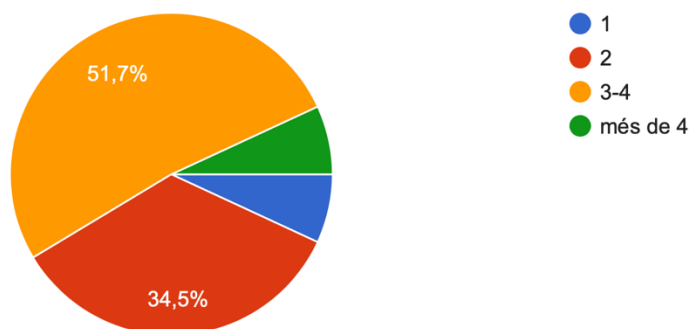
Els pisos concernits solen ser pisos ubicats en finques de més de 30 anys (62%), dels quals la meitat (31%) té més de 50 anys.

La majoria són pisos de mida mitjana, d'entre 65 i 105 m² (55,5%) amb dues (27,6%) o tres habitacions (55,2%).

A títol anecdòtic, cal remarcar que la majoria de les persones (55,2%) conviu amb un animal de companyia.

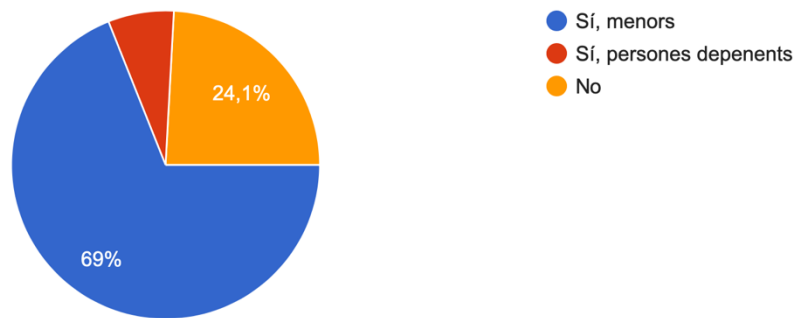
Quantes persones conviuen al pis?

29 respostes



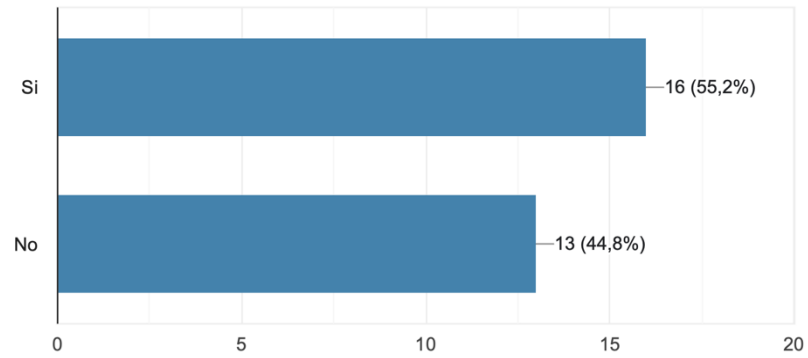
Té persones a càrrec?

29 respostes



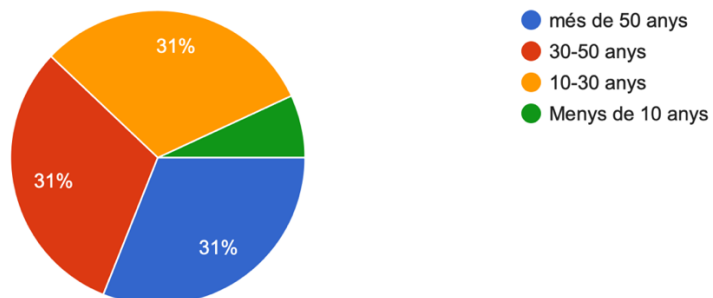
Conviu amb alguna mascota?

29 respostes



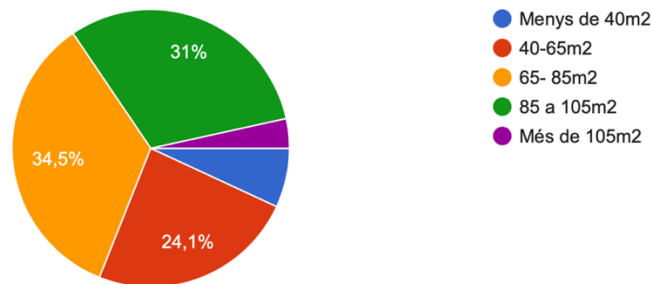
Quina antiguitat té la finca?

