



Informe Anyal al Consell General

INSTITUCIÓ DEL RAONADOR DEL CIUTADÀ



Any 2010



Informe Anyal al Consell General: any 2010 - Andorra: Institució del Raonador del Ciutadà, 2010
160 p.:taules; 30 cm
ISBN: 978-99920-1-812-5
Entr. pral.(s): Andorra. Institució del Raonador del Ciutadà
Matèria(s): Defensor del poble - Andorra - Informes
Dipòsit legal: AND. 847-2011
Contè index general i d'expedients

351.941"2010"(047) INS

Institució del Raonador del Ciutadà
Informe Anyal del Raonador del Ciutadà al Consell General: Any 2010
Edició: Abril 2011
Impressió: Gràfiques A4
Fotografia portada: Raonador del Ciutadà



INTRODUCCIÓ



Consideracions generals a l'entorn de l'activitat del Raonador del Ciutadà

El dia 4 de juny de 1998, en la sessió del Consell General, s'aprovava la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

En l'exposició de motius es deia que tot i que la Constitució d'Andorra no ha recollit expressament una figura institucional específica dedicada a la defensa dels drets i les llibertats fonamentals dels ciutadans, això no impedeix que aquesta hagi estat introduïda en el nostre ordenament.

L'any 1809 la Constitució sueca creava la institució de l'ombudsman, com una forma de controlar l'activitat de l'Administració i de la defensa dels drets dels ciutadans. A partir de mitjans del segle XX, aquesta institució es va estendre pels països democràtics i fins i tot el Consell d'Europa en recomanaria la seva creació el 23 de setembre de 1985 als seus estats membres.

El nom d'ombudsman amb què es coneix aquesta figura internacionalment ha rebut diferents denominacions segons els països: defensors, valedors, comissaris, protectors, proveïdors, mediadors, o síndics, entre d'altres.

Històricament, i des d'antic, a Andorra havia existit el càrrec de raonador. Era la persona que entre altres, defensava d'ofici, en nom del poble, els acusats en l'àmbit de la justícia penal. Per aquest motiu es va optar per recuperar aquesta denominació autòctona, antiga i pròpia, per denominar a l'ombudsman andorrà: Raonador del Ciutadà, les funcions del qual no són decisòries, sinó purament mediadores informatives de l'Administració.

El Raonador del Ciutadà és una institució independent de qualsevol altra i compleix les seves funcions amb objectivitat i total independència.

Totes les seves actuacions són gratuïtes per a la persona interessada.

Aquest any es compliran, per tant, dotze anys de la seva creació, constatant que la Institució està totalment consolidada i és coneguda en diferents àmbits de l'Administració i de la ciutadania.

L'article 21 de la llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà (LCFRC) diu: "anyalment, en la primera sessió ordinària del ple del Consell General del primer període de sessions, el Raonador del Ciutadà presenta al Consell General un informe detallat de les seves actuacions". Donant-li compliment, informem en la present memòria de les activitats realitzades.

La memòria que comença el primer de gener del 2010 es tanca el dia 31 de desembre, darrer any d'exercici de les seves funcions de l'actual Raonador, el mandat del qual acaba el

28 de desembre, quedant des de llavors en funcions.

D'acord amb el seu estatus jurídic en la resolució dels expedients presentats, el Raonador del Ciutadà ha actuat com a delegat o comissionat del Consell General amb la missió de defensar i vetllar pel compliment i per l'aplicació dels drets i de les llibertats recollits en la Constitució del Principat, atenent que l'actuació de l'Administració pública en general i en sentit ampli (comuns i empreses públiques i parapúbliques) s'adeqüi als principis constitucionals i serveixi amb objectivitat l'interès general, subjectant-se als principis de jerarquia, eficàcia i transparència i plena submissió a la Constitució i a la resta de l'ordenament jurídic.

En els assumptes en els quals s'hagi instat un òrgan jurisdiccional, tenint en compte que el Raonador del ciutadà no pot intercedir, ni pot anul·lar ni modificar cap acte administratiu, s'ha limitat a fer les recomanacions i els suggeriments que ha estimat oportuns, possibilitat contemplada en la llei per la qual es regeix. Igualment, quan les queixes o reclamacions han concernit al funcionament de la justícia, ens hem limitat a donar-ne trasllat al Consell Superior de la Justícia, atenint-se a l'article 3 de la LCFRC. Si la Institució mencionada ens ha informat sobre la queixa o reclamació tramesa, n'hem donat trasllat a la persona interessada.

Les queixes o reclamacions presentades a la Institució són examinades pel Raonador del Ciutadà, que rep personalment a la persona que les cursa, a fi de completar-les millor i més extensament. Solament pot rebutjar-les "a limine" si aprecia mala fe, falta de competència, interès legítim o fonament, o quan la seva tramitació perjudiqui els interessos legítims de tercers.

El rebuig o la inadmissió han de ser motivats i s'ha de comunicar a la persona interessada. Tanmateix, com preveu la llei, si el rebuig és per incompetència, el raonador ha d'informar, si escau, de l'autoritat o el procediment que al seu entendre és el més adequat.

En aquest sentit, tot i no presentar queixes o reclamacions concretes, quan hem vist que es dirigien a nosaltres com a últim recurs per solucionar les seves dificultats en relació als diferents òrgans que regeixen la nostra societat els hem atès igualment.

Com hem dit reiteradament, considerem que no hi ha problemes petits. Per a qui se sent afectat, els seus problemes esdevenen els més importants. Poden ser problemes que per a qui gaudeix d'un nivell cultural o econòmic mitjà i gaudeix d'un assessorament professional adient, trobin el camí adequat amb certa facilitat. En canvi, hi ha gent que, per les circumstàncies en què es troba, en estar fora del seu país d'origen o del seu entorn familiar, l'empara que els cal és més necessària.

Des de la Institució procurem escoltar, les persones que demanen la nostra actuació considerant que així donem compliment a l'article 4 de la Constitució, que reconeix que la dignitat humana és intangible i, en conseqüència, se li han de garantir els drets inviolables i imprescriptibles de la persona, els quals constitueixen el fonament de l'ordre públic i la justícia.

Si el Raonador ha constatat una vulneració dels drets i les llibertats establertes en la nostra Constitució, ha actuat d'ofici si ha estat necessari, emetent els suggeriments, recordatoris o recomanacions a l'Administració a fi d'estudiar la possibilitat de prendre'ls en consideració.

Tornem a deixar constància amb satisfacció, que les queixes formulades en relació a algunes actuacions del funcionariat s'ha reduït considerablement, tot i que n'hem seguit tenint relacionades amb l'atenció en l'àmbit de la Seguretat Social o, puntualment, amb els secretaris de la Justícia.

Insistim en recordar la necessitat que els funcionaris, en especial els que atenen al públic directament, facin un esforç perquè les possibles respostes o indicacions que rebí l'administrat siguin com més àmplies i aclaridores possibles, per a què aquest darrer pugui comprendre en tot cas l'abast dels problemes que l'afecten i el camí més fàcil que té per donar-hi solució.

Els casos examinats i admesos a tràmit l'any 2010 han estat 216. Això representaria una disminució significativa en relació als 258 de l'any anterior.

És possible que l'existència en alguns comuns d'oficines d'atenció ciutadana, on atenen amb immediatesa les queixes que els afecten evitin que arribin al Raonador.

A aquestes 216 queixes s'ha d'afegir les atencions als detinguts al centre penitenciari tot i que no sempre hagin motivat la tramitació d'un expedient concret.

L'eficàcia de la Institució del Raonador es deu a l'obligatorietat de donar resposta a les seves demandes d'informació relacionades amb les queixes o reclamacions rebudes, o en relació amb els adveniments, recomanacions i recordatoris dels seus deures als funcionaris o autoritats. També a l'atenció que puguin merèixer els suggeriments per a l'adopció de noves mesures efectuades amb motiu de queixes concretes o d'ofici.

Aquesta obligatorietat de resposta que emana de la Llei, s'ha d'efectuar en els terminis determinats, evitant que s'hagi d'insistir o de fer reiterats recordatoris als que la llei no ens obliga. Insistim igualment en el fet que les respostes no siguin parcials o insuficients. Hem de recordar que l'article 19.3 de la nostra llei diu: "el Raonador té accés a qualsevol informació administrativa al cas que requereix, llevat d'aquella que per llei tingui caràcter reservat".

Pot passar que les respostes siguin d'un nivell tan elevat, tan complexes o d'articles feixucs d'interpretar que el ciutadà en rebre-les necessiti consultar un especialista o un advocat per entendre-les. Pot ser inevitable l'ús d'una terminologia específica i d'una determinada metodologia en la redacció, tanmateix de ser possible, de ben segur que el ciutadà agrairia un bon resum aclaridor. No s'ha de redactar solament per a qui coneix el tema, com és el cas del redactor, s'ha de fer un esforç pensant que és possible que qui rebí la resposta descobreix el tema en profunditat.

Moltes vegades com a corollari de les respostes s'informa al ciutadà que si no està d'acord pot fer el corresponent recurs a una instància superior o dirigir-se a la justícia. Per tant, és necessari que la resposta que rebi sigui explícita, raonada, documentada i entenedora, perquè serà l'única manera de saber quins són els arguments de què s'ha de valer per les alegacions del seu recurs.

Recordem que, generalment, els recursos que es trameten a l'Administració difereixen de les respostes donades inicialment. Hi ha gent que ens diu obertament que no fa el recurs perquè no serveix de res. La persona que fa un recurs és perquè aporta nous arguments que haurien d'estudiar-se amb la voluntat de tenir-los en compte, procurant que la interpretació de la llei sigui a favor del reclamant amb especial sensibilitat envers el problema.

Les conseqüències de l'actual crisi mundial en què també es troba Andorra es fan sentir d'una manera especial en les mitjanes i baixes economies de molts ciutadans. Les diferències entre les economies febles i les d'alt nivell de riquesa es tendeixen a accentuar.

Tenim constància de famílies que, després de passar gran part de la seva vida treballant a Andorra, arran del baix import de les seves pensions de jubilació, tenen dificultats per arribar a final de mes. Altres –ens consta– han marxat del país perquè el retorn als seus llocs d'origen, on el cost de la vida és inferior, els permet viure més folgadament que a Andorra. La reivindicació d'unes pensions dignes és el que he sentit en totes les reunions de la gent gran a què he assistit.

És evident que s'ha de constatar l'esforç que s'està realitzant en ajudes socials des del Ministeri de Salut, Benestar i Treball i des dels diferents comuns.

Igualment, no es poden ignorar alguns informes d'ONG que alerten sobre els índexs de pobresa. Insistim en el fet que no es tracta d'evitar els pobres de solemnitat solament, s'ha d'oferir solidaritat, justícia i equitat amb llarguesa, evitant la caritat.

Darrerament han estat molt polèmics els horaris d'obertura comercial. Correspon, evidentment, al legislador trobar la justa mesura entre els drets dels treballadors i la necessitat de propiciar una economia pròspera del sector del comerç, que és el que ha de crear els llocs on aquells trobin treball.

Qui ha treballat tota la vida a Andorra, de vegades amb sacrificis, es mereix gaudir d'una vellesa digna, que no solament cobreixi les necessitats mínimes, sinó que li ofereixi una certa folgança econòmica.

Les ajudes socials s'han d'oferir amb especial cura a les famílies monoparentals, que moltes vegades tenen dificultats a l'hora de rebre els imports per a l'atenció als fills ordenades per la justícia.

Les presses amb què es viu, l'accentuada competitivitat i el desaforat consumisme ens

imposen un ritme de vida difícil de sostenir.

Recomanariem que tant pel benestar del uns com dels altres es tingués molt present l'article 13.2 de la Constitució que diu: “Els poders públics procuraran una política de protecció de la família element bàsic de la societat”.

Hem de remarcar que l'*ombudsman* –l'equiparació internacional del Raonador– adquireix major rellevància en un món on cada vegada s'exigeix més reconeixement dels drets humans, de la llibertat i de la dignitat de les persones, i de l'obligació que els poders públics, a través de les seves administracions, el facin efectiu. L'*ombudsman*, el defensor o el mediador és una figura indispensable. La radicalització, els extremistes, el fanatisme, l'integrisme agressiu i intransigent, políticsocial o religiós poden trobar en l'*ombudsman*, com a raonador independent, que no d'altra manera pot ésser aquesta Institució, un adequat apaivagador. El diàleg és la manera més encertada de solucionar els conflictes. Per això crec que va ser del tot encertat que l'*ombudsman* a Andorra rebés el nom històric de “raonador”. Voldria que el raonar i fer raonar, cosa gens fàcil, inspiressin les accions de la Institució que represento.

Voldria deixar constància de la professional col·laboració que durant aquests 6 anys he tingut per part del personal de la Institució, Rosa Sarabia, Laura Gil i Blanca González, les quals han estat un valuós suport per a que pogués desenvolupar la meva tasca amb l'eficàcia necessària.

Consideracions sectorials més remarcables

Voldríem fer referència a uns expedients que hem tramitat i que malgrat les reiterades intervencions han quedat sense trobar una solució satisfactòria ja que es possible que comportin canvis en la llei que els afecta.

Fem referència en primer lloc a una queixa efectuada en data 21 de juliol del 2010 on una ciutadana presentava novament un escrit de queixa a la nostra Institució sol·licitant la intervenció del Raonador prop de la CASS a fi que reconsiderés la negativa a la seva petició de millora de la pensió de vellesa desestimada amb data 11 de març del 2010.

En aquest sentit, la Institució va creure convenient adreçar-se al Consell d'Administració de la parapública, matisant-los-hi que amb anterioritat, l'any 2005 com a continuació d'una queixa formulada per la interessada en el mateix sentit vam trametre a la M.I. Sindicatura per fer-ho arribar a la Comissió "ad hoc" que estudiava la nova llei de la Caixa Andorrana de Seguretat Social l'exposat següent:

"A la Comissió Legislativa d'Afers Socials

Molt Il·lustres Senyors,

D'acord amb l'article 14.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà que diu: "...el raonador, d'ofici, pot informar en relació amb els problemes d'índole general que s'hi plantegin" i l'article 5 que diu: "el raonador pot, d'ofici, elaborar informes o recomanacions sobre qüestions d'interès ciutadà o social general" i encara l'article 20 on diu que el Raonador, en l'exercici de les seves actuacions pot formular a les autoritats suggeriments per a l'adopció de noves mesures, em dirigeixo a V.M.I. Sries. per exposar el que segueix:

A través de les queixes rebudes a la Institució, ens ha semblat especialment raonades les que deriven de l'aplicació del Reglament Tècnic de la CASS, en el seu article 42.

L'article 42 estableix que la pensió de vellesa de l'assegurat augmentarà en un 10% en arribar el cònjuge a l'edat de 65 anys, si ell mateix no percep una pensió de vellesa.

Les queixes es concreten precisament en el fet que si una persona ha treballat i el cònjuge percep una pensió de vellesa no es veu incrementada la pensió amb el 10%. Ara bé, es dóna el cas que si la persona ha treballat un temps molt curt, la pensió de vellesa pot ser molt inferior a la que percebrien amb l'augment del 10% si no hagués treballat.

Un exemple ens pot il·lustrar:

Una senyora ha treballat com a assegurada a la CASS durant un període de quatre mesos i mig entre l'any 1986 i 1987. El marit és beneficiari d'una pensió de vellesa. En arribar l'esposa a l'edat de 65 anys sol·liciten l'increment del 10% de la pensió del marit. Però la resposta de la CASS atenint-se a la lletra de l'article 42, és que ella ha de cobrar la pensió que li correspon pel temps treballat i, per tant, no es pot concedir el 10% d'increment de la pensió del marit.

Però vegem-ho en xifres:

La pensió percebuda pel marit és de 889€, l'import de l'increment seria de 88,9€, la pensió a què té dret l'esposa pel temps treballat és de 4,88€.

Per tant, el dret a gaudir de la pensió de vellesa que li correspon a l'esposa per haver treballat durant quatre mesos i mig, no compensa ni de lluny la negativa a la majoració del 10% en la pensió del seu espòs. Majoració que no li seria denegada si mai hagués treballat.

Pel mateix, semblaria que es penalitza a la persona que ha treballat per curta durada de temps a favor de la que no ha treballat mai.

Creuria que si la lletra de l'article 42 és la que és, per l'esperit del mateix, s'hauria d'interpretar que quan la pensió del cònjuge és més baixa i no arriba a l'import del 10%, es concedirà aquesta majoració o, com a mínim, la diferència entre la pensió més baixa i la majoració.

En una conversa mantinguda amb la Directora de la CASS, aquesta compartia la possibilitat de que el legislador hagués volgut donar-li aquesta interpretació però evidentment en no especificar-ho, en concret l'article 42, les demandes que rebien en el sentit esmentat, eren denegades.

Al meu parer, al mateix article 42, hi hauria el dubte sobre a qui beneficiaria aquest 10% quan el cònjuge cotitzant i el cònjuge que no percep una pensió de vellesa no viuen junts.

Per tot l'exposat i amb l'únic ànim de suggerir a la comissió que redacta el projecte de llei, l'estudi de les conseqüències pràctiques que comporta l'article 42 del Reglament d'aplicació de la CASS, i les seves possibles modificacions en el futur, motiva el present escrit."

La Comissió em va dir que tindria en compte l'exposat per si s'havia d'introduir la correcció corresponent en la nova llei.

Seguidament, es comunicava que després de noves demandes efectuades a la CASS, seguides dels corresponents recursos, en data 17 de juny del 2010 es desestimava la pensió de la demandant d'acord amb la resolució del Consell d'Administració de data 2 de juny d'enguany.

Després de totes les consideracions i exposats per la demandant, i de les nostres observacions a la Comissió "ad hoc" amb els canvis que la llei hagués pogut comportar, el cert era que la demandant continuava cobrant un import inferior per haver treballat quatre mesos que si no hagués treballat mai, havent com diu: "no tenir dret a la majoració (de la seva petició) i que havia de continuar de manera indefinida en les condicions que va haver d'acceptar al complir els 65 anys en que, com a resultat d'aplicar estrictament el contingut de l'article 42 del reglament Tècnic no s'incrementés en un 10% la pensió del seu espòs a causa de que ella tenia dret a una mínima pensió de jubilació".

Vam fer observar que en la resposta donada el dia 17 de juny del 2010 per la Caixa Andorrana de Seguretat Social en el segon Atès es deia que les "prestacions de la seguretat social atorgades abans del moment d'entrada en vigor de la Llei i que tinguessin una continuïtat en el moment de l'entrada en vigor d'aquesta Llei es regulaven per la legislació en vigor

en el moment de produir-se el fet causant, sempre que aquesta Llei no fos més favorable i prèvia petició de l'assegurat en un termini no superior a un any”.

Que si la nova Llei era més favorable perquè la demandant pogués veure satisfeta la seva petició semblava que hauria d'ésser atesa. Tanmateix si el seu cas tal com vàrem manifestar en el nostre informe a la Comissió “ad hoc” era injust, el no poder-se acollir a la nova llei donaria continuïtat a la mateixa injustícia.

Si també tal com es deia en la resposta de la CASS la dificultat en l'aplicació de la nova llei en el cas de la demandant no podia ser considerada “més favorable per quant implicaria haver de renunciar a la pensió de vellesa que tenia reconeguda, dret que era irrenunciable en aplicació de l'article 7 de la Llei 17/2008” hi hauria la possibilitat de que no hagués de renunciar a la mínima pensió que li corresponia pel poc temps treballat i li fos abonada la diferència entre la quantitat que cobrava actualment i la que li correspondria per la majoració del 10% de la pensió del seu espòs.

Per tant i a fi d'evitar el greuge comparatiu que representava la pensió que cobrava la demandant per haver treballat uns mesos de la que li correspondria si no hagués treballat, es va sol·licitar de reconsiderar el cas de la demandant.

En cas contrari continuàvem pensant que s'estaria penalitzant a una persona que havia treballat front a la que no havia treballat mai. I que si la nova llei no permetia que d'ara endavant es pogués percebre la diferència entre la pensió que cobrava i el que cobraria amb la majoració del 10% de la del marit el greuge mencionat continuaria existint.

Es va rebre l'escrit de resposta de la CASS, en el qual se'ns manifestava que en la reunió del 27 de setembre del 2010, el Consell d'Administració de la Caixa Andorrana de Seguretat Social (CASS) va examinar el nostre escrit referent a la petició de la demandant que sol·licitava acollir-se a l'article 206.2 de la Llei 17/2008 "increment per cònjuge".