29 respostes



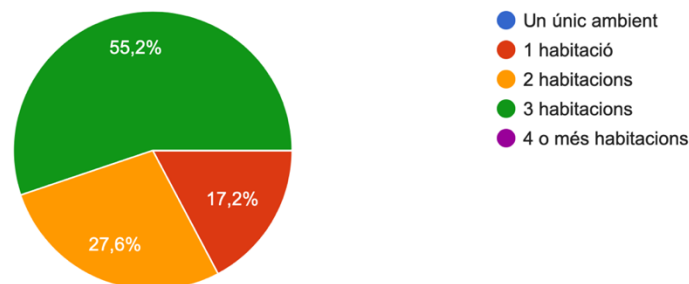
Quina mida té el pis?

29 respostes



Quantes habitacions té?

29 respostes



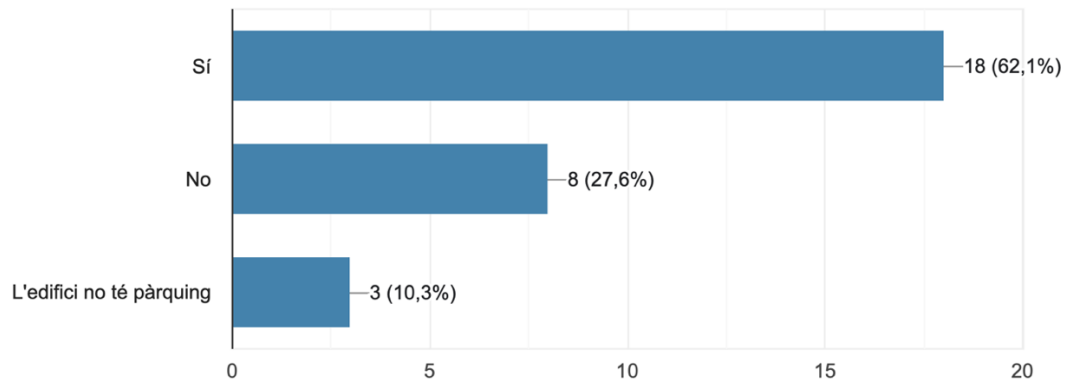
L'enquesta 2021 inclou nous aspectes a tenir en compte respecte l'efectuada l'any 2020, per tal d'ajustar amb major precisió el perfil de persona afectada, així com les característiques de l'immoble concernit.

La majoria dels habitatges disposen d'aparcament (62,1%), i -en bona mesura, tot i que no majoritari- també de traster (44,8%).

Els consums de calefacció, despeses d'escala o altres no solen estar inclosos en el preu del lloguer.

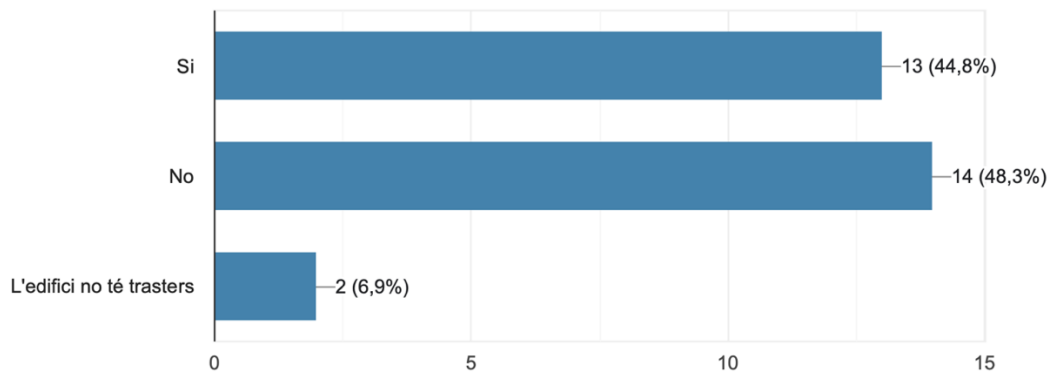
Vostè hi té plaça d'aparcament?

29 respostes



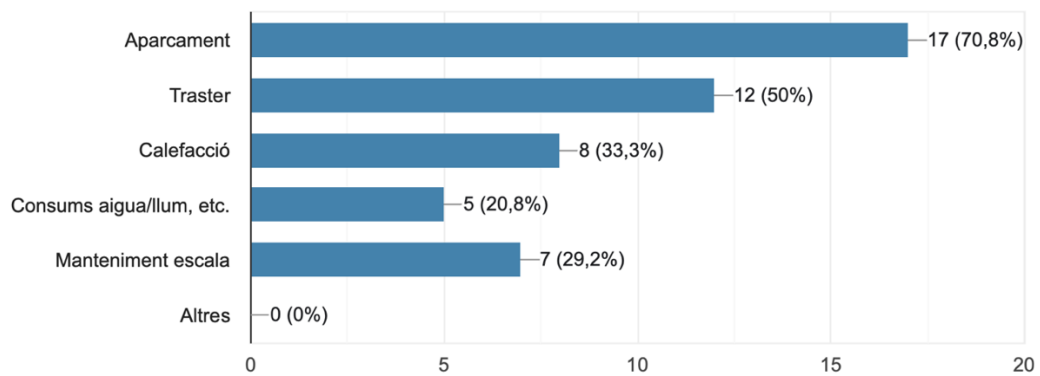
Vostè hi té un traster?

29 respostes



El preu del lloguer inclou:

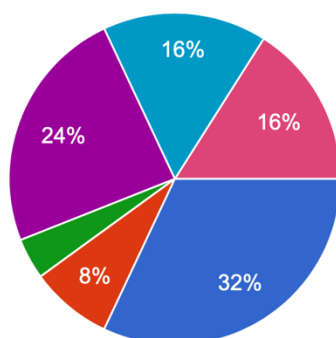
24 respostes



Pel que fa al motiu de la consulta, les dues principals motivacions per acudir al Raonador del Ciutadà són: la negativa a renovar un contracte i l'increment substancial del lloguer.

Motiu de la consulta

25 respostes



- No em volen renovar el contracte
- Volen que marxi del pis abans que acabi el contracte
- No em volen tornar la fiança/dipòsit
- No estic d'acord amb els consums (calefacció, etc.)
- Em volen augmentar el preu
- Pis amb mancances (humitats, vell, etc.)
- Altres

CONCLUSIONS:

- Els habitatges són de mida mitjana, ubicats en parròquies centrals i en edificis de més 30 anys.
- Els preus del lloguer oscil·len majoritàriament entre els 600 i els 800 euros.
- Les persones que arriben a la Institució solen ser dones de 33 a 55 anys que viuen en parròquies centrals i tenen menors a càrrec amb o sense parella-.
- Són persones que no reben ajuts socials però que destinen més del 40% dels seus ingressos a pagar el lloguer.
- En la majoria de casos es troben que no els volen renovar el contracte o bé els volen aplicar augments sobre el preu del lloguer molt per sobre de l'IPC. Altres queixes són les deficiències de l'immoble.

Índex General

INTRODUCCIÓ : Consideracions generals a l'entorn de l'activitat del Raonador del Ciutadà	pàg. 2
PRIMERA PART: Anàlisi, resum estadístic i Comunicació	7
Anàlisi i resum estadístic	8
A) Expedients formals.....	9
B) Expedients per sectors	10
Anàlisi i resum comunicació.....	11
SEGONA PART: Expedients registrats i desenvolupats per sectors.....	26
Contingut de la segona part.....	27
1 - Sector finances	40
1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	40
1.II. Expedients significatius	40
2 - Sector urbanisme.....	57
2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	57
3 - Sector social:	
3.I. Pensions / CASS	59
3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	59
3.I.II. Expedients significatius.	59
3.II. Infants - Jovent	80
3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	80
3.II.II. Expedients significatius	80
3.III. Tràmits socials	82
3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	82
3.III.II. Expedients significatius	83
3.IV. Discapacitats.....	95
3.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	95
3.IV.II. Expedients significatius	95
4 - Sector administració general:	
4.I. Sector Administració general.	96
4.I. Institucions penitenciàries	97
4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	97
4.I.II. Expedients significatius	97
4.II. Administració general	97
4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	97
4.II.II. Expedients significatius	97
4.III. Contaminació acústica, higiene i pol·lució.....	126
4.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	126
4.IV. Seguretat viària	126
4.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	126
4.IV.II. Expedient significatius.....	126
5 - Sector institucional	127
5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	127
5.II. Expedients tramitats..	127

6 - Sector justícia	130
6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	130
6.II. Expedients tramesos al Consell Superior de la Justícia	130
6.III. Expedients “Cambra del Saig”	134
7 - Sector accions privades	137
7.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	137
7.II. Habitatge	138