D'acord amb els seus fitxers, ens comunicaven que en complir l'edat de 65 anys, la demandant va sol·licitar el pagament de la pensió de vellesa d'acord amb els 33 punts adquirits. Que per escrit de data 21 de març del 2005, l'assegurada va demanar de renunciar a la seva pensió de vellesa per tal que la pensió del seu cònjuge fos incrementada en un 10%, d'acord amb l'article 42 del Reglament Tècnic. La CASS va resoldre no poder atorgar la majoració de pensió del seu cònjuge en ser beneficiària d'una pensió de jubilació i no complir el requisit de no rebre cap pensió de vellesa que exigeix l'article 42.

Que amb l'entrar en vigor la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, l'1 de novembre del 2009, la demandant va sol·licitar que la pensió de vellesa fos augmentada d'acord amb l'article 206.2 de la Llei 17/2008 que preveu l'increment de la pensió de jubilació per cònjuge. La CASS va denegar la present petició en considerar que aquest complement no era d'aplicació a la pensió de vellesa de l'assegurada, calculada d'acord amb l'article 35 del Reglament Tècnic.

Contra aquesta decisió, la interessada va sol·licitar poder acollir-se a la disposició transitòria primera de la Llei 17/2008. Per carta del 17 de juny del 2010, el Consell d'Administració va resoldre "desestimar el seu recurs en no poder acollir-vos ni a l'aplicació transitòria primera de la Llei ni a la de l'article 206.2 de la Llei 17/2008." Aquesta decisió de la CASS de data 17 de juny del 2010 es fonamentava en les consideracions següents:

La disposició de l'article 206. 2 "increment per cònjuge" correspon a un complement que afecta a la pensió de jubilació, i no es pot aplicar a una mateixa prestació de vellesa dues legislacions diferents, l'antiga Llei pel càlcul de la pensió de vellesa, i la Llei 17/2008 pel complement de jubilació.

Si s'apliqués la disposició transitòria primera de la Llei, la demanant deixaria de ser pensionista de vellesa, en no reunir els períodes mínims de cotització previstos pels articles 195 i 196 de la Llei 17/2008, i aquesta aplicació no seria "favorable" tal com preveu la disposició transitòria de la Llei, en haver de renunciar a la seva pensió de vellesa, dret considerat com irrenunciable.

Per aquest motiu, el Consell d'Administració de la Caixa Andorrana de Seguretat, en la reunió de data 2 de juny del 2010, va resoldre que la demanant no podia demanar l'aplicació de la disposició transitòria primera de la Llei 17/2008, sense perjudici de presentar demanda davant de la Batllia.

Tot i així, ens comunicaven que el Consell d'Administració va acordar informar a Govern de les dificultats d'aplicació de l'article 206 de la Llei 17/2008.

Tenint en compte tot l'exposat considerem que a pesar de totes les respostes de la CASS i d'haver-ne deixat constància en anteriors memòries, continua existint un greuge entre les persones que han treballat i adquirit una pensió inferior a la que els correspondria i s'haguessin acollit a la majoració del 10% de la pensió del cònjuge en relació a qui mai ha tingut una activitat laboral i ho ha pogut fer.

En cas contrari s'estaria compensant millor qui mai ha treballat com assalariat que qui s'ha vist amb les circumstàncies d'efectuar alguna activitat remunerada.

Si un dels arguments de la CASS és que segons la llei la persona que es beneficia d'una pensió de jubilació corresponent als punts adquirits d'acord amb el seu període de treball són irrenunciables, res impediria que pogués tenir dret a percebre la diferència entre aquesta pensió i el que li correspondria per la majoració del 10% de la pensió del cònjuge si mai hagués treballat. D'aquesta manera es corregiria el greuge amb què es penalitza qui ha desenvolupat un treball de qui mai ha treballat.

En relació al Centre Penitenciari hem de manifestar la nostra satisfacció per l'acabament de les obres del mòdul de menors que es va començar a iniciativa de la nostra Institució.

Solament voldríem insistir en què ara és necessari que al seu front hi hagi el personal especialitzat tant dels agents, com de l'assistència psicològica, educativa i formativa a fi de que aquestes instal·lacions modèliques s'encaminin a la reinserció a la societat dels menors interns.

També voldríem deixar constància de què en les diferents visites efectuades als detinguts se'ns ha posat de manifest les dificultats que poden tenir en rebre visites a causa dels horaris del Centre Penitenciari. En aquest sentit es va trametre al Ministeri d'Interior la següent comunicació:

“Molt Il·lustre Senyor,

Durant les nostres visites al Centre Penitenciari se'ns ha manifestat reiteradament per part d'alguns interns les dificultats que tenen en poder rebre les visites de familiars d'acord amb l'horari establert.

L'horari actual no preveu que es pugui rebre visites els dissabtes i diumenges.

És evident que els dies festius és quan les famílies poden disposar del temps necessari per desplaçar-se al Centre Penitenciari sobretot si han d'anar acompanyats de menors que estan escolaritzats o vénen de fora d'Andorra.

Es dona el cas igualment que alguna mare en haver de recollir els fills al sortir del treball amb les dificultats dels desplaçaments se li fa molt difícil arribar a temps al Centre Penitenciari dins l'horari establert.

Per tot l'exposat li demanaria la possibilitat d'obtenir un horari de visites en dies festius i també que es tinguessin en compte els cassos puntuals on la visita conjunta de cònjuges i fills pot representar una veritable dificultat en arribar a temps dins l'horari estipulat.

Igualment li pregaria que m'informés de les condicions amb que tenen lloc els contactes vis a vis, quant a la ubicació, freqüència, durada i intimitat.”

En referència a la Justícia, des de l'any 2003 la Institució del Raonador del Ciutadà, davant les queixes relacionades amb l'execució de sentències havia suggerit de crear una figura similar a la de l'huissier francès. Darrerament, en data 2/03/2009, insistíem en el mateix trametent al Consell Superior de la Justícia la comunicació següent:

“Entre les diferents queixes i reclamacions ateses pel Raonador del Ciutadà referent al funcionament de la Justícia, constatem la dificultat en que es troben molts ciutadans quan una vegada ha estat dictada sentència, aquesta sigui executada amb la immediatesa que requereix.

Sabem per les reiterades demandes que el Consell Superior de la justícia ha realitzat que la insuficiència de mitjans, tant humans com materials, pot estar a la base dels retards esmentats.

Tenint en compte que l'article 3 de la Llei de creació del Raonador del Ciutadà diu en el seu punt 1: “Les queixes o les reclamacions que rebí el raonador del ciutadà que concerneixin el funcionament de l'Administració de justícia no seran tramitades per ell, que es limitarà a traslladar-les al Consell Superior de la Justícia” i l'article 5 que diu: “Encara que no hi hagi queixa o reclamació concreta, el raonador pot, d'ofici, elaborar informes o recomanacions sobre qüestions d'interès ciutadà o social general”,

Li exposem el que segueix: per donar solució a la prompta execució de les sentències entre altres països, hi ha a França concretament la figura de l'HUISSIER de JUSTICE, professió liberal que es defineix com a oficial ministerial encarregat de notificar els actes de procediment i de posar a l'execució les decisions de justícia i els actes autèntics tenint força executòria.

El diccionari Le Petit Robert en dona la següent definició:

“Officier ministériel chargé de signifier les actes de procédure et de mettre à exécution les décisions de justice et les actes authentiques ayant force exécutoire.”

Anteriorment, el Sr. Ricard Fiter, Raonador del Ciutadà, interessant-se pel tema en data 31 de desembre del 2003, havia tramès al Consell Superior de la Justícia documentació referent a l’Huissier de Justice francès amb la intenció de què a Andorra es pogués estudiar alguna modalitat que donés com a resultat l’adaptació vers qualsevol reforma del procediment actual civil o judicial d’execució de les sentències.

Amb la finalitat d’evitar les demores que l’execució de les sentències poden comportar i entre altres solucions possibles, creuríem que per totes les parts implicades seria positiu considerar la creació d’una figura similar a l’huissier francès que com a professió liberal independent duqués a la pràctica l’execució de les sentències judicials.

En conseqüència i en base a quant antecedeix, el Raonador del Ciutadà, en l’exercici de les facultats que li confereixen els articles 5 i 20.1 de la Llei de creació i funcionament de la Institució, ha resolt formular la següent:

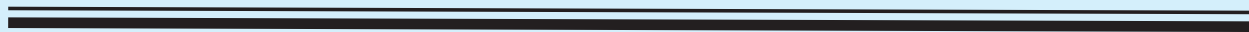
RECOMANACIÓ

- Que el Consell Superior de la Justícia estudiés la possibilitat de creació d’una figura inspirada en l’Huissier de Justícia francès.”

És una satisfacció que ara constatem que s’està elaborant la creació d’aquesta figura a curt termini.



1



PRIMERA PART

ANÀLISI I RESUM ESTADÍSTIC



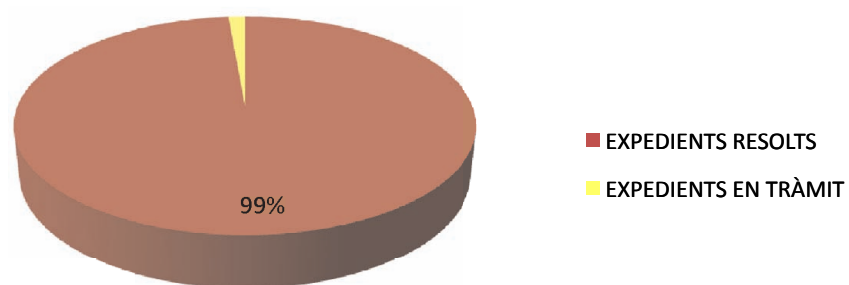
Anàlisi i resum estadístic

En la Primera Part de l'Informe Anyal al Consell General es presenta un resum estadístic mitjançant el qual recollim les dades més rellevants referides al desenvolupament de l'activitat del Raonador del Ciutadà durant el curs de l'any.

Tal com s'apunta en dit resum, durant aquest any s'han obert un total de 216 expedients, 213 dels quals han estat resolts. Es remarca que 3 resten en tràmit per haver estat presentats pocs dies abans de finalitzar aquest exercici. Els que no han estat admesos a tràmit i que afectaven el funcionament de la Justícia van ser lliurats immediatament al Consell Superior de la Justícia. Tanmateix, volem deixar constància que, durant aquest termini, un únic assumpte no ha pogut ser resolt per la Institució a conseqüència de la manca de resposta per part de l'òrgan al qual va ésser adreçat i que correspon a l'exercici 2009.

Del total dels 216 expedients, 45 es van tractar com a expedients formals escrits i 171 en concepte d'expedients informatius relacionats en aquest informe en forma de resum, atès que versen fonamentalment sobre sol·licituds d'informació dels ciutadans que no donen lloc a actuacions posteriors per part del Raonador del Ciutadà.

1% **Total expedients**

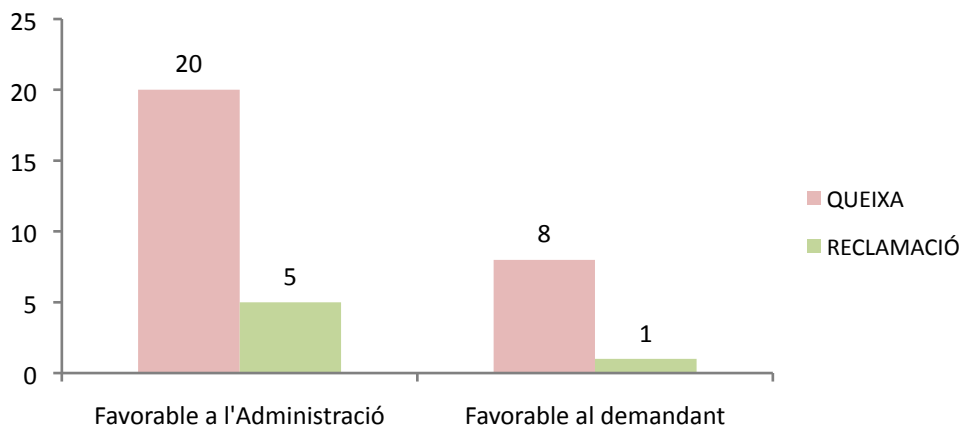
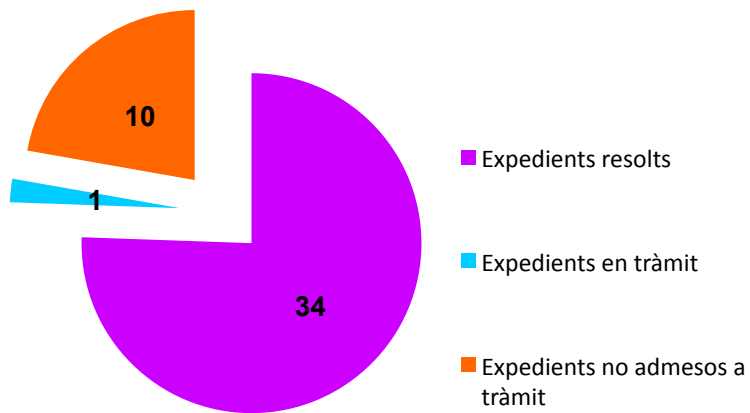


A) EXPEDIENTS FORMALS

Any 2007 Any 2008 Any 2009 **Any 2010**

1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS

A INSTÀNCIA DE PART	73	86	78	45
1.1 Admesos a tràmit	58	67	59	35
- Resultats	56	63	58	34
Favorable al demandant.....	24	34	21	9
Queixes	9	24	14	8
Reclamacions	15	10	7	1
Favorable a l'Administració	32	29	37	25
Queixes.....	11	11	26	20
Reclamacions	21	18	11	5
- En tràmit	2	4	1	1
Queixes.....	1	3	1	1
Reclamacions.....	1	1	0	0
1.2 No admesos a tràmit.....	15	19	19	10
Queixes.....	6	14	15	8
Reclamacions.....	9	5	4	2

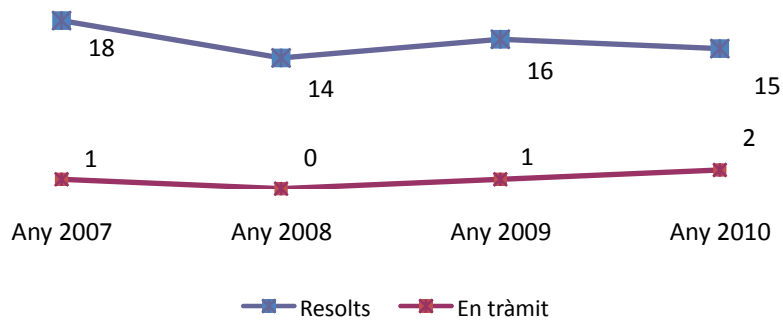


Any 2007 Any 2008 Any 2009 Any 2010

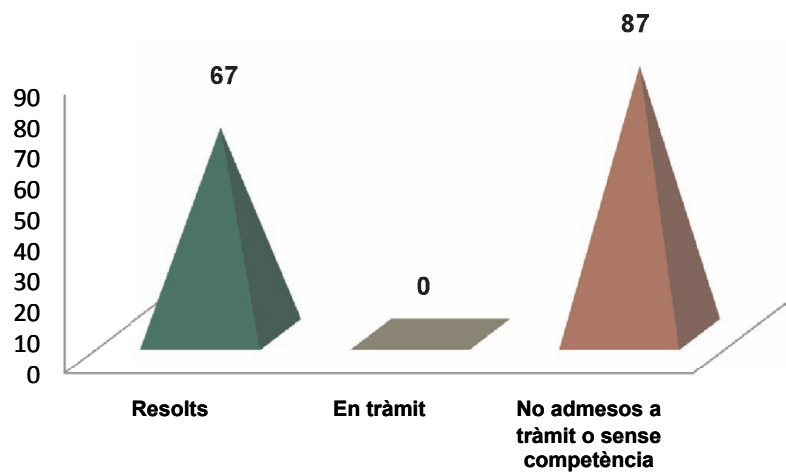
2.TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

D'ofici19141717
Resultats	Favorable al demandant.....18141612
	Favorable a l'Administració.....0003
En tràmit1012

Expedients d'Ofici



A instància de part154
Resultats67
En tràmit0
No admesos a tràmit o sense competència87





B) EXPEDIENTS PER SECTORS

Sector Finances4

Sector Urbanisme2

Sector Social:30
 Pensions / CASS24
 Infants6

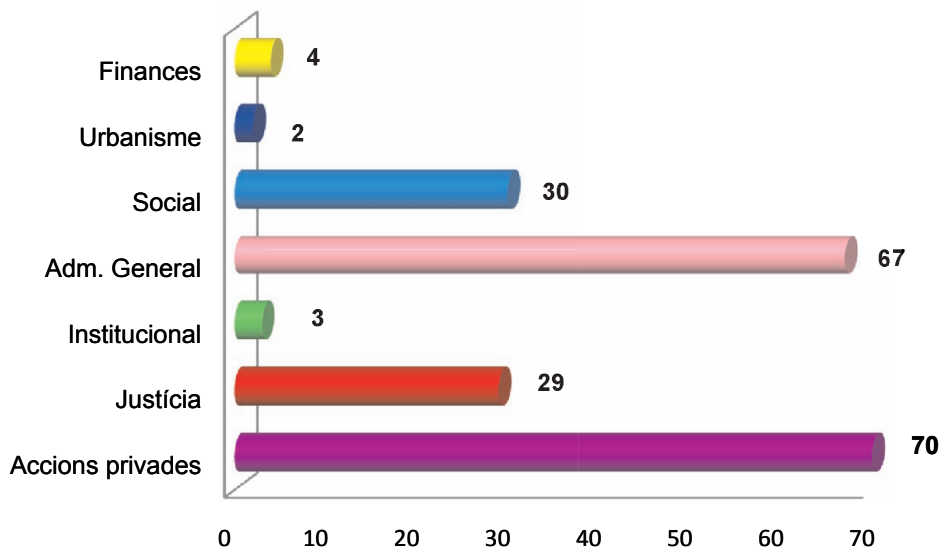
Sector Administració general:67
 Administració penitenciària3
 Administració general60
 Seguretat viària i ciutadana1
 Higiene i salubritat públiques3

Sector Institucional3

Sector Justícia29

Accions privades70

**INSTITUCIÓ DEL RAONADOR DEL CIUTADÀ
 INFORME ANUAL 2010**



C) ENTREVISTES

TOTAL	1150
1. ENTREVISTES INSTITUCIONALS	226
Rebudes	221
Realitzades	5
2. ENTREVISTES PERSONALS AMB PARTICULARS	330
3. ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA	594

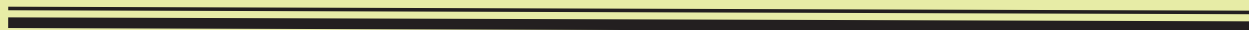
D) CORRESPONDÈNCIA

TOTAL	1569
1. CORRESPONDÈNCIA EMESA	726
2. CORRESPONDÈNCIA REBUDA	843

E) RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

1. ACTIVITATS I NOTÍCIES APAREGUDES SOBRE LA INSTITUCIÓ EN ELS DIFERENTS MITJANS DE COMUNICACIÓ DEL PAÍS

- Premsa	31
- Televisió	5
- Ràdio	10



SEGONA PART

EXPEDIENTS REGISTRATS I DESENVOLUPATS PER SECTORS



Contingut de la Segona Part

El Raonador del Ciutadà ha desenvolupat les funcions que li són pròpies i que són les que identifiquen els “ombudsman” d’altres països: vetllar pel compliment, l’aplicació i la defensa dels drets i llibertats recollits en la Constitució, primordialment quan concerneixen l’Administració.

El Raonador ha posat en pràctica aquestes funcions en les persones que han demanat els seus serveis amb la màxima diligència i amb el convenciment que qui té una queixa o reclamació li urgeix de ser atès. Per això s’ha procurat facilitar al màxim l’atenció a les visites rebudes, tant a les que havien sol·licitat una entrevista amb antelació, com a les que han recorregut a la Institució en qualsevol moment del nostre horari d’atenció al públic.

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

En l’exposició de cada expedient de queixa, de reclamació o informatiu s’inclou la xifra de registre que li correspon, el resum explicatiu de la matèria de què tracta cada cas, allhora que la matèria sobre la qual versa l’expedient, sense les dades personals.

Recordem altrament que, pel que fa als expedients informatius, en presentem tres tipus diferents: en primer lloc, els informes elaborats d’ofici i tramesos per la Institució d’acord amb l’article 5 de la LCFRC, que legitima la Institució per dur a terme informes o recomanacions sobre qüestions d’interès ciutadà o social en general; en segon lloc, els expedients informatius verbals, que inclouen les actes de compareixença, de comunicació i els acords de resolució, que corresponen als demandants que, sense presentar escrit de queixa o de reclamació, sol·liciten un informe verbal al Raonador sobre una qüestió que els afecta. Així, i seguint l’esperit de l’article 14, es promou que el Raonador, encara que no admeti a tràmit un escrit, pot informar d’ofici en relació amb el problema presentat; finalment, s’exposa el tercer tipus d’expedient informatiu pel qual s’admet a tràmit una demanda informativa i es cursa una contesta escrita o verbal. L’Administració, dins del termini d’un mes que estableix l’article 17 de la Llei, ha de trametre la informació sol·licitada, llevat dels supòsits en què pugui afectar persones concretes; en aquest cas, el citat termini queda reduït a 10 dies hàbils. En la formulació de recomanacions, recordatoris de deures legals i suggeriments, les autoritats i els funcionaris responen per escrit en el termini d’un mes.

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
48/09 Pàg. 117 2/03/09	INFORMATIU	OFICI	JUSTÍCIA	UIXERS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE
210/09 Pàg. 61 22/10/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD NOVA LLEI CASS	EN TRÀMIT
1/10 Pàg. 87 4/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
2/10 Pàg. 119 5/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ EXECUCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
3/10 Pàg. 119 7/01/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
4/10 Pàg. 119 8/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
5/10 Pàg. 63 7/01/10	INFORMATIU	OFICI	SOCIAL: PENSIONS / CASS	PERIODES ENTRE INSPECCIONS MÈDIQUES DOMICILIÀRIES	RECOMANACIÓ EN TRÀMIT
6/10 Pàg. 125 11/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
7/10 Pàg. 125 12/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD RESCISSIÓ CONTRACTE LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
8/10 Pàg. 125 12/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
9/10 Pàg. 65 12/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ DE SOLIDARITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
10/10 Pàg. 65 13/01/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD RECLAMACIÓ RETORN COTITZACIONS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
11/10 Pàg. 125 13/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD PROPIETARI PIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/10 Pàg. 88 14/01/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ITV	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
13/10 Pàg. 65 14/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
14/10 Pàg. 87 10/01/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE MÈDIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
15/10 Pàg. 119 18/01/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
16/10 Pàg. 92 18/01/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
17/10 Pàg. 87 19/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA INFORMACIÓ ORDRE D'EXPULSIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
18/10 Pàg. 125 19/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE ARRENDAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
19/10 Pàg. 87 19/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
20/10 Pàg. 93 20/01/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ HOMOLOGACIÓ PERMÍS CONDUIR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
21/10 Pàg. 125 20/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
22/10 Pàg. 95 20/01/10	INFORMATIU	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	EL·LABORACIÓ CONTRACTE LLOGUER ESTÀNDARD	SUGGERIMENT FORMAL ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
23/10 Pàg. 131 21/01/10	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	INSTITUT INTERNACIONAL DE L'OMBUDSMAN	INFORMATIU
24/10 Pàg. 125 25/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ HUMITATS APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
25/10 Pàg. 55 25/01/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	CONSERVACIÓ EDIFICI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
26/10 Pàg. 125 26/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGUANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
27/10 Pàg. 136 26/01/10	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	ASSOCIACIÓ D'OMBUDSMAN I MÉDIATEURS DE LA FRANCOFONIA COMISSIÓ D'ADHESIÓ	INFORMATIU
28/10 Pàg. 121 27/01/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DENEGACIÓ ADVOCAT D'OFICI	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
29/10 Pàg. 49 27/01/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD TAXA DE VEHICLES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
30/10 Pàg. 66 27/01/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD PENSIÓ DE VELLESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
31/10 Pàg. 125 28/01/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
32/10 Pàg. 125 2/02/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
33/10 Pàg. 87 3/02/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DEMANDA AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
34/10 Pàg. 119 4/02/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
35/10 Pàg. 110 5/02/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: SEGURETAT VIÀRIA I CIUTADANA	DESACORD ESTAT CARRER ACCÉS URBANITZACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
36/10 Pàg. 52 16/02/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD ACTUACIÓ MINISTERI FINANCES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
37/10 Pàg. 87 16/02/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA INFORMACIÓ NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
38/10 Pàg. 125 17/02/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
39/10 Pàg. 65 17/02/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
40/10 Pàg. 125 18/02/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
41/10 Pàg. 65 22/02/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
42/10 Pàg. 136 22/02/10	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIO- NALS	ASSOCIACIÓ D'OM- BUDSMAN DE LA MEDITERRÀNIA	INFORMATIU
43/10 Pàg. 125 24/02/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DESPESES APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
44/10 Pàg. 136 25/02/10	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIO- NALS	FEDERACIÓ IBEROAMERICANA DE L'OMBUDSMAN	INFORMATIU
45/10 Pàg. 121 2/03/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD RESOLUCIÓ EDICTE	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
46/10 Pàg. 125 2/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ EMBARGAMENT ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
47/10 Pàg. 125 3/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ASSUMPTES LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
48/10 Pàg. 65 3/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
49/10 Pàg. 119 3/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
50/10 Pàg. 125 4/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
51/10 Pàg. 97 8/03/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA MINISTRE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
52/10 Pàg. 137 9/03/10	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	ASSOCIACIÓ D'OMBUDSMAN I MÉDIATEURS DE LA FRANCOFONIA SEMINARI RABAT	ACTA COMPAREIXENÇA
53/10 Pàg. 119 11/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ ACTUACIONS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
54/10 Pàg. 87 10/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ FACTURACIÓ ANDORRA TELECOM	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
55/10 Pàg. 125 12/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
56/10 Pàg. 125 15/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
57/10 Pàg. 65 15/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DEMANDA INFORMACIÓ PENSIÓ D'INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
58/10 Pàg. 125 15/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
59/10 Pàg. 125 17/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
60/10 Pàg. 115 18/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
61/10 Pàg. 125 23/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
62/10 Pàg. 119 23/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
63/10 Pàg. 125 24/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMERÇ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
64/10 Pàg. 87 25/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ADQUISICIÓ NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
65/10 Pàg. 125 25/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
66/10 Pàg. 119 25/03/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
67/10 Pàg. 122 29/03/10	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
68/10 Pàg. 125 6/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACCIDENT ESQUI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
69/10 Pàg. 125 12/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
70/10 Pàg. 87 12/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
71/10 Pàg. 125 13/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
72/10 Pàg. 87 13/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ MANCA RESPOSTA GOVERN	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
73/10 Pàg. 136 13/04/10	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	ASSOCIACIÓ D'OMBUDSMAN I MÉDIATEURS DE LA FRANCOFONIA	INFORMATIU
74/10 Pàg. 125 14/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
75/10 Pàg. 65 14/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
76/10 Pàg. 112 15/04/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: HIGIENE I SALUBRITAT PÚBLIQUES	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA NOCTURNA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
77/10 Pàg. 98 15/04/10	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	HOMOLOGACIÓ COMPLEMENTS QUADS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
78/10 Pàg. 65 15/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
79/10 Pàg. 119 19/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
80/10 Pàg. 87 20/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
81/10 Pàg. 125 20/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ARQUITECTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
82/10 Pàg. 119 26/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
83/10 Pàg. 87 26/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DEMANDA AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
84/10 Pàg. 125 28/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACTUACIÓ COMERÇ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
85/10 Pàg. 87 29/04/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA AJUDA FORMACIÓ PROFESSIONAL ADULTS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
86/10 Pàg. 125 3/05/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARCAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
87/10 Pàg. 87 4/05/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
88/10 Pàg. 125 5/05/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
89/10 Pàg. 125 6/05/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
90/10 Pàg. 68 11/05/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD MANCA D'ALTA ASSEGURAT CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDAT
91/10 Pàg. 99 11/05/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ MANCA RESPOSTA RECURS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
92/10 Pàg. 56 11/05/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	DESACORD AIXECAMENT CASA ZONA LES BONS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
93/10 Pàg. 137 13/05/10	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	PARTICIPACIÓ CONGRÉS ASSOCIACIÓ D'OMBUDSMAN DE LA MEDITERRÀNIA	ACTA COMPAREIXENÇA
94/10 Pàg. 101 17/05/10	INFORMATIU	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DOBLE NACIONALITAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
95/10 Pàg. 87 19/05/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
96/10 Pàg. 119 19/05/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ DEUTE BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
97/10 Pàg. 125 20/05/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DIFICULTATS ECONÒMIQUES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
98/10 Pàg. 125 20/05/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ SALUBRITAT APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
99/10 Pàg. 131 21/05/10	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	PARTICIPACIÓ REUNIÓ IOI REGIÓ EUROPEA BARCELONA	ACTA COMPAREIXENÇA
100/10 Pàg. 125 21/05/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
101/10 Pàg. 100 31/05/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
102/10 Pàg. 52 2/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD AUGMENT IMPOST PROPIETAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
103/10 Pàg. 125 2/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD RESULTAT COMPRA APARCAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
104/10 Pàg. 125 3/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
105/10 Pàg. 122 3/06/10	INFORMATIU	OFICI	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DENÚNCIES A TERCERS	SENSE COMPETÈNCIA INFORMATIU
106/10 Pàg. 122 3/06/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD INGRÈS CENTRE PENITENCIARI	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
107/10 Pàg. 87 8/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DEMANDA AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
108/10 Pàg. 136 9/06/10	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	CONSELL D'EUROPA	INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
109/10 Pàg. 68 10/06/10	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD PENSIÓ DE VELLESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
110/10 Pàg. 79 10/06/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	DESACORD SANCIO CENTRE EDUCATIU	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
111/10 Pàg. 101 11/06/10	INFORMATIU	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DOBLE NACIONALITAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
112/10 Pàg. 113 11/06/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: HIGIENE I SALUBRITAT PÚBLIQUES	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA LOCAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
113/10 Pàg. 123 17/06/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
114/10 Pàg. 65 17/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD DENEGACIÓ PRESTACIONS 100%	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
115/10 Pàg. 125 17/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
116/10 Pàg. 81 17/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	INFORMACIÓ ESCOLARITZACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
117/10 Pàg. 87 21/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
118/10 Pàg. 87 9/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
119/10 Pàg. 125 16/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
120/10 Pàg. 65 21/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ DE SOLIDARITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
121/10 Pàg. 114 21/06/10	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: HIGIENE I SALUBRITAT PÚBLIQUES	MANCA SALUBRITAT CELOBERT EDIFICI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
122/10 Pàg. 115 22/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
123/10 Pàg. 125 28/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DEUTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
124/10 Pàg. 99 28/06/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA GOVERN	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
125/10 Pàg. 81 28/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	DEMANDA INFORMACIÓ CONSELLERIA D'EDUCACIÓ ESPANYOLA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
126/10 Pàg. 119 1/07/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
127/10 Pàg. 125 30/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD RESULTAT OBRES IMMOBLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
128/10 Pàg. 87 30/06/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DEMANDA AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
129/10 Pàg. 81 5/07/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	INFORMACIÓ CANVI SISTEMA EDUCATIU	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
130/10 Pàg. 87 8/07/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
131/10 Pàg. 65 8/07/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DENEGACIÓ CANVI PENSIÓ INVALIDESA A VELLESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
132/10 Pàg. 125 13/07/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMERÇ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
133/10 Pàg. 83 13/07/10	INFORMATIU	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL: INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	HORARIS VISITES CAP DE SETMANA	EN TRÀMIT
134/10 Pàg. 101 14/07/10	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD REEMBORSAMENT AJUDA SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
135/10 Pàg. 87 14/07/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
136/10 Pàg. 125 15/07/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DEUTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
137/10 Pàg. 81 16/07/10	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	DEMANDA ESCOLARITZACIÓ ESCOLA ANDORRANA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
138/10 Pàg. 125 19/07/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
139/10 Pàg. 123 19/07/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ SECRETARIA JUDICIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
140/10 Pàg. 87 19/07/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ HOMOLOGACIÓ PERMÍS CONDUIR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
141/10 Pàg. 125 19/07/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
142/10 Pàg. 103 21/07/10	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DESPESES GUARDERIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
143/10 Pàg. 84 21/07/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	DEMANDA INFORMACIÓ INDULT	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
144/10 Pàg. 70 21/07/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD PENSIÓ VELLESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
145/10 Pàg. 87 27/07/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
146/10 Pàg. 104 27/07/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
147/10 Pàg. 125 10/08/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ COBRAMENT DEUTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
148/10 Pàg. 105 12/08/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD UBICACIÓ GUARDERIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
149/10 Pàg. 125 13/08/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
150/10 Pàg. 125 25/08/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
151/10 Pàg. 119 30/08/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ REOBERTURA PLET	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
152/10 Pàg. 125 2/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
153/10 Pàg. 65 6/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD AMNCA EXPEDICIÓ CERTIFICAT CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
154/10 Pàg. 74 9/09/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD MANCA REEMBORSAMENT AUDIÒFONS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
155/10 Pàg. 81 9/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	DEMANDA INFORMACIÓ ESCOLARITZACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
156/10 Pàg. 125 10/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
157/10 Pàg. 87 27/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
158/10 Pàg. 87 27/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
159/10 Pàg. 125 28/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
160/10 Pàg. 125 28/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ REDUCCIÓ HORES LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
161/10 Pàg. 87 28/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
162/10 Pàg. 125 28/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ NO COMPLIMENT CONVENI SEPARACIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
163/10 Pàg. 119 27/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ DILIGÈNCIES PRÈVIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
164/10 Pàg. 125 30/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
165/10 Pàg. 125 30/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMERÇ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
166/10 Pàg. 87 30/09/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
167/10 Pàg. 119 1/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
168/10 Pàg. 87 1/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	POSSIBLE NEGLIGÈNCIA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
169/10 Pàg. 75 1/10/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	MANCA COBRAMENT 100% ACCIDENT LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
170/10 Pàg. 105 7/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACTUACIONS REVISIONS ITV	EN TRÀMIT
171/10 Pàg. 119 11/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
172/10 Pàg. 87 11/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
173/10 Pàg. 125 11/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ VEÏNS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
174/10 Pàg. 87 11/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
175/10 Pàg. 125 11/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
176/10 Pàg. 87 13/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
177/10 Pàg. 115 13/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DEMANDA INFORMACIÓ JUSTÍCIA GRATUÏTA	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
178/10 Pàg. 123 14/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA CANVI PENJA PER EXPULSIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
179/10 Pàg. 125 15/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ NOTARIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
180/10 Pàg. 136 15/10/10	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	PARTICIPACIÓ XIV CONGRÉS FEDERACIÓ IBEROAMERICANA DE L'OMBUDSMAN	ACTA COMPAREIXENÇA
181/10 Pàg. 125 19/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
182/10 Pàg. 125 19/10/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
183/10 Pàg. 106 19/10/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ NORD ANDORRÀ SA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
184/10 Pàg. 87 2/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ACOMIADAMENT COMÚ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
185/10 Pàg. 76 11/11/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD COTITZACIONS SOCIETATS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
186/10 Pàg. 125 8/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
187/10 Pàg. 119 9/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ MANUTENCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
188/10 Pàg. 87 9/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
189/10 Pàg. 87 10/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	UBICACIÓ ANTENA PARABÒLICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
190/10 Pàg. 125 11/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
191/10 Pàg. 65 11/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DEMANDA INFORMACIÓ ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
192/10 Pàg. 119 12/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ DEUTE BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
193/10 Pàg. 84 16/11/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	DESACORD ACTUACIÓ I CEL·LES DE CÀSTIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ.
194/10 Pàg. 119 16/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DENEGACIÓ JUSTÍCIA GRATUITA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
195/10 Pàg. 125 17/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COOPERATIVA INTERURBANA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
196/10 Pàg. 107 18/11/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ANUL·LACIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
197/10 Pàg. 87 18/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
198/10 Pàg. 125 18/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMERÇ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
199/10 Pàg. 87 23/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
200/10 Pàg. 136 23/11/10	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	PARTICIPACIÓ TALLER CONSELL D'EUROPA A BILBAO	ACTA COMPAREIXENÇA
201/10 Pàg. 125 25/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
202/10 Pàg. 87 25/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CANVIS CONDICIONS LABORALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
203/10 Pàg. 87 30/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ AJUDES SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
204/10 Pàg. 125 30/11/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
205/10 Pàg. 125 1/12/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
206/10 Pàg. 125 6/12/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
207/10 Pàg. 123 7/12/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ DESNONAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
208/10 Pàg. 87 9/12/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
209/10 Pàg. 78 13/12/10	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	PAGAMENT PENSIÓ JUBILACIÓ	NO ADMÈS A TRÀMIT ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
210/10 Pàg. 87 13/12/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ AJUDA A L'HABITATGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
211/10 Pàg. 125 16/12/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	REDUCCIÓ JORNADA LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
212/10 Pàg. 65 16/12/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	PAGAMENT DEUTE PENDENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
213/10 Pàg. 87 23/12/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
214/10 Pàg. 53 27/12/10	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD PAGAMENT IMPOST PROPIETAT	EN TRÀMIT
215/10 Pàg. 87 27/12/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACTUACIÓ SERVEI D'OCUPACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
216/10 Pàg. 125 30/12/10	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



1

SECTOR FINANCES

1.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients

En el desenvolupament d'aquest sector, deixem constància dels expedients que fan referència als tributs, taxes o impostos aplicats per l'Administració pública als ciutadans. Dins d'aquest apartat s'han registrat els següents expedients: **29/10, 36/10, 102/10 i 214/10.**

1.II.- Expedients tramitats

[Un escrit de queixa va ser presentat a la Institució del Raonador del Ciutadà en data 27/01/10. Un ciutadà manifestava que el dia 14 de novembre del 2009 va patir un accident de circulació en territori espanyol amb el seu vehicle. Que a conseqüència del mateix el vehicle va haver de ser transportat a Andorra i, en passar la duana, els agents es van quedar la carta groga dient que ja l'avisarien des de Govern.

El demandant va haver d'esperar les tramitacions i peritatges per part de la seva asseguradora fins que finalment li varen comunicar que el vehicle no es podia reparar, en ser considerat sinistre total i que es desguassaria i a ell li pagarien un import determinat. Igualment en data 2 de desembre de 2009 l'Àrea de Comerç i Indústria del Govern li comunicava que un cop reparat el vehicle i en el termini més breu possible procedís a la inspecció tècnica, cosa que no podia fer doncs ni el vehicle s'havia reparat ni posseïa la carta groga del mateix que havia quedat retinguda a la Duana.

Davant la impossibilitat de què el vehicle pogués circular ni materialment ni oficialment i tampoc poder donar-lo de baixa sense saber si seria reparat o no d'acord amb el peritatge de la companyia d'assegurances i no tenint tampoc en el seu poder la carta groga no podia procedir a donar-lo de baixa fins que la companyia d'assegurances li reparés o com va ser el estat el cas, li declarés sinistre total.

Es constatava que des del dia de l'accident el 14 de novembre del 2009, aquest vehicle mai havia circulat i amb l'entrada del nou any, se li reclamaven el pagament de la taxa del vehicle per l'any 2010.

En conseqüència, es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar al departament de tributs del Govern que considerés les circumstàncies que concorrien en el cas, en que la voluntat del demandant mai havia estat de no donar de baixa el vehicle o fer qualsevol subterfugi per evitar el pagament de les taxes, havent actuat en tot moment amb bona fe, d'exonerar-lo del pagament de la taxa del vehicle de l'any 2010.

Rebuda la resposta, se'ns comunicava que d'acord amb el punt 2 de l'article 1

de la Llei de la taxa sobre la tinença de vehicles, del 5 d'abril de 1994, constituïa el fet imposable "la titularitat del vehicle donat d'alta en el registre de vehicles qualsevol que sigui la seva classe i categoria";

- L'article 4 de la Llei "subjectes passius" deïa que: "Són subjectes passius d'aquesta taxa les persones físiques o entitats jurídiques, amb personalitat jurídica o sense, en nom de les quals figuri el vehicle en el permís de circulació (tarja groga).";

- L'article 6 feïa referència al període impositiu i acreditament:

1. El període impositiu coincideix amb l'any natural, llevat de la primera adquisició del vehicle. En aquest cas, el període impositiu comença el dia en què l'adquisició esmentada tingui lloc.
2. La taxa s'acredita el primer dia del període impositiu.
- 3.(...)

Finalment, matisaven que d'acord amb l'article 7, "El Departament d'Indústria del Govern no tramita els expedients de transferència, reforma, o baixa del vehicle, ni els de canvi de domicili, sense haver justificat abans el pagament de tots els deutes".

Que constituïa el fet imposable la inscripció i la permanència en el Registre. El període impositiu coincidïa amb l'any natural, i la taxa s'acreditava el primer dia del període impositiu (1 de gener). L'obligat tributari, subjecte passiu, era el que figurava com a titular a la carta groga, i el Departament d'Indústria no podia donar de baixa un vehicle sense que se'n justificués el pagament de la taxa.

Que el vehicle en qüestió encara constava donat d'alta al Registre de Vehicles. La taxa sobre la tinença de vehicles per a l'any 2010 va meritjar l'1 de gener del 2010. Per encabir les circumstàncies que al·legava el demandant, que feïen que no s'hagués pogut donar de baixa el vehicle, i per tant que no merités la taxa, havien de veure si aquestes circumstàncies eren un motiu d'exempció, que s'estableïxen a l'article 3 de la Llei, i aquests motius no es preveïen a les exempcions de la mateixa.

Seguidament, es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i, en analitzar-lo, ens vam adreçar al Ministre d'Economia i Finances, manifestant que de cap manera qüestionàvem el redactat d'aquesta llei, de la qual també n'era coneixedor l'afectat, però que en la darrera memòria presentada i aprovada pel Consell General, dèiem que generalment, els recursos que es trametien a l'Administració rarament diferien de les respostes donades inicialment. Que el ciutadà ens ho comunicava obertament, que no feïa el recurs perquè no servirà de res.

La persona que feïa un recurs era perquè aportava nous raonaments. Era evident que gairebé sempre eren subjectius, personals i singulars. Si no contradïen el fons de la llei o dels reglaments, haurien d'estudiar-se amb la voluntat de tenir-los en compte. Pot ser una especial sensibilitat envers el problema, podia suggerir altres camins o interpretacions que el resolguessin. Que no es tractava de fer excepcions, sinó de buscar arguments que afavorissin la interpretació de la llei a favor del reclamant.

Així mateix, remarcàvem que com acertadament ens comunicaven des del Departament de Tributs les excepcions a la llei estaven establertes a l'article 3, però que calia considerar aquest problema amb una sensibilitat especial, tenint en compte que quan el vehicle accidentat va haver de ser transportat a Andorra, en passar la Duana, els agents es varen quedar la carta groga dient que l'avisarien des de Govern, cosa que no va succeir fins més tard. Per tant, el demandant es trobava sense l'element imprescindible per donar el vehicle de baixa: la carta groga.

Que també s'havia de tenir en compte que l'interessat va haver d'esperar les tramitacions i els peritatges de l'asseguradora per saber si es reparava el vehicle o es declarava sinistre total per optar per mantenir-lo o donar-lo de baixa.

Que el 2 de desembre del 2009, l'Àrea de Comerç i Indústria li comunicava que un cop reparat el vehicle i en el termini més breu possible passés la Inspecció tècnica cosa que no podia fer perquè el vehicle ni s'havia reparat ni en posseïa la carta groga (indispensable per a la inspecció tècnica o per donar-lo de baixa) ja que aquesta havia estat retinguda a la Duana.

Per tant, la inscripció i la permanència del vehicle al Registre era deguda a tot el que s'havia exposat anteriorment.

El que era cert era que el vehicle, tot i constar donat d'alta al Registre de vehicles, ja no circulava i en haver-se declarat sinistre total i decidit el seu deballestament no podria circular durant l'any 2010, any per al qual es demanava el pagament de la taxa de tinença de vehicles. Era evident que si no hi havia vehicle difícilment podia haver-hi tinença.

El demandant continuava sense tenir la carta groga del vehicle que li havia estat retinguda a la Duana a mitjan mes de novembre, per tant, era constatable que aquest vehicle no havia circulat, en primer lloc perquè s'havia declarat sinistre total i en segon lloc, perquè legalment no podia circular sense la documentació pertinent.

Per les reflexions i les consideracions exposades es demanava que s'estudiés la possibilitat (no l'exempció) de no meritjar la taxa del vehicle esmentat.

Es va rebre la contesta del ministre, en la qual ens informava que el demandant no havia presentat cap recurs davant l'Administració en relació amb la queixa que posteriorment adreçava a la nostra Institució. Manifestava que des del Ministeri d'Economia i Finances sempre s'havia intentat tenir la màxima consideració per als recursos interposats pel ciutadà i, que era per aquest motiu que pràcticament tots els recursos es resolien de forma explícita.

Que compartia que la voluntat del Departament a l'hora de resoldre els recursos era tenir en consideració, sempre que es pogués, els arguments exposats per la persona que l'interposava, però que no era possible tenir en compte arguments subjectius, personals i singulars. Necessàriament havien de ser objectius i vetllar per l'interès general, ja que altrament podria originar el risc de caure en l'arbitrarietat, cosa que no es podien permetre.

Finalment, ens comunicava que si el vehicle no hi havia d'estar inscrit, no depenia del Departament de Tributs, ja que era el departament encarregat del registre de vehicles qui havia de posar en coneixement del Departament de Tributs que el vehicle propietat del demandant estava inscrit per error al registre de vehicles, i conseqüentment, el Departament de Tributs anul·laria la taxa corresponent, ja que es tractaria d'una facturació indeguda. En cas contrari, el Departament de Tributs no podia fer res més que aplicar la Llei.

En conseqüència, es va recomanar al demandant d'adreçar-se al Departament encarregat del registre de vehicles a fi de comunicar-los l'error del registre del seu vehicle per tal que es pogués fer a l'anul·lació de la taxa corresponent. Es va cloure el dossier amb resolució favorable al demandant. (expedient 29/10).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa el 16/02/10, en el qual manifestava que havia enviat un escrit al gabinet jurídic de Govern per tal de manifestar la seva queixa vers el Ministeri d'Economia i Finances, en relació a ser una de les persones que tenia un xec pendent de cobrament emès pel Govern i degut a una sèrie de circumstàncies no es va personar a cobrar-lo fins passat el termini. Sol·licitava si no seria possible que s'enviés una carta recordant el cobrament que es tenia pendent abans d'aparèixer en una relació al BOPA, ja que era possible que no tothom el llegís, motiu pel qual tampoc recollirien el xec.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Ministeri corresponent. Posteriorment, el ministre de Finances ens comunicava, entre altres, la proposta d'acord que havia motivat la publicació al BOPA de la relació de persones que tenien xecs pendents de cobrament emesos pel Govern durant l'exercici 2005 i, en la qual es deia: "tot i que se'ls ha comunicat des dels departaments corresponents".

En conseqüència, vist el redactat anterior, semblava que sí se li hauria comunicat el cobrament pendent abans d'aparèixer el seu nom en una relació al BOPA, motiu pel qual es va informar la demandant de la resposta obtinguda i es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'Administració. (expedient 36/10).]

[El 2/06/10 es va presentar a la Institució una demanda d'informació. La demandant no estava d'acord amb el 10% d'increment que l'Honorable Comú d'Encamp li feia abonar per l'impost de propietat, ja que considerava que també s'haurien de deduir despeses de l'exercici del total rebut i volia un punt de vista sobre el tema d'arrendador referent a l'arrendatari. D'acord amb l'article 14 de la LCFRC, el Raonador la va informar de la possibilitat d'enviar una carta al Cònsol manifestant el seu desacord per l'augment del 10% de l'impost de propietat i demanant si es podien descomptar les despeses de manteniment i millora dels imports cobrats en concepte de lloguer. (expedient 102/10).]

[Uns ciutadans van presentar un escrit de queixa el 27/12/10, en el qual manifestaven una irregularitat en la compra-venda d'un immoble i, concretament en el cobrament dels impostos de propietat i cèl·lula d'habitabilitat, els quals, els havien reclamat i els havien abonat els demandants i no els venedors.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Comú d'Andorra la Vella. El dossier continua en tràmit d'enquesta, en espera de la informació sol·licitada. (expedient 214/10).].



2

SECTOR URBANISME

2.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En el sector Urbanisme s'inclouen les qüestions de permisos o de límits en la construcció d'immobles, ordenament del territori, tant en l'àmbit nacional com parroquial, urbanisme, demandes de permisos d'obres, etc. Durant aquest any, s'han registrat dos expedients: **25/10 i 92/10**.

2.II.- Expedients tramitats

[El dia 25/01/10 una ciutadana va presentar un escrit de queixa a la Institució. En aquest ens comunicava que vivia en un edifici que es trobava en situació precària de conservació i el propietari no es volia fer càrrec i no els facilitava els rebuts de les despeses. Segons ens manifestava hi havia dos pisos per planta i gairebé tots els inquilins tenien gossos, tot i que una clàusula del contracte n'especificava la prohibició. També ens exposava que en l'edifici no hi havia extintors, l'escala estava bruta, només s'havia pintat en dues ocasions en quaranta anys i feia mala olor. Que els comptadors de la llum estaven a l'abast de tothom, els pisos tenien humitats, les finestres estaven trencades, els cables de telèfon estaven a la vista i es podien arrencar.

Que dins els pisos hi havia filtracions de les canonades generals i els veïns dels pisos superiors quasi bé no tenien aigua. Sol·licitava, per tant, la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la queixa presentada i es van cursar els escrits en demanda d'informació al Ministeri d'Economia i Finances, el Ministeri d'Ordenament Territorial i el Ministeri de Salut, Benestar i Treball.

Posteriorment, tots els ministeris ens van trametre uns informes complets sobre la situació de conservació en què es trobava l'edifici. Seguidament, atès que d'acord amb la Llei general d'ordenació del territori i urbanisme és el Comú qui té la competència i l'atribució d'ordenar als propietaris la realització de les obres de rehabilitació necessàries per tal que els edificis compleixin els requisits exigits per les normatives aplicables, vam trametre dits informes al Comú d'Andorra la Vella als efectes oportuns.

Posteriorment, es va rebre el resultat de l'informe del Departament de Serveis Públics i Urbanisme del Comú d'Andorra la Vella, en el qual, entre altres, se'ns comunicava que de la documentació aportada es deduia que l'edifici era objecte de repara-

cions quan es detectava un problema, però no semblava que estigués en situació d'abandó per part de la propietat. El que era evident, era que l'edifici era molt vell, construït l'any 1968, i presentava problemes sobretot en les seves instal·lacions.

Que la Llei General d'Ordenació del Territori i Urbanisme, al seu article 127 deia que el propietari l'havia de conservar en les degudes condicions de seguretat, salubritat i higiene. Així mateix, el Comú, en assabentar-se d'alguna irregularitat en aquest sentit com era el cas que ens ocupava, havia d'ordenar l'execució de les obres necessàries per tal de conservar dites condicions, amb indicació del termini d'execució.

Quant als problemes detectats pels tècnics de Govern, amb les dues obres previstes en els pressupostos presentats, quedarien probablement resolts. Tot i així, per assegurar-se que els habitatges aconseguien les adequades condicions d'habitabilitat d'acord a l'establert al Reglament de Construcció, era convenient exigir el Certificat d'Habitabilitat.

Que vista la importància de les obres que calia dur a terme i tenint en compte que l'arquitecte encarregat de fer el certificat d'habitabilitat podia exigir més obres per tal d'adequar-se als reglament sectorials vigents, s'estimava un termini màxim de nou mesos per tal que la propietat obtingués el certificat.

En conclusió, el Departament de Serveis Públics i Urbanisme proposava tramitar l'ordre d'execució de les obres necessàries per poder obtenir el certificat d'habitabilitat de l'edifici amb un termini d'execució de 9 mesos. (expedient 25/10).]

[L'11/05/10 un ciutadà va presentar un escrit de queixa a la Institució. En aquest ens comunicava una possible transgressió normativa urbanística i de Patrimoni per manca d'actuació de l'administració, d'una edificació d'un veí seu. En referència al seu exposat i entre diferents qüestions manifestava que amb relació a l'entorn de protecció del poble de les Bons existia un pla redactat i presentat al Comú d'Encamp per un arquitecte on s'especificava quines eren les condicions per les quals s'havia de regir qualsevol modificació que es volgués fer en el conjunt dels edificis existents dins el perímetre protegit.

Que en unes reunions posteriors i a demanda del veí, els Serveis del Patrimoni Artístic van estudiar un projecte de rehabilitació d'una casa de la seva propietat. Que segons un croquis que ens adjuntava el demandant, s'hauria proposat que el seu veí pogués pujar la casa de 75 cm per damunt de l'alçada actual.

Que amb data 18 de setembre del 2009 l'Àrea d'Inventari i Conservació del Ministeri d'Educació i Cultura va fer un informe sobre una sol·licitud efectuada pel seu veí relativa al projecte de rehabilitació de la casa de les Bons, situada dins l'entorn de protecció cautelar de l'església de Sant Romà de les Bons a la parròquia d'Encamp, a petició del Ministeri d'Ordenament Territorial, Urbanisme i Medi Ambient. Dit informe es dugué a terme en virtut de l'article 14 i el punt 2 de la disposició transitòria de la Llei 9/2003 del Patrimoni Cultural

d'Andorra.

En el projecte analitzat, presentat pel veí en qüestió, es deia, entre altres, que es preveia l'ampliació de la casa per fer habitable la planta sotateulada, ampliació que va rebre l'informe favorable de l'Àrea d'Inventari i Conservació sense més observacions excepte en la utilització de materials.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va trametre una demanda d'informació al Departament de Patrimoni Cultural, amb les observacions següents :

1.- Quan en l'informe de l'Àrea d'Inventari esmentat es deia: "El projecte analitzat preveia l'ampliació de la casa per fer habitable la planta sotateulada de la casa" a què es referia concretament, a mantenir la mateixa alçada i volumetria o aixecar un altre pis?

S'havia tingut en compte que si el que s'informava favorablement era l'aixecament d'un pis a l'efecte de l'habitabilitat, això comportaria un aixecament notori de parets i llosat?

Si aquest aixecament era el que s'havia redactat amb informe favorable com es podia comprovar "in situ" la paret que s'estava construint quasi bé a tocar de la casa del demandant en tapava totalment les finestres de la planta noble amb el greu perjudici que això li comportava.

2.- En no existir en la data de l'informe de l'Àrea d'Inventari cap nou pla de protecció del poble de les Bons i de l'entorn de Sant Romà que el que s'havia fet edifici per edifici en el projecte del que era coautor l'arquitecte mencionat, es demanava si aquest era vigent o havia estat revocat. I d'ésser així, quan ho havia estat.

O si no era el cas i d'acord amb l'article 16 de la Llei 9/2003, si el Comú havia elaborat l'instrument d'ordenació urbanística on es precisessin els criteris que havien de regir les intervencions i si aquest havia obtingut l'informe favorable previ del Govern.

Si en el moment de la declaració, com diu l'article 16, ja existia un instrument d'ordenació que afectava l'àrea declarada (existia o no el de l'arquitecte?) l'informe del Govern havia de determinar si aquest instrument era suficient per produir els efectes previstos a l'article 14.2 de la Llei 9/2003 o si havia d'ésser modificat o complementat.

L'aixecament d'un pis a dita Casa produïa els efectes previstos a l'article mencionat?

Finalment ens preguntàvem si no hi hauria una contradicció en l'informe favorable emès per l'Àrea d'Inventari i Conservació amb relació a la sol·licitud en dir: "El projecte analitzat preveu l'ampliació de la casa per fer habitable la planta sotateulada de la casa" si això comportava l'aixecament d'un nou pis i una nova sotateulada

tenint en compte la disposició transitòria de la Llei 9/2003 del 12 de juny del Patrimoni Cultural d'Andorra que deia: “Mentre no hi hagin estats delimitats expressament, es consideren entorns de protecció dels monuments declarats en virtut de la disposició addicional primera els espais compresos dins “el radi de cent metres comptat des del perímetre exterior del monument”. I el punt 2 que deia mentre no es dictin els decrets de delimitació corresponents, no es pot fer cap nova construcció ni cap ampliació de volumetria en els entorns definits en l'apartat 1, sense l'informe favorable previ dels serveis de Patrimoni Cultural”.

En no existir en la data en què es va elaborar l'informe per part de l'Àrea d'Inventari i Conservació, ni tampoc ara, un decret de delimitació expressament referit al conjunt de Sant Romà de les Bons, semblaria d'aplicació que l'àrea de protecció ara era la dels cent metres comptats des del perímetre exterior del monument i, per tant, no es podria fer en aquesta casa “cap ampliació de volumetria” com era aixecar una nova planta, en tot cas, sense l'informe favorable previ dels Serveis de Patrimoni Cultural.

Per tant, vam preguntar si l'informe de data 18 de setembre del 2009 relatiu a la sol·licitud, efectuada pel veí, en referència al projecte de rehabilitació de la casa de les Bons, situada dins l'entorn de protecció cautelar de l'església de Sant Romà de les Bons, a la Parròquia d'Encamp, era favorable a l'aixecament a la casa d'un nou pis i una nova teulada.

Compilada la contesta del Departament de Patrimoni Cultural, feien les consideracions següents :

Primer.- Quan en l'informe de l'Àrea d'Inventari i Conservació es deia “el projecte analitzat preveu l'ampliació de la casa per fer habitable la planta sotateulada de la casa”, el Departament de Patrimoni Cultural es referia a la possibilitat d'aixecar els murs de l'edifici a fi d'incrementar l'habitabilitat d'una sotateulada amb obertura, que donava al carrer posterior, i que ja existia a la casa. S'havia fet un informe favorable d'aquest aixecament de 136 cm perquè era compatible amb la norma fixada pel Pla especial de les Bons -en el qual la casa estava inscrita amb la clau R (edifici a remodelar)- i perquè aquesta modificació no es contradeia amb l'entorn de protecció. Entre altres, el projecte s'integrava en un paisatge majoritàriament edificat, conservava la implantació original de l'edifici i la seva alçada no superava la mitjana de les edificacions tradicionals del poble. En contrapartida, per assolir una adaptació més gran a l'entorn, el projecte preveia la restitució d'una teulada amb el mateix pendent que l'original (30%), feta de fusta i llosa clavada. El ràfec de coberta projectat i la creació d'unes obertures a dominant vertical seguien el model constructiu tradicional. També calia destacar que en el programa arquitectònic no es preveia la implantació d'un element impropï de l'arquitectura del lloc, una capelina que s'havia plantejat a l'inici del projecte. Els altres elements previstos (revestiment, fusteries, etc.) també eren coherents amb l'entorn de protecció, raó per la qual en l'informe favorable emès pel Departament de Patrimoni, el dia 18 de setembre del 2009, només es van tenir en compte tres mesures correctores de detall (porta del garatge, color de la ventilació i col·locació de la pedra). Consegüentment, s'havia valorat que el projecte no interferís amb l'objectiu principal de l'entorn de protecció cautelar, que era evi-

tar les alteracions que podien afectar els valors, les perspectives, la contemplació o l'estudi del bé d'interès cultural, l'església de Sant Romà de les Bons.

Segon.- A la data d'elaboració de l'informe (18/09/2009) no s'havia revocat l'instrument d'ordenació urbanística comunal i tampoc no s'havia declarat un conjunt arquitectònic a les Bons (article 16 de la Llei 9/2003, del patrimoni cultural). Les normes eren, i són, les que estaven inscrites en el Pla d'ordenació i urbanisme de la Parròquia d'Encamp, que eren aplicables als béns culturals parroquials (article 226), en aquest cas, nucli tradicional de les Bons (1) i edificis tradicionals del recinte del Pla general de rehabilitació de les Bons (7). A més a més, els articles 16 i 14.2 de la Llei no eren aplicables al poble de les Bons perquè aquest nucli no estava declarat com a bé d'interès cultural en la categoria dels conjunts arquitectònics (article 11, punt b). A banda de la protecció estipulada pel POUP d'Encamp, l'aplicació de la qual era competència del Comú, la casa se situava dins el radi dels 100 m cautelars previstos a la disposició transitòria de la citada Llei. Conseqüentment, dins de les competències que li eren atribuïdes, el ministeri titular de la cultura havia de vetllar perquè les obres que s'hi fessin no afectessin els valors, les perspectives, la contemplació o l'estudi del bé d'interès cultural, l'església de Sant Romà de les Bons.

Tercer.- Pel que feia al punt 2 de la disposició transitòria, prevista per la Llei, calia recordar que precisament era en aplicació d'aquest punt que el projecte d'obra de la casa es va presentar als serveis del Patrimoni Cultural. En el document emès, una vegada analitzat i avaluat el projecte, s'havia considerat que l'ampliació d'una planta existent, i no l'aixecament d'una nova planta, no contradeia aquests objectius, i per això es va redactar un informe amb caràcter favorable.

Posteriorment, assabentat el demandant de les consideracions efectuades pel Departament de Patrimoni Cultural i en no posar-se en contacte novament amb la nostra Institució, vam considerar que acceptava el contingut de la resposta i es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'Administració. (expedient 92/10).]



3

SECTOR SOCIAL

El sector Social recopila tots els expedients de caràcter social. Es divideix en sis apartats, en els quals incloem els assumptes que fan referència a pensionistes o jubilats, orfes, infants, dones, minusvàlids, voluntariat i altres col·lectius amb finalitats de tipus altruista.

3.I.- Pensions / CASS

3.I.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En la primera divisió d'aquest sector desenvolupem els expedients dels quals els demandants són pensionistes que reclamen prestacions de vellesa, persones afectades per qüestions d'invalidesa o de viduïtat, així com beneficiaris que estan en desacord amb retorns de prestacions mèdiques i sanitàries. La gran majoria de queixes o reclamacions, però, queden dins l'àmbit de la Caixa Andorrana de Seguretat Social.

D'altra banda, s'inclouen els expedients en què els demandants sol·liciten ajudes econòmiques al Ministeri de Salut, Benestar Social, Família i Habitatge a través de les treballadores socials dependents del Govern.

Els expedients compresos en aquesta subdivisió són els següents: 210/09, 5/10, 9/10, 10/10, 13/10, 30/10, 39/10, 41/10, 48/10, 57/10, 75/10, 78/10, 90/10, 109/10, 114/10, 120/10, 131/10, 144/10, 153/10, 154/10, 169/10, 185/10, 191/10, 209/10 i 212/10.

3.I.II.- Expedients tramitats

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa a la Institució, el 22/10/09, pel qual sol·licitava la seva intervenció prop de la CASS. Ens exposava la qüestió que l'afectava i que es concretava en el fet que, el 15 d'octubre, va rebre un comunicat de la CASS en què se la informava que a partir del dia 1 de novembre es tramitaria la seva baixa a la parapública, en aplicació de la nova Llei. Que la demandant, com altres persones, havia cotitzat primer com a assalariada i després com a autònoma durant anys.

Que considerava aquesta comunicació injusta, ja que deixava sense cap cobertura sanitària a persones que havien cotitzat durant temps, les quals es trobaven al seu torn amb la problemàtica que, amb tan poc termini de marge, no podien solucio-

nar el problema, ja que les assegurances privades sol·licitaven una cotització de 3 o 6 mesos per poder ser beneficiaris. Ens manifestava que una llei que s'havia creat per millorar la CASS no podia excloure un nombre de persones sense oferir-los una altra alternativa.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar a la parapública el seu parer quant a la situació d'aquestes persones afectades per la nova Llei.

En l'escrit de contesta rebut se'ns comunicava que calia esmentar que la Disposició transitòria cinquena de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social establia que:

“Les persones que a l'entrada en vigor d'aquesta Llei siguin assegurades voluntàries i hagin cotitzat a la Caixa Andorrana de Seguretat Social com a mínim cinc anys de forma ininterrompuda i immediatament anterior, sempre que no es trobin dins del seu camp d'aplicació, tenen la possibilitat de continuar beneficiant-se del sistema de seguretat social en les següents condicions: (...)

Que, segons constava en els fitxers de la CASS, la demandant havia figurat assegurada en el decurs dels darrers cinc anys en els períodes i sota els règims següents:

- Com a assegurada assalariada d'una empresa en el període comprès entre l'1 de novembre de 2004 i el 30 de juny de 2007.
- Com a assegurada assalariada d'una altra empresa en el període comprès entre el 12 de gener de 2006 i el 30 d'abril de 2007.
- Com a assegurada voluntària sense activitat en el període comprès entre l'1 d'octubre de 2007 i el 31 d'octubre de 2009.

Que, d'acord amb els fitxers de la CASS i el seu extracte de punts de vellesa, la reclamant no havia cotitzat a la CASS de forma ininterrompuda en el decurs dels cinc anys immediatament anteriors a l'entrada en vigor de la nova Llei, fet que determinava que, a data 1 de novembre de 2009, i d'acord amb les disposicions de la nova Llei, no pogués continuar beneficiant-se del sistema de seguretat social.

Que la CASS, en tant que entitat parapública, estava sotmesa a l'aplicació d'aquesta Llei i, d'acord amb l'article 40 d'aquesta Llei, tenia la missió essencial d'assegurar la gestió administrativa, tècnica i financera del sistema de seguretat social, sota el control de Govern. Que la CASS ja havia comunicat al Govern d'Andorra la situació de desprotecció sanitària en què quedaven aquelles persones que quedaven fora de l'àmbit d'aplicació de la Disposició Transitòria cinquena de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social.

Vista la resposta de la parapública, el Raonador del Ciutadà va trametre l'escrit de queixa directament a la ministra de Salut, Benestar i Treball. Li sol·licitava

que, si el seu Ministeri no era competent en la resolució de la qüestió plantejada, derivés o efectués les gestions oportunes prop de l'òrgan competent a fi de donar solució a la qüestió plantejada.

Les gestions efectuades per la Institució es van comunicar a la reclamant. El dossier continua en tràmit a l'espera de rebre la resposta del Ministeri, al qual s'han adreçat els recordatoris corresponents. (expedient 210/09).]

[La Institució va iniciar un expedient d'Ofici el 7/01/10 prop de la Cass, després de la detallada informació sobre les causes que van ocasionar que en el seu moment fos donat d'alta un ciutadà, informació rebuda dels serveis jurídics, que poc més o menys ja ens havia estat tramesa per la direcció de la CASS. En aquell se sol·licitava de la parapública que ens informés sobre la interpretació del Reglament d'Aplicació núm. 24 que en el seu article 2 diu: “Els serveis administratius de la Caixa podran controlar la presència del malalt en el seu domicili a les hores previstes en l'article 1.”

“Una segona constatació consecutiva no justificada del malalt en el seu domicili suposarà la cessació immediata del pagament de prestacions de salari. Contra aquesta decisió l'assegurat podrà recórrer davant la Comissió del Consell d'Administració, conformement a l'article 19 del Reglament Contenciós.”

La nostra pregunta era: “És necessària una segona constatació consecutiva no justificada del malalt en el seu domicili per tal que cessi immediatament la prestació del salari?”

Aquesta segona constatació suposava un segon control al domicili del malalt per part de l'inspector?

Una sola constatació era suficient per al cessament immediat del pagament de prestació de salari?

Quant de temps se suposava que havia de transcórrer entre una primera constatació i una segona?

Un cop rebut l'escrit de contesta i estudiat i analitzat per la Institució, es va trametre un segon escrit en el qual es formalitzava una RECOMANACIÓ. En aquest es matitzava que en la nostra comunicació en cap cas havíem qüestionat el Reglament d'Aplicació 16 “que preveu l'organització d'un servei de control mèdic al qual la CASS ha de demanar obligatòriament el seu parer, per tal d'acceptar i prolongar les prestacions per atur de treball dels seus assegurats.”

Ni que el mateix servei “habiliti a la CASS a convocar als assegurats en atur de treball, per ser valorats pel Control Mèdic amb la finalitat de poder constatar que el seu estat mèdic justifiqui medicament la prolongació del seu atur de treball.”

I que era totalment a criteri de la CASS la manera en què havia de fer arribar la convocatòria a la revisió mèdica sempre que la mateixa fos efectiva.

O que si l'assegurat no es presentava a la convocatòria d'acord amb l'article 24 del Reglament Tècnic es procedís a atorgar-li l'alta administrativa.

Vist que la nostra demanda es referia únicament a la interpretació del Reglament d'aplicació núm. 24 en el seu article 2 que feia referència, per part dels serveis administratius de la CASS, de la constatació de dues absències injustificades de l'assegurat al seu domicili per procedir a atorgar-li l'alta administrativa amb la suspensió establerta en l'article 2 del reglament d'aplicació núm. 24.

Observant que aquest article no establí el període que havia de transcórrer entre ambdues constatacions, podria interpretar-se que poden ser a criteri de l'inspector subjectives, discrecionals o dependent de la seva única voluntat sense la deguda imparcialitat i que podria fer-les una darrera l'altra o espaiades en el temps fins a períodes indeterminats.

Era evident que si en la primera visita se'l convoca per l'endemà a una reunió mèdica i no hi assisteix, en donar-se d'alta automàticament seria innecessària una segona visita d'inspecció. O es que una primera visita d'inspecció comportava aparellada una citació per una visita mèdica l'endemà?

En conseqüència, en virtut de tot l'exposat, i en ús de les facultats que ens conferia la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, Institució que podia d'ofici, elaborar informes, recomanacions o suggeriments sobre qüestions d'interès ciutadà o social en general, es va decidir, de conformitat amb els articles 5 i 20.1 de la susdita Llei, formular la següent:

RECOMANACIÓ

- Vist que l'article 2 del Reglament d'Aplicació esmentat no estableix el període que ha de transcórrer entre la primera i la segona visita domiciliària per part de la CASS a fi de constatar l'obligatorietat dels assegurats en situació d'atur de treball d'estar al seu domicili de les 15h00 a les 19h00 d'acord amb el Reglament d'Aplicació núm. 24 a fi que s'evitin els criteris subjectius de la inspecció, i s'asseguri la deguda imparcialitat, discrecionalitat o qualsevol arbitrarietat o que poguessin ésser fetes una darrera l'altra o espaiades fins a períodes indeterminats, es recomana a la Caixa Andorrana de Seguretat Social que trameti a qui correspongui la necessitat de fixar el temps entre la primera i la segona visita domiciliària d'inspecció.

O si ho creuen convenient que es dugui a terme una sola constatació d'absència al domicili de l'assegurat que es troba en atur de treball per donar l'alta administrativa.

Seguidament es va rebre l'escrit de contesta de la Direcció de la CASS a la recomanació, en el qual se'ns comunicava que aquella havia estat tramesa a la ministra de Salut, Bemestar i Treball, atès que el reglament regulador de les prestacions d'incapacitat temporal restava pendent d'aprovació. Constatem que no s'ha rebut cap més resposta al respecte. (expedient 5/10).]

[Quatorze demandes d'informació van ser presentades a la Institució en dates 12/01/10, 14/01/10, 17/02/10, 22/02/10, 3/03/10, 15/03/10, 14/04/10, 15/04/10, 17/06/10, 21/06/10, 8/07/10, 6/09/10, 11/11/10 i 16/12/10 respectivament. Els demandants sol·licitaven informació sobre la denegació de la pensió de solidaritat, el procediment que cal seguir per demanar un augment de la pensió de vellesa, per manifestar el seu desacord amb la negativa d'atorgar-li una pensió d'invalidesa o com cobrar-les, per irregularitats en les cotitzacions i l'obligació del seu retorn a la CASS, pel desacord amb l'alta laboral o la manca de baixa laboral, pel desacord amb el grau d'invalidesa i per informar-se sobre la nova Llei de la CASS. D'acord amb l'article 14 de la LCFRC, el Raonador va informar els demandants de la possibilitat de presentar primerament llurs demandes a la CASS o d'utilitzar la via de recurs davant el Servei Contenciós de la CASS dins el termini que estipulaven les demandes denegades. Que si aquestes els eren denegades, tenien la possibilitat de personar-se de nou a la Institució a fi d'estudiar la seva possible intervenció. En conseqüència, es van arxivar els dossiers presentats (expedients 9/10, 13/10, 39/10, 41/10, 48/10, 57/10, 75/10, 78/10, 114/10, 120/10, 131/10, 153/10, 191/10 i 212/10).]

[Una queixa va ser presentada per una ciutadana a la Institució el 13/01/10 en la qual ens manifestava que no entenia la resolució de la CASS quan resolia retornar a la seva societat l'import de 12.033,00 € corresponents a les cotitzacions efectuades en qualitat d'assalariats i reclamar-li la quantitat de 10.036,90 € corresponent als aturs de treball abonats a aquests assegurats, i per tant es demanava si era la CASS que li havia de retornar 1.996,10€.

Es va admetre a tràmit l'escrit i la Institució es va adreçar a la Direcció de la parapública a fi de saber el seu parer sobre la qüestió exposada. Un cop rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava que, d'acord amb els fitxers de la CASS, la demandant i el seu cònjuge, figuraven assegurats sota el règim d'assalariats per compte de la seva societat des de l'1 i el 4 de març del 1994, i de la qual figuraven també com a responsables.

Que en data 6 de juliol del 2009 els serveis de la CASS, li van incoar un procediment administratiu, en constatar que en els períodes en què havia figurat de baixa mèdica havia continuat desenvolupant activitats laborals, i per acreditar la seva condició d'assalariada de la societat. Que també, en data 23 de juliol del 2009, els serveis de la CASS, van incoar un procediment administratiu a dita societat i al seu repre-

sentant legal, el cònjuge de la demandant, per tal d'acreditar els salaris que la societat havia declarat als seus empleats en els darrers tres anys, i per determinar el règim de cotització aplicable, i retornar si s'esqueia els imports declarats incorrectament.

En conseqüència, la CASS el 9 d'octubre del 2009, va acordar declarar que les afiliacions de la demandant i el seu cònjuge com a assalariats de la societat eren contràries a la Llei aplicable i reclamar les quantitats abonades a ambdós assegurats en concepte dels aturs de treball indegudament abonats en els darrers tres anys.

Que així mateix es va comunicar la possibilitat de modificar el seu règim d'assalariats al d'assegurats voluntaris amb activitat, fent-los avinent que en el cas de no corregir les seves afiliacions, la CASS retornaria la totalitat de les cotitzacions indegudament declarades, i procediria a reclamar les despeses mèdiques abonades en el decurs dels tres darrers anys.

En darrer lloc, s'informava que contra aquestes decisions podien interposar recurs prop de la Batllia d'Andorra en el termini de tretze dies hàbils a comptar de la notificació, però que no van presentar a la Batllia escrit de recurs contra aquestes decisions.

Que el 6 de novembre del 2009 van personar-se a les dependències de la CASS acompanyats del seu advocat per tal de regularitzar la seva situació. D'una banda, van procedir a regularitzar la seva afiliació prop de la CASS, signant voluntàriament els documents d'alta com assegurats voluntaris amb activitat per compte de dita societat, amb efectes retroactius a l'1 de juny del 2006, i després de calcular l'import de les cotitzacions com a assegurats voluntaris amb activitat i deduir l'import de les cotitzacions abonades com assalariats, van abonar a la CASS la diferència que va resultar. Pel que feia als aturs de treball indegudament abonats per la CASS a ambdós assegurats en el decurs dels tres darrers anys, van establir un compromís de pagament mitjançant xecs per tal de satisfer aquest deute. El dossier es va arxivar amb resolució favorable a l'Administració. (expedient 10/10).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa el 27/01/10 en què sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà davant la CASS. Ens comunicava que havia treballat des del maig del 1970 fins a l'agost del 1975, cotitzant degudament a la CASS, i havia obtingut un total de 720,91 punts. Que segons li van comunicar amb un missatge de la CASS del 2005 comptava amb una pensió de vellesa de 103€ mensuals, que ara serien de 120,16€, però amb la nova Llei de la CASS, les seves esperances es veien frustrades i se sentia enganyada ja que només cobraria les seves cotitzacions en una sola vegada, segons ens comunicava.

D'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la Llei de creació i funcionament de la Institució, es va admetre a tràmit la demanda i vam sol·licitar el parer de la parapública. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que, segons el que estableix la Llei

17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social respecte a la prestació econòmica de jubilació, l'article 194 en vigor des de l'1 de novembre del 2009, estableix que “la prestació econòmica de jubilació consisteix en el pagament d'un capital o d'una pensió vitalícia a la persona destinatària en les condicions, quantia i forma que s'estableix en aquesta Llei i les normes reglamentàries”.

Altrament, els articles 195 i 196 estableixen els requisits necessaris per tenir dret d'una banda al capital per jubilació o d'altra banda a la pensió per jubilació.

L'article 195 deia;

“Requisits per generar el dret al capital

Per tenir dret a generar el capital per jubilació, la persona assegurada ha d'haver complert seixanta-cinc anys i ha de complir els requisits següents;

- a) Haver cotitzat a la branca de jubilació entre tretze i vuitanta-quatre mensualitats a Andorra.
- b) Haver cotitzat a la branca de jubilació entre vuitanta-cinc i cent quaranta-quatre mensualitats a Andorra, sempre que com a mínim el 60% d'aquestes cotitzacions s'hagin realitzat en períodes diferents als quinze anys immediatament anteriors a la data de sol·licitud de la prestació.”

I l'article 196 estableix;

“Requisits per generar el dret a la pensió

1. Té dret a la pensió per jubilació, la persona assegurada que ha complert seixanta-cinc anys i ha cotitzat a la branca de jubilació més de cent quaranta-quatre mensualitats a Andorra.
2. Té dret també a aquesta pensió la persona assegurada que ha complert seixanta-cinc anys i que ha cotitzat a la branca de jubilació entre vuitanta-cinc i cent quaranta-quatre mensualitats a Andorra, sempre que com a mínim el 60% de les mensualitats cotitzades s'hagin realitzat dins dels quinze anys immediatament anteriors a la data de sol·licitud de la prestació.
3. En cas de no complir aquesta edat de jubilació també és té dret a la pensió per jubilació quan s'han acumulat quatre-cents vuitanta mensualitats de cotitzacions, d'acord amb el que es regula a l'article 202.”

Que segons els fitxers de la CASS, la demandant va constar assegurada com a treballadora assalariada en el període comprès entre el 20 d'abril del 1970 i el 18 d'agost del 1975, i d'acord amb el seu extracte de punts de vellesa presenta 64 mensualitats cotitzades a la branca jubilació. Que d'acord amb el que estableixen els articles 195 a 199 de la nova Llei de la CASS, en arribar la demandant als 65 anys, podria sol·licitar la prestació econòmica de jubilació en funció de les mensualitats cotitzades, i tenint en compte els períodes que hagués pogut cotitzar en els països que havien subscrit conveni de seguretat social amb el Principat d'Andorra.

Calia esmentar que la CASS en tant que entitat parapública estava sotmesa a l'aplicació d'aquesta Llei, i d'acord amb l'article 40 d'aquesta, tenia la missió -essencial d'assegurar la gestió administrativa, tècnica i financera del sistema de seguretat social, sota el control del Govern. (expedient 30/10).]

[L'11/05/10 un ciutadà va presentar una queixa en la qual ens comunicava que estava de baixa laboral però no la podia cobrar perquè l'empresa on havia treballat anteriorment, no l'havien declarat a la CASS durant dos mesos. Que havia denunciat el fet a la inspectora de la CASS i que aquesta li havia manifestat que havien convocat als propietaris de l'empresa a la CASS perquè passessin a satisfer els imports deguts i que no s'havien personat a regularitzar la situació.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació corresponent prop de la Direcció de la CASS. En la comunicació rebuda, se'ns deia que, d'acord amb els fitxers de la CASS, el demandant va figurar afiliat com a treballador assalariat de l'empresa en el període comprés entre el 12 de desembre del 2008 i el 16 de maig del 2009.

Que l'empresa havia incomplert amb les obligacions d'empresari previstes pels articles 96.2 i 97 de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, i els articles 7.4, 8.1 i 28.1 i 2 del Reglament regulador del procediment de cotització i de recaptació de la seguretat social en no presentar els documents de cotització del seu personal assalariat dels mesos d'abril i maig del 2009, i no satisfer el seu pagament.

Que en relació amb aquests incompliments, els serveis de la CASS van iniciar les gestions oportunes amb el representant legal de la societat propietària del negoci, per tal de regularitzar les cotitzacions pendents del seu personal assalariat, i estaven a l'espera que l'empresa aportés, en breu, els documents de cotització degudament omplerts per poder efectuar el pagament de les baixes mèdiques presentades pel demandant. Es va procedir a l'arxiu del dossier amb resolució favorable a l'interessat.(expedient 90/10).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa el 10/06/10, mitjançant el qual ens va exposar la qüestió que l'afectava. Aquesta es concretava en la seva disconformitat amb l'import de la seva pensió de vellesa perquè, d'acord amb el certificat presentat, la CASS no podia aplicar l'art. 41 del Reglament Tècnic en comprovar que la persona signatària del certificat, no figurava com a titular de l'empresa on havia treballat.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació corresponent a la parapública d'acord amb l'article 17.5 de la LCFRC. Seguidament se'ns comunicava que l'article 35 del Reglament tècnic de la CASS reconeixia als assegurats

cotitzants, en complir els 65 anys, una pensió de vellesa igual al total dels punts adquirits durant la vida laboral i dins un límit mínim definit en l'article 41 del mateix reglament. Aquest article, establia una excepció a la regla general de les pensions de vellesa prevista per l'article 35, que garantia als assegurats assalariats i no assalariats que complissin els requisits una pensió mínima equivalent als 5.000 punts.

Els assegurats assalariats per poder ser mereixedors d'una pensió mínima de 5.000 punts havien de complir els requisits següents:

- Ser beneficiaris d'una pensió de vellesa d'almenys 960 punts
- Justificar un període de cotització a la CASS de 180 mesos a partir de l'1 d'abril de 1968
- Justificar una activitat assalariada regular de seixanta mesos abans de la posada en marxa del règim andorrà de seguretat social l'1 d'abril de 1968

Tanmateix, l'article 41 del Reglament tècnic establia, que en el cas dels assegurats assalariats que fossin beneficiaris d'una pensió de vellesa d'almenys 960 punts, però que no poguessin justificar una activitat assalariada d'almenys 5 anys abans de l'1 d'abril de 1968, el mínim de 5.000 punts, d'acord amb el que estableix l'article 41, seria reduït a prorrata del temps d'activitat total de 40 anys.

Que la demandant va presentar el 5 de maig del 2009, una demanda de pensió de vellesa en la qual sol·licitava l'aplicació de l'article 41 del Reglament tècnic i per carta de data 27 de juliol del 2009, la CASS va atorgar-li d'una banda una pensió de vellesa calculada d'acord amb els punts adquirits durant la seva vida laboral, i d'altra banda va comunicar-li que d'acord amb el certificat presentat no es podia aplicar l'article 41 del Reglament tècnic, atès que la persona signatària del certificat, no figurava com a titular de l'empresa on havia treballat.

Posteriorment, el 13 d'agost del 2009, la demandant va presentar un escrit de recurs a la Comissió Contenciosa de la CASS, i un nou certificat en el qual la persona signatària manifestava que havia regentat l'empresa en règim de lloguer i que la demandant va prestar els seus serveis com a empleada des de l'1 de juny de 1957 a l'1 d'agost de 1968.

La Comissió Contenciosa, després d'examinar l'escrit de recurs i els certificats presentats, va reiterar que la persona signatària no figurava en els arxius del Govern com a titular de l'empresa, i va constatar que en el document del Servei de la Policia presentat, constava que la demandant va ésser inscrita en qualitat de resident al registre d'estrangers el dia 9 de novembre de 1966.

Calia esmentar que la jurisprudència dels tribunals andorrans havia establert, que el treball desenvolupat per ciutadans estrangers sense gaudir de les pertinents autoritzacions administratives d'immigració o de residència, no es podia computar com a treball regular als efectes de l'article 41 del Reglament tècnic de la CASS, i d'a-

cord amb el document del Servei de Policia presentat per la demandant la seva inscripció en qualitat de resident al registre d'estrangers es de data 9 de novembre de 1966.

Que per carta de data 9 d'octubre del 2009, la Comissió Contenciosa de la CASS va resoldre comunicar a la demandant que es procediria al pagament de la pensió mínima de vellesa prorratejada, a la presentació del certificat de treball abans de l'1 d'abril de 1968 omplert pel titular administratiu de l'empresa als fitxers de Govern, i a aquest efecte se li va adjuntar el document "Certificat de prestacions laborals per accedir a una pensió mínima". En el mateix escrit, se li va comunicar que contra aquesta decisió podia interposar demanda davant la Batllia d'Andorra, en el termini de 13 dies hàbils, a comptar de la data de la recepció de la notificació.

Finalment, no va presentar a la CASS el document "Certificat de prestacions laborals per accedir a una pensió mínima" degudament omplert pel titular prop de Govern de l'empresa, ni tampoc va presentar en el termini legalment establert cap demanda jurisdiccional prop de la Batllia d'Andorra. Es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'Administració. (expedient 109/10).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa a la Institució el 21/07/10 en el qual sol·licitava la intervenció del Raonador prop de la CASS a fi que aquesta reconsiderés la negativa a la seva petició de millora de la pensió de vellesa desestimada amb data 11 de març del 2010.

En aquest sentit, la Institució va creure convenient adreçar-se al Consell d'Administració de la parapública, matisant que amb anterioritat, l'any 2005, com a continuació d'una queixa formulada per la interessada en el mateix sentit vam trametre a la Sindicatura per fer-ho arribar a la Comissió "ad hoc" que estudiava la nova llei de la Caixa Andorrana de Seguretat Social l'exposat següent:

"A la Comissió Legislativa d'Afers Socials

Molt Il·lustres Senyors,

D'acord amb l'article 14.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà que diu: "...el raonador, d'ofici, pot informar en relació amb els problemes d'índole general que s'hi plantegin" i l'article 5 que diu: "el raonador pot, d'ofici, elaborar informes o recomanacions sobre qüestions d'interès ciutadà o social general" i encara l'article 20 on diu que el Raonador, en l'exercici de les seves actuacions pot formular a les autoritats suggeriments per a l'adopció de noves mesures, em dirigeixo a V.M.I. Sries. Per exposar el que segueix:

A través de les queixes rebudes en la Institució, ens han semblat especialment raonables les que deriven de l'aplicació del Reglament Tècnic de la CASS, en el seu

article 42.

L'article 42 estableix que la pensió de vellesa de l'assegurat augmentarà en un 10% en arribar el cònjuge a l'edat de 65 anys, si ell mateix no percep una pensió de vellesa.

Les queixes es concreten precisament en el fet que si una persona ha treballat i el cònjuge percep una pensió de vellesa no es veu incrementada la pensió amb el 10%. Ara bé, es dóna el cas que si la persona ha treballat un temps molt curt, la pensió de vellesa pot ser molt inferior a la que percebrien amb l'augment del 10% si no hagués treballat.

Un exemple ens pot il·lustrar:

Una senyora ha treballat com a assegurada a la CASS durant un període de quatre mesos i mig entre l'any 1986 i 1987. El marit és beneficiari d'una pensió de vellesa. En arribar l'esposa a l'edat de 65 anys sol·liciten l'increment del 10% de la pensió del marit. Però la resposta de la CASS atenint-se a la lletra de l'article 42, és que ella ha de cobrar la pensió que li correspon pel temps treballat i, per tant, no es pot concedir el 10% d'increment de la pensió del marit.

Però vegem-ho en xifres:

La pensió percebuda pel marit és de 889 €, l'import de l'increment seria de 88,9 €, la pensió a la qual té dret l'esposa pel temps treballat és de 4,88 €.

Per tant, el dret a gaudir de la pensió de vellesa que li correspon a l'esposa per haver treballat durant quatre mesos i mig, no compensa ni de lluny la negativa a la majoració del 10% en la pensió del seu espòs. Majoració que no li seria denegada si mai no hagués treballat.

Pel mateix, semblaria que es penalitza a la persona que ha treballat per curta durada de temps a favor de la que no ha treballat mai.

Creuria que si la lletra de l'article 42 és la que és, per l'esperit d'aquest, s'hauria d'interpretar que quan la pensió del cònjuge és més baixa i no arriba a l'import del 10%, es concedirà aquesta majoració o, si menys no, la diferència entre la pensió més baixa i la majoració.

En una conversa mantinguda amb la directora de la CASS, aquesta compartia la possibilitat que el legislador hagués volgut donar-li aquesta interpretació però evidentment en no especificar-ho, en concret l'article 42, les demandes que rebien en el sentit esmentat, eren denegades.

Al meu parer, al mateix article 42, hi hauria el dubte de a qui beneficiaria

aquest 10% quan el cònjuge cotitzant i el cònjuge que no percep una pensió de vellesa no viuen junts.

Per tot l'exposat i amb l'únic ànim de suggerir a la comissió que redacta el projecte de llei, l'estudi de les conseqüències pràctiques que comporta l'article 42 del Reglament d'aplicació de la CASS, i les seves possibles modificacions en el futur, motiva el present escrit.”

La Comissió em va dir que tindria en compte l'exposat per si s'havia d'introduir la correcció corresponent en la nova llei.

Seguidament, es comunicava que després de noves demandes efectuades a la CASS, seguides dels corresponents recursos, en data 17 de juny del 2010 es desestimava la pensió de la demandant d'acord amb la resolució del Consell d'Administració de data 2 de juny d'enguany.

Després de totes les consideracions i exposats per la demandant, i de les nostres observacions a la Comissió “ad hoc” amb els canvis que la llei hagués pogut comportar, el cert era que la demandant continuava cobrant un import inferior per haver treballat quatre mesos que si no hagués treballat mai, havent com diu: “no tenir dret a la majoració (de la seva petició) i que havia de continuar de manera indefinida en les condicions que va haver d'acceptar al complir els 65 anys en que, com a resultat d'aplicar estrictament el contingut de l'article 42 del reglament Tècnic no s'incrementés en un 10% la pensió del seu espòs a causa de que ella tenia dret a una mínima pensió de jubilació”.

Vam fer observar que en la resposta donada el dia 17 de juny del 2010 per la Caixa Andorrana de Seguretat Social en el segon Atès es deia que les “prestacions de la seguretat social atorgades abans del moment d'entrada en vigor de la Llei i que tinguessin una continuïtat en el moment de l'entrada en vigor d'aquesta Llei es regulaven per la legislació en vigor en el moment de produir-se el fet causant, sempre que aquesta Llei no fos més favorable i prèvia petició de l'assegurat en un termini no superior a un any”.

Que si la nova Llei era més favorable perquè la demandant pogués veure satisfeta la seva petició semblava que hauria d'ésser atesa. Tanmateix si el seu cas tal com vàrem manifestar en el nostre informe a la Comissió “ad hoc” era injust, el fet de no poder-se acollir a la nova llei donaria continuïtat a la mateixa injustícia.

Si també, tal com es deia en la resposta de la CASS, la dificultat en l'aplicació de la nova llei en el cas de la demandant no podia ser considerada “més favorable per quant implicaria haver de renunciar a la pensió de vellesa que tenia reconeguda, dret que era irrenunciable en aplicació de l'article 7 de la Llei 17/2008” hi hauria la possibilitat que no hagués de renunciar a la mínima pensió que li corresponia pel poc temps treballat i li fos abonada la diferència entre la quantitat que cobrava actual-

ment i la que li correspondria per la majoració del 10% de la pensió del seu espòs.

Per tant, i a fi d'evitar el greuge comparatiu que representava la pensió que cobrava demandant per haver treballat uns mesos de la que li correspondria si no hagués treballat, es va sol·licitar de reconsiderar el cas de la demandant.

En cas contrari continuàvem pensant que s'estaria penalitzant una persona que havia treballat enfront de la que no havia treballat mai. I que si la nova llei no permetia que d'ara endavant es pogués percebre la diferència entre la pensió que cobrava i el que cobraria amb la majoració del 10% de la del marit el greuge mencionat continuaria existint.

Es va rebre l'escrit de resposta de la CASS, en el qual se'ns manifestava que en la reunió del 27 de setembre del 2010, el Consell d'Administració de la Caixa Andorrana de Seguretat Social (CASS) va examinar el nostre escrit referent a la petició de la demandant que sol·licitava acollir-se a l'article 206.2 de la Llei 17/2008 "increment per cònjuge".

D'acord amb els seus fitxers, ens comunicaven que en complir l'edat de 65 anys, la demandant va sol·licitar el pagament de la pensió de vellesa d'acord amb els 33 punts adquirits. Que per escrit de data 21 de març del 2005, l'assegurada va demanar de renunciar a la seva pensió de vellesa per tal que la pensió del seu cònjuge fos incrementada en un 10%, d'acord amb l'article 42 del Reglament Tècnic. La CASS va resoldre no poder atorgar la majoració de pensió del seu cònjuge en ser beneficiària d'una pensió de jubilació i no complir el requisit de no rebre cap pensió de vellesa que exigeix l'article 42.

Que en l'entrar en vigor la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, l'1 de novembre del 2009, la demandant va sol·licitar que la pensió de vellesa fos augmentada d'acord amb l'article 206.2 de la Llei 17/2008 que preveu l'increment de la pensió de jubilació per cònjuge. La CASS va denegar la present petició en considerar que aquest complement no era d'aplicació a la pensió de vellesa de l'assegurada, calculada d'acord amb l'article 35 del Reglament Tècnic.

Contra aquesta decisió, la interessada va sol·licitar poder acollir-se a la disposició transitòria primera de la Llei 17/2008. Per carta del 17 de juny del 2010, el Consell d'Administració va resoldre "desestimar el seu recurs en no poder acollir-vos ni a l'aplicació transitòria primera de la Llei ni a la de l'article 206.2 de la Llei 17/2008." Aquesta decisió de la CASS de data 17 de juny del 2010 es fonamentava en les consideracions següents:

La disposició de l'article 206. 2 "increment per cònjuge" correspon a un complement que afecta a la pensió de jubilació, i no es pot aplicar a una mateixa prestació de vellesa dues legislacions diferents, l'antiga Llei pel càlcul de la pensió de vellesa, i la Llei 17/2008 pel complement de jubilació.

Si s'apliqués la disposició transitòria primera de la Llei, la demanant deixaria de ser pensionista de vellesa, en no reunir els períodes mínims de cotització previstos pels articles 195 i 196 de la Llei 17/2008, i aquesta aplicació no seria "favorable" tal com preveu la disposició transitòria de la Llei, en haver de renunciar a la seva pensió de vellesa, dret considerat com irrenunciable.

Per aquest motiu, el Consell d'Administració de la Caixa Andorrana de Seguretat, en la reunió de data 2 de juny del 2010, va resoldre que la demanant no podia demanar l'aplicació de la disposició transitòria primera de la Llei 17/2008, sense perjudici de presentar una demanda davant la Batllia.

Tot i així, ens comunicaven que el Consell d'Administració va acordar informar al Govern de les dificultats d'aplicació de l'article 206 de la Llei 17/2008. (expedient 144/10).]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en data 9/09/10. Ens hi manifestava que la Caixa Andorrana de Seguretat Social per comunicació del dia 24 d'agost del 2010 li informava que no es podia fer el reemborsament de tot o part del seu full de malaltia tenint en compte que l'Acte sumava més d'una repetició en menys de cinc anys.

Ens assabentava que en haver-li estat receptada rehabilitació protèsica amb audiòfon per hipoacusia bilateral severa en data 5/08/2010 per un otorinolaringòleg de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell es va dirigir a la CASS on una funcionària de la segona planta en el servei mèdic li va dir que no hi havia cap inconvenient en abonar-li l'aparell audiòfon necessari i que, en presentar un pressupost del Centre Auditiu Andorrà per a l'adquisició d'aquell, aquest li fou segellat per l'Àrea de Coordinació Mèdic Administrativa i, per tant, considerava que se li donava l'acord per a la seva adquisició i reemborsament.

Per tant, creia que si hi havia hagut un error per part de la CASS en autoritzar-li un aparell que no podia ser autoritzat, no era ell qui n'havia d'assumir les conseqüències i que per tant li hauria d'ésser abonada la despesa que considerava que tenia l'acord per fer-la.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer de la parapública sobre la qüestió plantejada. En l'escrit de contesta rebut, se'ns comunicava que, d'acord amb els fitxers, la CASS va reembossar al demanant una pròtesi auditiva per a l'oïda esquerra el dia 10 de maig de 2008. Que en data 10 d'agost de 2010, el demanant va presentar prop de la CASS un pressupost emès pel Centre Auditiu Andorra sol·licitant l'acord mèdic pel reembossament d'una pròtesi per a l'oïda dreta. L'Àrea de Coordinació Medica-Administrativa de la CASS va atorgar l'acord mèdic per al seu reembossament.

Que el demandant va presentar per al seu reembossament el full de malaltia corresponent a una pròtesi auditiva per a l'oïda efectuada el dia 18 d'agost de 2010. La CASS, per carta de data 24 d'agost de 2010, li va notificar que no faria el reembossament de la pròtesi auditiva perquè el pagament sol·licitat per a la pròtesi auditiva esquerra era incompatible amb la prestació del full (pròtesi auditiva de l'oïda) atès que havia transcorregut menys de 5 anys entre ambdues pròtesis.

La CASS, per tal de reembossar les pròtesis auditives tenia en compte dos criteris, per una banda, el criteri mèdic i per altra banda, el període de carència que per al cas de les pròtesis auditives és de 5 anys, sigui del tipus que sigui i per a l'oïda que sigui.

En el cas del demandant, calia dir que tot i que mèdicament comptava amb els requisits necessaris, no els comptava administrativament ja que no havien transcorregut 5 anys des de que la CASS havia reembossat la darrera pròtesi auditiva, el dia 10 de maig de 2008.

Tanmateix, calia dir que el Conveni entre la CASS i els audioprotesistes, signat per l'audioprotesista que havia prescrit l'audiòfon, preveia expressament que el període de carència per facturar a la CASS aparells posats anteriorment, encara que fossin d'un altre tipus, era de cinc anys. Finalment, ens informaven que el demandant podia presentar un recurs administratiu davant el Consell d'Administració de la CASS per tal que es reconsiderés la decisió presa de no reemborsar la pròtesi auditiva per a l'oïda dreta. Es va comunicar el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i, transcorregut un temps prudencial sense que es possés novament en contacte amb la nostra Institució, vam considerar que l'acceptava, i vam arxivar el dossier amb resolució favorable a l'Administració. (expedient 154/10).]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa el 1/10/10, ja que no estava d'acord amb l'actuació de la CASS. Ens comunicava que va patir un accident de trànsit provocat per un gos, tornant del seu lloc de treball el dia 22/04/10. Que des de la data indicada estava de baixa per accident laboral però que la CASS, tot i que li abonava el 100% de les despeses mèdiques derivades de l'accident, no li abonava el 100% del salari. Ens manifestava que tot i que l'assegurança del gos s'havia fet càrrec de la reparació de la motocicleta, no percebia cap quantitat en concepte de complement de la totalitat del salari.

Es va admetre a tràmit l'escrit i, d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la Llei de creació i funcionament de la Institució, es va trametre una demanda d'informació a la parapública. En l'escrit de resposta se'ns informava que el dia 23 d'abril de 2010, el demandant va patir un accident laboral quan es desplaçava cap el seu domicili des del seu lloc de treball i que, posteriorment, el dia 26 d'abril de 2010, va presentar una declaració d'accident laboral, juntament amb la baixa mèdica per accident laboral,

que fou acceptada per la CASS.

Que la Llei 17/08, del 3 d'octubre, de la seguretat social disposa en l'article 147, amb relació al càlcul de les prestacions per incapacitat temporal (baixa mèdica), que les modalitats de pagament amb relació a la malaltia professional i accident laboral eren:

-Fins al 30è dia, inclòs, d'atur de treball la prestació econòmica diària és igual al 66% de la trentava part de la base de càlcul.

-A partir del 31è dia, inclòs, d'atur de treball la prestació econòmica diària és igual al 80% de la trentava part de la base de càlcul.

Que la CASS havia reembossat i reembossava al demandant les prestacions d'incapacitat temporal sota la modalitat accident laboral de la manera següent: del dia 23 d'abril de 2010 fins al dia 22 de maig de 2010, en un percentatge del 66% de la base de càlcul diària de 35,91 euros, i partir del dia 23 de maig de 2010, en un percentatge del 80% de la base de càlcul diària de 35,91 euros i, que no podia reembossar la baixa mèdica derivada d'un accident laboral en un percentatge del 100% perquè no hi havia disposició legal que així ho preveïés.

Pel que feia referència a les prestacions mèdiques derivades de l'accident laboral eren pagades en un percentatge del 100% de les tarifes de reemborsament en aplicació de l'article 135 de Llei 17/08, del 3 d'octubre, de la seguretat social.

Finalment, ens informava que la CASS es posaria en contacte amb el demandant per tal de sol·licitar les dades del sinistre i la companyia asseguradora responsable per tal de poder reclamar les prestacions abonades per la CASS, d'acord amb les facultats previstes per l'article 90 de la Llei de la seguretat social.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta al demandant i, en no posar-se en contacte de nou amb la nostra Institució, vam considerar que l'acceptava i es va arxivar el dossier. (expedient 169/10).]

[Uns ciutadans van presentar un escrit de queixa a la Institució en data 11/11/10. Ens hi van exposar la qüestió que els afectava i que es concretava en l'aplicació de la nova llei de la CASS i en les cotitzacions que els afectaven. Entre altres, ens comunicaven que, per motius professionals i també per ajustar els pagaments de la CASS, van unir dos negocis. Després de consultes a una assessoria important, una gestoria, un secretari d'estat i dins de la mateixa CASS, tothom els va deixar clar que l'opció era obrir una SL on cap soci superés el 50% (eren quatre socis), amb la qual cosa es podien contractar ells mateixos i, per tant, cotitzar a la CASS d'acord amb el que realment estaven percebent a nivell econòmic.

Després de fer els tràmits d'obertura pertinents, la sorpresa va ser quan a la CASS els van informar que tots els socis de l'SL, treballessin o no (un dels socis no hi treballava) havien d'abonar la "tarifa plana" de 400 euros. Al primer moment van pensar que havia estat un malentès en alguna part, però ho van tornar a consultar reiterades vegades: el president de l'SL ha de pagar tarifa plana i la resta sobre la base d'un sou teòric mínim de quasi 2000 euros que fa el mateix import de cotització a la CASS. I el soci que no treballava si mai volgués fer una dedicació parcial (mitja jornada, una hora diària) també hauria d'abonar com si guanyés 2000 euros, o en cas que es casés amb un altre soci, també hauria de pagar treballés o no.

Que com a empresa nova i en una situació de crisi, tot i que treballaven, no arribaven en línia general als 1000 euros de salari per als tres socis en actiu i que podien pagar el 20% de la CASS com havien fet fins ara, però no els 400 euros que els demanaven. Per tant, sol·liciten la intervenció del Raonador del Ciutadà en referència a la qüestió plantejada.

Es va admetre l'escrit a tràmit i es va sol·licitar el parer de la parapública. Rebut l'escrit de resposta, se'ns comunicava, entre altres, que l'article 17 de la LSS estructurava el règim general en tres col·lectius, el de persones assalariades i assimilades, el de persones que realitzaven una activitat per compte propi i les persones pensionades.

Que l'article 18 de la LSS incloïa dins del col·lectiu de les persones assalariades, els socis que prestaven un servei o realitzaven una obra per compte de la societat de la qual eren socis, sota la direcció dels òrgans socials a canvi d'una remuneració periòdica.

La CASS considerava que l'afiliació del soci en el col·lectiu de les persones assalariades havia de ser entesa d'acord amb l'article 9 de del Codi de relacions laborals, en funció de la seva participació social (si detenia menys del 50% de les accions de la societat), i sempre que existís una relació de dependència amb la societat (sota la direcció dels òrgans socials a canvi d'una remuneració periòdica).

Que per al cas que el soci assalariat s'incloïa en el col·lectiu de persones assalariades la seva base de cotització estava constituïda, d'acord l'article 98.4 de la LSS, pel salari global, qualsevol que fos la seva forma o denominació que, amb caràcter mensual tingués dret a percebre, però com a mínim havia de ser igual al salari global mensual mitjà cotitzat pel conjunt de les persones assalariades a la CASS l'any natural immediatament anterior.

El salari global mensual mitjà cotitzat pel conjunt de les persones assalariades a la CASS per a l'any 2010 era de 1.979,51 euros d'acord amb el Decret pel qual es fa públic el salari global mensual mitjà cotitzat pel conjunt de persones assalariades a la Caixa Andorrana de Seguretat Social de l'any 2009 de data 2 de febrer de 2010. És a dir, els socis assalariats d'una societat havien de ser declarats sobre una base de

cotització de com a mínim 1.979,51 euros per a l'any 2010.

Per al cas dels socis que tenien més del 50% de les accions de la societat i que eren administradors de la societat, aquests havien de cotitzar en el col·lectiu de treballadors per compte propi, en aplicació de l'article 9 del Codi de Relacions Laborals i la LSS.

Que d'acord amb els fitxers de la CASS, un dels demandants constava inscrit en el col·lectiu de persones que realitzaven una activitat per compte propi per la seva condició de President de la societat, en aplicació de l'article 19 de la LSS. Pel que feia referència a l'altre demandant, tot i la seva condició de soci, vist que no acreditava la percepció de cap salari per part de la societat, no constava inscrit en el col·lectiu de persones assalariades per dita societat.

Finalment, ens informava que fins a la data els preceptes legals citats i la interpretació efectuada per la CASS no havien estat objecte de cap procediment judicial prop dels Tribunals Andorrans. Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar del dossier. (expedient 185/10).]

[Un ciutadà va presentar un escrit de reclamació el 13/12/10. Sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà per a què de conformitat amb la legislació aplicable se li reconegués el temps treballat al Principat d'Andorra i se li abonés la pensió de jubilació que li pogués correspondre amb efectes retroactius des de l'any 1994, any que va complir l'edat de 65 anys.

Analitzada i estudiada la seva demanda, així com la documentació que ens adjuntava, vam constatar que el demandant no havia estat assegurat a la Caixa Andorrana de Seguretat Social, i consegüentment mai havia cotitzat.

Es va comunicar a l'interessat que si va treballar com a representant d'empreses espanyoles a Andorra, haurien d'haver estat aquestes qui l'haguessin assegurat i cotitzat a Espanya, on podria reclamar la corresponent pensió de jubilació, motiu pel qual, difícilment podia reclamar que li fos abonada la pensió de jubilació d'acord amb la legislació aplicable, Llei 17/2008 del 3 d'octubre, de la seguretat social, article 196, que deia textualment:

“Article 196. Requisits per generar el dret a la pensió

1. Té dret a la pensió per jubilació, la persona assegurada que ha complert seixanta-cinc anys i ha cotitzat a la branca de jubilació més de cent quaranta-quatre mensualitats a Andorra.
2. Té dret també a aquesta pensió la persona assegurada que ha complert seixanta-cinc anys i que ha cotitzat a la branca de jubilació entre vuitanta-cinc i cent qua-

ranta-quatre mensualitats a Andorra, sempre que com a mínim el 60% de les mensualitats cotitzades s'hagin realitzat dins dels quinze anys immediatament anteriors a la data de sol·licitud de la prestació.

3. En cas de no complir aquesta edat de jubilació també es té dret a la pensió per jubilació quan s'han acumulat quatre-centes vuitanta mensualitats de cotitzacions, d'acord amb el que es regula a l'article 202.”

En conseqüència, es va comunicar a l'interessat que no es podia acceptar a tràmit la seva demanda, ja que no es constata que la Caixa Andorrana de Seguretat Social hagués efectuat una incorrecta aplicació de la legislació vigent. (expedient 209/10).]

3.II.- Infants – Jovent

3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En la segona divisió del sector social es desenvolupen tots els expedients relacionats amb els joves i els infants, amb temes vinculats amb centres escolars o amb el servei de transport escolar. En aquest sentit, remarquem que durant aquest any es va sol·licitar una reforma de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, proposta que va ser acceptada.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: **110/10, 116/10, 125/10, 129/10, 137/10 i 155/10.**

3.II.II.- Expedients tramitats

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa el 10/06/10. Ens comunicava el seu desacord amb l'actuació del Col·legi amb relació al seu fill. L'interessat ens comunicava que el seu fill havia estat expulsat del col·legi en total 3 setmanes afegides a una sanció anterior.

Que aquest temps d'expulsió coincidia amb l'època d'exàmens i dificultava que rebés l'ensenyament sobre les matèries que s'impartien en aquest temps i que podien coincidir amb les que s'exigien als exàmens. Que expulsar aquest nen quan era més necessari que rebés l'escolarització i fer que s'hagués de quedar sol a casa en època d'exàmens no semblava que li fos el més profitós. Que el nen patia hiperactivitat (TDAH) el que feia necessària una atenció especial i una especial comprensió vers el seu comportament. TDAH ignorat, segons ens comunicava l'interessat, per la directora de Secundària fins que es va adonar, davant la insistència dels pares, que

efectivament constava en el seu dossier. Que aquesta ignorància va ocasionar que l'alumne no gaudís d'un tracte especial sobretot en la realització dels exàmens, cosa que no semblava que s'estigués fent. Que era evident i reconegut pels pares que en estar afectat de TDAH, moltes vegades el seu comportament no era el més adequat i que, en aquest sentit, comprenien i acceptaven les sancions de què moltes vegades podia ésser mereixedor.

Que tanmateix, no comprenien que l'actual sanció en època d'exàmens fos la més adient sense donar-li cap més opció supletòria del càstig que estarien disposats a acceptar i fer complir estrictament, com podien ser hores supletòries d'estada a la biblioteca, o fins i tot treballs socials al col·legi durant el període vacacional d'estiu. Segons ens manifesta el pare semblaria que existia un antagonisme entre la directora de secundària, que empitjorava les relacions amb el nen.

El demandant ens deia que per parlar de l'expulsió rebuda havia demanat una reunió amb la directora de secundària, reunió que se li havia respost que podria tenir lloc a principi de juliol quan les possibles conseqüències de la sanció ja no tinguessin solució. Que li constava que els informes del seu tutor i el seu professor de religió havien estat favorables i que no veien malament que la sanció d'expulsió es canviés per altres càstigs que no dificultessin la seva assistència a classe en època d'exàmens.

Ens manifestava igualment que li constava que un professor del Consell de direcció del Col·legi havia parlat amb la mare de l'alumne i li digué que no es preocupessin, que s'estudiaria el canvi de sanció d'expulsió pel de treballs supletoris.

Es va admetre a tràmit l'escrit i ens vam adreçar a la Direcció del Centre, atès que la declaració dels Drets dels Infants en el seu punt III del preàmbul, considera que l'infant per la seva manca de maduresa física i moral necessita una protecció i cura especial, així com d'acord i a l'empara de les facultats que ens conferien els articles 2, 17.5 i 19 de la Llei per la qual ens regim.

Rebuda la contesta, la Direcció del centre ens trametia les consideracions següents :

1. L'alumne havia acumulat al llarg del curs 2009-2010 tres faltes greus. Segons el Reglament de Règim Intern de l'escola en l'article 4.1.13- 3, constitueix falta molt greu l'acumulació de tres faltes greus en el mateix curs. Segons la normativa, es va presentar aquest cas al Consell de Direcció, que és competent en aquest tipus de faltes i sancions. En la reunió del Consell del dia 7 de juny de 2010 es tractà l'assumpte i es determinà la sanció segons l'article 4.1.18. La decisió es va prendre per unanimitat sense cap vot en contra, i amb la presència dels tres professors que esmenta en el seu escrit.
2. A la vista de com es va desenvolupar el tractament del cas en el Consell de Direcció no es va considerar oportú tornar a reunir el Consell ja que les dues propos-

tes alternatives presentades pel pare, canviar l'expulsió per un "treball social" o traslladar l'expulsió a l'inici del curs següent, no estaven previstes per a aquest tipus de faltes i sancions.

3. En conversa posterior de la direcció amb el pare s'acordà que l'infant podia sol·licitar a través de la coordinadora de l'etapa una cita amb els professors, cada cop que ho necessités, per tal que pogués exposar els dubtes en les matèries escolars, demanar aclariments i així presentar-se amb preparació als exàmens. A través de coordinació s'establiria l'horari.

4. L'escola estava fent un esforç per adaptar-se i donar resposta a la diversitat de situacions i problemàtiques que presenten els alumnes. El Departament d'orientació estableix les pautes d'actuació per al professorat respecte de les necessitats dels alumnes. En l'històric de l'alumne es constataren les conductes pròpies de qui se li ha detectat un TDAH, amb l'aparició de problemes de comportament en els darrers cursos. També estan anotades les actuacions que s'han realitzat amb l'alumne. És intenció de tots contribuir a minvar els efectes negatius dels símptomes i aconseguir controlar millor l'atenció i la hiperactivitat. Ara bé, també cal indicar que hi ha un desacord entre les mesures que reclama la família i la pràctica de l'escola.

5. És funció dels tutors i també dels professors informar als alumnes de les normes de comportament i de les sancions. Alhora que s'explica, els professors raonen la norma i la seva aplicació. A aquest tema s'havia dedicat enguany un temps cada setmana, en el qual havia participat l'alumne, per tal de millorar les habilitats socials i de conducta. Desconeixien l'efecte positiu a llarg termini d'aquestes reflexions però fins ara no ha estat manifest.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, aquesta no es va posar en contacte amb la nostra Institució, i transcorregut un termini de temps prudencial, vam entendre que havia acceptat el contingut de l'escrit de resposta, i vam arxivar l'expedient. (expedient 110/10).]

[Uns ciutadans van presentar quatre demandes d'informació i un escrit de reclamació en les dates 17/06/10, 28/06/10, 5/07/10, 16/07/10 i 9/09/10 respectivament. Ens sol·licitaven informació ja que volien canviar els seus fills de sistema d'educació en el qual estaven escolaritzats. Es va informar els demandants dels tràmits que calia seguir a fi de sol·licitar les escolaritzacions respectives.

En referència a l'escrit de reclamació, es va admetre a tràmit i ens vam adreçar al Ministeri d'Educació a fi de saber el parer sobre la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la preinscripció de la filla de la interessada a l'Escola Andorrana d'Encamp es va efectuar dins el termini establert i se li va contestar que li comunicarien al final de curs si tindria plaça, ja que el nombre d'alumnes al centre havia augmentat molt. Paral·lelament, va renovar la matrícula al Col·legi Sagrada

Família.

Que a principi de juliol, l'Escola Andorrana d'Encamp comunicava a la família que no tenia plaça i seguidament, la demandant contactava amb l'Àrea d'Inspecció Educativa del Ministeri d'Educació i Cultura per manifestar la seva voluntat de canviar la seva filla de sistema educatiu. L'inspector es posava en contacte amb el director del Departament de Sistemes Educatius i Serveis Escolars i li exposava la situació d'aquesta família. Abans que el director pogués respondre a aquesta demanda, la demandant es posava en contacte de nou amb l'Àrea de Inspecció Educativa i manifestava que ja no volia canviar de sistema i decidia mantenir la seva filla escolaritzada al Col·legi Sagrada Família.

Que posteriorment es va dirigir a aquest centre per confirmar la inscripció de la seva filla i li van comunicar que la sol·licitud de l'alumna s'havia perdut. Per tant, el dia 7 de juliol, la demandant comprova que la seva filla estava desescolaritzada i s'adreçava a la nostra Institució a fi de formular una reclamació.

Era evident que, vistes les circumstàncies, aquesta jove de 15 anys no podia quedar sense escolarització i, per tant, se l'admetria a l'Escola Andorrana d'Encamp el proper curs 2010-2011, però la demandant havia de formalitzar la matrícula de la seva filla a partir de l'1 de setembre del 2010 al mateix centre escolar.

Es va comunicar el contingut de la resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier amb resolució favorable a la demandant. (expedients 116/10, 125/10, 129/10 137/10 i 155/10).]

4

SECTOR ADMINISTRACIÓ GENERAL

Tal com indica el seu nom, en el sector Administració en general es tracten i es recopilen tots els expedients de caràcter general. Per tal de facilitar la lectura de la síntesi dels expedients hem continuat amb la subdivisió d'aquest sector en quatre apartats: administració penitenciària, administració general, seguretat viària i ciutadana, i l'últim dedicat a la higiene i salubritat pública.

4.I.- Administració penitenciària

4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

Aquest sector fa referència als expedients que es vinculen als centres penitenciaris o als seus interns durant l'any 2010 i a les visites habituals que el Raonador del Ciutadà hi efectua. En aquest sentit, deixem constància que el Raonador s'ha desplaçat reiteradament al Centre Penitenciari a fi de donar curs a les demandes que els interns ens trameten, mitjançant un formulari, i que en moltes ocasions no han estat objecte d'obertura d'expedients, ja que s'han basat en un suport moral. Durant l'any 2010, s'han efectuat un total de 31 visites. Tots els casos que han tingut relació amb l'Administració de Justícia es van fer arribar al Consell Superior de la Justícia, i estan desenvolupats en el sector Justícia.

Els expedients tramitats en aquest apartat són els següents: **133/10, 143/10 i 193/10**

4.I.II.- Expedients tramitats

[El 13/07/10 la Institució va tramitar un expedient d'ofici ja que durant les visites habituals al Centre Penitenciari alguns interns ens havien manifestat reiteradament les dificultats que tenien per rebre les visites de familiars d'acord amb l'horari establert, ja que l'horari actual no preveia que es pogués rebre visites els dissabtes i els diumenges.

Era evident que els dies festius era quan les famílies podien disposar del temps necessari per desplaçar-se al Centre Penitenciari sobretot si havien d'anar acompanyats de menors que estaven escolaritzats o venien de fora d'Andorra.

Es donava el cas igualment d'alguna mare que havia de recollir els fills a la sortida del treball i amb les dificultats dels desplaçaments, se li feia molt difícil arribar a temps al Centre Penitenciari dins l'horari establert.

Per tot l'exposat, es va demanar al Ministre d'Interior la possibilitat d'obtenir

un horari de visites en dies festius i també que es tinguessin en compte els casos puntuals on la visita conjunta de cònjuges i fills podia representar una veritable dificultat per arribar a temps dins l'horari estipulat. Igualment se li va sol·licitar que ens informés de les condicions amb què tenien lloc els contactes vis a vis, quant a la ubicació, la freqüència, la durada i la intimitat.

El present dossier continua en tràmit ja que estem a l'espera de rebre la contesta del Ministeri d'Interior. (expedient 133/10).]

[Diversos interns del Centre Penitenciari van presentar una demanda d'informació el 21/07/10, mitjançant la qual, reiteraven la possibilitat d'obtenir un indult com a gràcia especial per algun esdeveniment o efemèride commemorativa nacional. En aquest sentit, sempre se'ls ha informat que no creiem que això fos possible doncs no recordàvem que hi hagués cap precedent en aquest sentit, però que si volien dirigir-se al ministre de Justícia o als coprínceps ningú els ho podia impedir.

Un dels interns, en representació de diversos companys, es posà en contacte amb el Raonador a fi de saber si aquest tramitaria la demanda que en el sentit de tot l'exposat volien fer arribar al ministre de Justícia. Acceptada la demanda, es va transmetre l'escrit al ministre i es va arxivar el dossier. (expedient 143/10).]

[Un intern va presentar una queixa a la Institució el 16/11/10. Per decisió dels agents que l'acompanyaven em va ésser presentat emmanillat. Ens va comunicar que patia d'esquizofrènia i que havia d'estar medicat contínuament. Que se li estava administrant medicació tot i que creia que potser no era suficient. Que la dolença que patia li ocasionava la necessitat d'autolesionar-se moltes vegades i que en aquest acte violent tanmateix mai es dirigia vers els altres detinguts o vers els agents de custòdia del centre. Que el seu comportament feia que se'l penalitzés amb constants aïllaments i retenció en la cel·la de càstig on patia violència fins a arribar a descàrrega elèctrica. Que se'l mantenia nu moltes vegades i que no disposava en la cel·la de la roba de llit corresponent ni de la deguda ventilació. Que en el moment de la detenció portava documentació i objectes personals i roba d'abillament i que en interessar-se per aquestes pertinences li varen contestar que les havien llençat a les escombraries.

Que se'l penalitzava quant a l'obtenció de tabac o targetes telefòniques i que les seves sortides al pati eren esporàdiques, restringides i sempre aïllat dels altres detinguts. Que acostumava a recollir pedres o intentar trobar utensilis amb els quals es pogués autolesionar i que no se li havia donat mai cap explicació sobre les faltes comeses.

Ens vam adreçar al director d'Institucions Penitenciàries, a qui vam comuni-

car la queixa de l'intern així com exposar unes consideracions en el sentit que el demandant patia una malaltia mental amb necessitat de tractament i amb constants intents d'autolesionar-se, i que per tant, el personal mèdic especialitzat hauria de valorar si la seva detenció en el Centre Penitenciari era la més adient.

Igualment s'hauria de considerar si el règim penitenciari al qual s'havia de sotmetre, que d'acord amb el reglament, li provocava càstigs continus, era el més convenient.

Que d'acord amb el protocol i el reglament del Centre Penitenciari suposàvem que s'havia instruït un expedient de les faltes comeses i de les sancions que els corresponien i que havien estat aplicades a l'intern, expedients que, si així era, desitjàvem examinar.

Que atès que l'intern havia mencionat que li havia estat aplicada una descàrrega elèctrica, desitjàvem conèixer el dossier de la falta comesa que va ocasionar el mencionat correctiu i que el fet de sotmetre'l a una constant penalització, a causa del seu possible comportament, hauria d'ésser valorat per un metge especialista per constatar si d'acord amb la dolença mental que ens havia dit que patia era el més adequat.

Era evident que havia de complir la pena imposada per la justícia i que si el lloc on se l'havia de retenir era el Centre Penitenciari s'havia de sotmetre a les seves normes i disciplina, però també era necessari que la seva dignitat com a persona fos respectada, sobretot ateses les seves circumstàncies mentals.

L'interessat ens comunicava que havia fet i tramès diferents denúncies sobre el seu cas a les quals no havia obtingut resposta, així com l'inquietava que les seves denúncies ara no portessin aparellades represàlies per haver-les efectuat. En aquest sentit vam fer avinent a la direcció la nostra esperança que de cap manera es donés el cas.

Així mateix, es va sol·licitar informació sobre la documentació, adreces telefòniques i pertinences personals que l'interessat tenia en ingressar al Centre i de les actuacions prepotents i insultants que atemptarien a la dignitat dels detinguts per part d'un agent.

La difícil tasca que desenvolupen els carcellers podia comportar certes tensions que ocasionessin severitat i fins i tot duresa. Tanmateix, de cap manera la repressió podia superar els límits establerts reglamentàriament o ésser innecessària o vexatòria i a caprici de cap agent i que la nostra voluntat era que en tot cas o d'ésser certa aquesta primera observació de l'agent mencionat, la seva actitud comportés cap acte venjatiu sobre l'intern.

En conseqüència, es va trametre la queixa al director del Centre Penitenciari i

se li va sol·licitar que ens informés sobre la qüestió plantejada. El seu detallat i documentat informe sobre l'intern va ser rebut el dia 24 de novembre de 2010.

Posteriorment, es va rebre la contesta de la Direcció d'Institucions Penitenciàries, en la qual es confirmava la dificultat de mantenir al Centre l'intern de referència degut a les seves circumstàncies mentals, i que, tal i com es desprenia l'actuació dels agents havia estat l'adequada i sempre de conformitat amb la llei qualificada Penitenciària.

Que no dubtàvem que les circumstàncies mentals constatades pels diferents especialistes havien de dificultar la tasca dels agents i que la seva actuació es veia dificultada per la situació mèdica de l'intern, en haver d'assumir unes tasques que, com deia un dels especialistes, serien més pròpies del personal d'un centre psiquiàtric penitenciari.

Vist que oportunament varen ésser tramesos els informes adequats a les autoritats competents i d'acord amb l'informe del Dr. Joan Obiols Llandrich, director dels Serveis de Salut Mental del SAAS, de data 11 d'agost de 2010, on considerava que l'intern havia d'estar ingressat en un centre psiquiàtric penitenciari on es podria realitzar de forma segura el tractament adient, ens vam adreçar al Consell Superior de la Justícia perquè suggerís a l'autoritat competent que s'agilitzessin els tràmits perquè l'intern rebés l'atenció pròpia del personal especialitzat en un centre psiquiàtric penitenciari. (expedient 193/10).]

4.II.- Administració general

4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En aquest sector, la Institució recopila els expedients tramitats que han fet referència a diversos temes en general i que han estat adreçats a diverses administracions públiques, com ara: demandes de residències, de nacionalitat, permisos de sojorn i treball, desacord amb actuacions de l'Administració en general, disconformitat amb sancions imposades per l'Administració, informació sobre demandes d'ajudes socials, etc.

Els expedients inclosos en aquest apartat són els següents: 1/10, 14/10, 12/10, 16/10, 17/10, 19/10, 20/10, 22/10, 33/10, 37/10, 51/10, 54/10, 64/10, 70/10, 72/10, 77/10, 80/10, 83/10, 85/10, 87/10, 91/10, 94/10, 95/10, 101/10, 107/10, 111/10, 117/10, 118/10, 124/10, 128/10, 130/10, 134/10, 135/10, 140/10, 142/10, 145/10, 146/10, 148/10, 148/10, 157/10, 158/10, 161/10, 166/10, 168/10, 170/10, 172/10, 174/10, 176/10, 183/10, 184/10, 188/10, 189/10, 196/10, 197/10, 199/10, 202/10, 203/10, 208/10, 210/10, 213/10 i 215/10.

4.II.II.- Expedients tramitats

[Quaranta demandes d'informació van ser presentades en les dates 4/01/10, 19/01/10, 3/02/10, 16/02/10, 10/03/10, 25/03/10, 12/04/10, 13/04/10, 20/04/10, 26/04/10, 29/04/10, 4/05/10, 19/05/10, 21/06/10, 9/06/10, 30/06/10, 8/07/10, 14/07/10, 19/07/10, 27/07/10, 27/09/10 28/09/10, 30/09/10, 1/10/10, 11/10/10, 13/10/10, 2/11/10, 9/11/10, 10/11/10, 18/11/10, 23/11/10, 26/11/10, 30/11/10, 9/12/10, 13/12/10, 23/12/10 i 27/12/10 respectivament, en què diversos ciutadans sol·licitaven informació sobre distints afers relacionats amb la renovació o l'obtenció del permís de sojorn i treball o residència, informació sobre una ordre d'expulsió, adquisició de la nacionalitat andorrana, presentació de recurs, desacord amb l'actuació de l'Hospital, desacord amb la facturació d'Andorra Som Telecom, acomiadament del Comú, informació de diverses ajudes socials, sobre una ajuda en formació professional per a adults, informació dels tràmits per concertar una entrevista amb un ministre, informació sobre una instal·lació d'una antena parabòlica, sobre els tràmits que cal efectuar per renovar diferent documentació i sobre el desacord amb el servei d'ocupació.

D'acord amb l'article 14 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, els demandants van ser assessorats sobre els tràmits que calia seguir davant l'Administració competent en cada cas quant a les demandes d'informació efectuades (expedients 1/10, 17/10, 19/10, 33/10, 37/10, 54/10, 64/10, 70/10, 72/10, 80/10, 83/10, 85/10, 87/10, 95/10, 107/10, 117/10, 118/10, 128/10, 130/06, 135/10, 140/10, 145/10, 157/10, 158/10, 161/10, 166/10, 168/10, 172/10, 174/10, 176/10, 184/10, 188/10, 189/10, 197/10, 199/10, 202/10, 203/10, 208/10, 210/10, 213/10 i 215/10).]

[Uns ciutadans van presentar a la institució un escrit de queixa el dia 14/01/10. Hi sol·licitaven la nostra intervenció ja que van ser atesos en el Centre Mèdic de Soldeu-El Tarter per una lipotímia. Ens manifestaven que l'atenció mèdica rebuda havia estat correcta, i que havien rebut un tracte exquisit i eficient. Per tant, es mostren totalment satisfets pels serveis mèdics que els havien atès. La seva queixa es referia a la imposició de no poder sortir del Centre si no satisfien l'import de l'assistència rebuda.

Ens explicaven que amb motiu que a l'informe mèdic s'interpretava que la seva esposa havia sofert una crisi nerviosa i no que l'inici del procés havia estat una lipotímia, tenia problemes amb la seva assegurança i demanava que mentre procurava solucionar-ho li deixessin portar la seva esposa a l'hotel i que com a garantia de solucionar les circumstàncies de l'abonament del tractament mèdic rebut deixava el seu DNI fins que tornés al Centre.

Es va admetre a tràmit i vam sol·licitar informació sobre la qüestió plantejada. Es va rebre l'escrit de contesta del director del Centre Mèdic, en què ens comunicava que en el mateix moment de l'arribada al centre van demanar les dades de la interessada al seu acompanyant i se li va explicar el procediment que calia seguir: disposar

d'alguna assegurança amb la qual el centre mèdic treballés.

Que quan es disposen d'alguna comuniquen a l'assegurança el sinistre sofert i la dolència del pacient perquè la companyia pugui obrir un expedient i revisar les condicions, les exclusions i la vigència de la pòlissa per poder fer-se càrrec de les despeses mèdiques directament i que s'ha de fer el pagament al centre en rebre l'alta mèdica.

Que atesa la negativa que van obtenir de la seva assegurança per fer-se càrrec de les despeses mèdiques ja que els deien que la dolència que pateix la interessada “crisi d'ansietat crisi conversiva/síndrome ansiós-depressiu” quedava exclosa totalment de la pòlissa contractada, prenent que es fes un canvi de diagnòstic perquè així la seva companyia es pogués fer càrrec de les despeses mèdiques quedant així lliure de satisfer el pagament en el moment de l'alta mèdica, petició a la qual el metge i el centre es van negar rotundament.

Finalitzant dir, que en cap moment es va retenir a la pacient ja que es va desplaçar lliurement per tot el centre fent ús de les instal·lacions que va necessitar (W.C, sortir a fumar al carrer.).

En rebre l'alta mèdica es va donar la factura de les despeses mèdiques generades i, amb l'intenció d'endarrerir el pagament, l'interessat va manifestar que primer anirien a fer un cafè i que els deixaven el DNI com a penyora, a la qual cosa la secretària li va comunicar que no era cap persona autoritzada per quedar-se amb la documentació de ningú, que fessin el favor d'arreglar els tràmits administratius .

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'Administració. (expedient 14/10).]

[El dia 14/01/10, una ciutadana va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual ens va exposar la qüestió que l'afectava i que, en concret, era que el mes de desembre del 2008 va instal·lar uns fars de xenó al seu vehicle i el gener de 2009 va obtenir del Govern l'homologació d'aquesta instal·lació, segons consta a la carta groga del vehicle.

Que el dia 13/01/10 es va personar a la ITV i li van comunicar que l'homologació no era vàlida i no l'acceptaven per considerar superada la inspecció. Que el requisit era desmuntar els fars i canviar-los, el que li suposaria haver d'adquirir uns altres de nous.

Que segons comunicació del Ministeri d'Economia, Departament d'Indústria, l'homologació era vàlida al gener del 2009, però es va canviar aquest criteri al setembre del 2009 i l'efecte era retroactiu. El taller li assegurava que la instal·lació es va realitzar en aquell moment d'acord els preceptes acordats amb el Departament

d'Indústria, i es demanava si havia d'assumir el cost de l'homologació des-homologada. Sol·licitava per tant, la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va trametre la demanda d'informació corresponent al Ministeri d'Economia i Finances, en la qual es demanava que ens comunicessin quina era la llei que permetria la instal·lació d'aquests fars que figuraven autoritzats en les observacions de la “carta groga” de matriculació i quina era la llei que impedia l'homologació d'aquests fars i si els seus efectes eren retroactius.

Es van fer els recordatoris corresponents ja que no obteníem resposta. Finalment, el 18/08/10 es va rebre la contesta, tot i que l'informe pertinent havia estat redactat el dia 5 de febrer.

En l'informe, entre altres, se'ns argumentava exhaustivament que efectivament, el mes de gener del 2009 es va registrar el canvi d'enllumenat originari del vehicle per un de xenó. Que aquesta modificació estava considerada com una reforma d'importància d'acord amb la ITC-ITV núm. 1 del Reglament regulador de la Inspecció Tècnica de Vehicles, i més exactament com a reforma d'importància núm. 29. Segons aquesta norma, la documentació necessària per a la tramitació era la presentació d'un certificat emès pel responsable del taller on s'havia efectuat la reforma, i que havia de disposar del títol de cap de taller atorgat pel Govern d'Andorra. Aquest certificat notificava a l'Administració que el taller havia efectuat la reforma d'acord amb la legislació vigent.

Calia tenir present que aquest document gaudia d'una presumpció “*iuris tantum* i no d'*iure et iuris*” i, per tant, era susceptible de ser desvirtuada la presumpció d'exactitud.

A la vista del certificat, l'Administració, en aplicació del principi de la bona fe que havia de regir les seves relacions amb els administrats, acceptava, d'antuvi, la veracitat dels fets consignats en el certificat i, en conseqüència, el reconeixia i efectuava l'acte administratiu. En concret, consignava la reforma en la documentació del vehicle, tal com es va fer el mes de gener del 2009. Aquesta conducta estava prevista en l'apartat b) de l'article 10 de la Llei de Seguretat i qualitat industrial, d'ara endavant LSqi.

Ara bé, el fet de reconèixer dins del marc determinat a l'article 10 supra citat, la validat del certificat, no significava que la mateixa administració no pogués, posteriorment, verificar si el que s'havia manifestat en el certificat coincidia amb la realitat o no, tal com preveia l'article 11 de la LSqi, cosa que s'havia fet en el marc de la inspecció per part de la ITV el dia 13 de gener del 2010, i en la qual es va poder comprovar que la reforma no complia amb la legislació vigent, com tot seguit es justificava.

Constatat, per tant, el fet que la reforma no corresponia amb el que es manifestava en el certificat, aquest quedava desvirtuat i, per tant, deixava de produir els seus efectes originals, atès que, per aplicació de l'article 43 de la Llei del Codi de l'Administració, tota decisió havia de ser exempta de vici, i també que la voluntat de l'autoritat administrativa no havia d'haver estat provocada per l'engany o la violència.

Entenien que, en el cas que ens ocupava, la voluntat d'inscriure la reforma per part de l'administració havia estat provocada per l'engany, en no coincidir la realitat dels fets amb el que es manifestava en el certificat.

Des de la vessant purament tècnica, calia tenir present que les actuacions del taller s'havien limitat a la simple substitució de les làmpades originals d'incandescència per unes de xenó i addicionant els transformadors-reguladors associats a les làmpades. En cap cas s'havien substituït els fars o òptiques com donava a entendre la interessada, sinó que s'haurien mantingut els originals, no aptes per a làmpades de xenó. Val a dir que les làmpades i els dispositius de regulació associats disposaven de les contrasenyes d'homologació individual corresponents.

Però el que no havia exposat la interessada, era que la substitució de l'enlluminat original pel de xenó no solament comportava la substitució dels elements anteriors, sinó que a més s'havia de substituir l'òptica original per una homologada per a llum de xenó, a més d'instal·lar uns neteja fars i un dispositiu de reglatge de l'alçada automàtic, tal com ho preveu la directiva europea 2008/89/CE, i solament quan s'incorporessin tots i cadascun dels elements esmentats, que havien de disposar cada un d'ells la preceptiva homologació individual, el conjunt reuniria les condicions legalment establertes per a l'autorització de la reforma i la seva inscripció.

En relació amb l'assumpció del "cost de l'homologació des-homologada", es recordava que havia estat la pròpia interessada qui havia optat per restituir les condicions originals del vehicle, en lloc de completar la reforma inacabada de manera que aquesta reunís les condicions establertes en la normativa vigent. Els motius perquè s'havia pres aquesta decisió, que entrava dintre de l'esfera del principi dispositiu, eren propis de la voluntat del propi interessat, i consegüentment, no eren competència de l'administració pública.

En relació amb el presumpte canvi de criteri o que la instal·lació es va realitzar en aquell moment d'acord amb els preceptes acordats amb el Departament d'Indústria, no hi havia hagut cap canvi ni de criteri ni de normativa, com havia quedat palès, i deixaven constància que l'àrea tenia com a norma, com no podia ser d'altra manera, demanar el compliment de la normativa vigent en cada moment.

En conseqüència i d'acord amb el principi que qui acusava havia de suportar la càrrega de la prova, invitaven la interessada a presentar les proves que avalessin dites afirmacions, atès que en no figurar aquestes en la documentació presentada, no els

havia estat possible contrastar-les.

En conclusió, manifestaven que entenien que tant per part de la ITV com de la mateixa Àrea de Seguretat industrial s'havia observat en tot moment de manera escrupolosa, la legislació vigent, sense perjudici que la interessada emprengués les accions legals que considerés convenient en la millor defensa dels seus drets.

Es va trametre la totalitat de l'informe a la demandant i es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'Administració.

Tot i així, en constatar la Institució que l'informe havia estat elaborat pels tècnics corresponents el dia 5 de febrer i que ens va ser tramès el 18 d'agost, vam trametre una comunicació al Ministre de Turisme, Comerç i Indústria en la qual li efectuàvem les consideracions següents:

Que el dia 14 de gener del 2010 ens vam dirigir al M.I. Sr. Pere LÓPEZ AGRÀS, Ministre d'Economia i Finances, en demanda d'informació sobre la queixa. En no rebre resposta, novament vam recordar al ministre la falta d'informació sol·licitada.

Que el dia 17 d'agost, havíem rebut la seva resposta a l'expedient mencionat en la qual adjuntava un documentat i satisfactori informe de l'Àrea de Seguretat Industrial del Ministeri d'Economia i Finances, datat el dia 5 de febrer del 2010.

Que com podia observar, des de la nostra petició el 14 de gener fins al 17 d'agost, que havíem rebut la resposta, havien transcorregut 7 mesos, tot i haver hagut d'insistir per obtenir la resposta al cap de 6 mesos per carta del 14 de juliol del 2010.

Que no deixava de sorprendre'ns que en la seva resposta ens adjuntés l'informe de l'Àrea de Seguretat industrial que satisfèia la nostra demanda, redactat el 5 de febrer del 2010, vint dies després d'haver-lo sol·licitat (felicitàvem els tècnics d'aquesta àrea per la seva diligència).

Però no enteníem perquè no ens fou tramès en aquella data i així s'haguessin complert els terminis que mana la Llei de Creació i Funcionament del Raonador del Ciutadà, llei que ens vam permetre de recordar-li: "Sempre que la queixa o la reclamació afecti una administració, un establiment o un organisme públic concrets, el raonador ha de posar en coneixement de l'organisme o la dependència administrativa corresponent el contingut de la queixa o la reclamació, perquè dins el termini d'un mes el seu cap li'n trameti un informe escrit."

Igualment, es va sol·licitar de tenir en compte que el temps transcorregut en rebre la seva resposta (7 mesos) era la causa que haguéssim incorregut també en un incompliment de la llei que ens obligava a trametre la resposta en un temps determinat com deia l'article següent:

“Article 17.3. L'enquesta s'ha de portar a terme sense dilació i, com a regla general, no s'ha de perllongar més de tres mesos.”

Que d'acord amb la Llei del Raonador del Ciutadà, el contingut de la qual li transcrivíem hauríem d'haver posat en coneixement del cap de Govern els fets, cosa que no havíem fet per consideració al ministre, ja que esperàvem la seva resposta.

“Article 17.6. Transcorregut el termini assenyalat sense haver-se evacuat l'informe, el raonador s'ha de dirigir, per recordar-ho, a la persona requerida i als seus superiors jeràrquics. I l'article 17.7 que diu: “Si tot i així, no li és lliurat l'informe, o quan és notòriament insuficient, el raonador ho ha de fer constar públicament en els informes anuals o extraordinaris que elabori, i pot fer públics els noms i els càrrecs de les autoritats i els funcionaris responsables.”

De tot l'exposat se'n treia una conclusió: la mala imatge donada al demandant que va fer la queixa a la Institució el dia 14 de gener del 2010, i que va obtenir una resposta al cap de 7 mesos. Motiu pel qual ens vam excusar en primer lloc en la nostra resposta a la interessada. (expedient 12/10).]

[El 18/01/10 una ciutadana va presentar un escrit de queixa. Ens manifestava que després de patir diverses vegades insults, persecució i maltractament psicològic per part del seu exmarit, s'havia dirigit al Servei de Policia diverses vegades però aquell continuava actuant de la mateixa manera. Que el Servei de Policia no li havia acceptat per escrit cap de les denúncies efectuades sobre l'assetjament constant en públic, en privat i per mitjà del telèfon mòbil, motiu pel qual sol·licitava la intervenció de la Institució.

D'acord amb les funcions que teníem encomanades i sobre la base de l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, vam trametre la queixa presentada al Servei de Policia a fi d'obtenir la informació corresponent.

Rebuda la resposta del Servei de Policia, constatavem que sí que havien estat acceptades les denúncies efectuades per la demandant i que aquestes havien estat trameses oportunament a la Batllia.

Posteriorment, la interessada ens manifestava que a pesar d'aquestes denúncies, continuava tenint problemes amb el seu ex marit i que com demanava en data 16 de juliol del 2009 es dictés una ordre d'allunyament al seu ex marit. Ens manifestà que, oportunament, va denunciar que des del mes d'octubre del 2009 el seu ex marit no li cobria la manutenció als fills, segons sentència de data 15/07/2009 i que havia rebut una providència d'execució de sentència de data 24 de febrer del 2010, per la qual el mateix Batlle requeria al seu ex marit per tal que fes efectiva al despatx de la Batllia en el termini de 15 dies la quantitat de 1500 € en concepte de pensió per aliments no abonats.

Se'l requeria que assenyalés béns per a la seva eventual regularització, i que detallés la seva situació personal, laboral i familiar, advertint-lo que en cas d'incompliment es procediria a l'execució forçosa sobre els seus béns. Així mateix, la demandant ens manifestava que li constava que el seu ex marit estava de baixa però que cobrava més de 1100 € mensuals, més del que guanyava ella normalment i que per tant considerava que podria abonar la pensió per aliments que va establir-se per sentència ferma de data 15 de juliol del 2009.

En conseqüència, es va resoldre satisfactòriament el dossier en referència a la queixa del Servei de Policia. Tot i que la demandant ens va presentar una segona queixa per la manca d'abonament per part del seu ex marit de la manutenció del fills, li vam comunicar que la Institució no podia intervenir en qüestions que afectessin al funcionament de la Justícia i, que en conseqüència, trametiém la seva demanda al Consell Superior de la Justícia. (expedient 16/10).]

[El 20/01/10 un ciutadà va presentar a la Institució un escrit de queixa. En ell ens manifestava que li havia estat denegada l'homologació del seu permís de conduir internacional, però no li havien justificat aquesta denegació. Que aquest permís internacional estava expedit a França, que no entenia aquesta negativa i volia saber els motius i la possibilitat que li fos acceptada aquesta homologació.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam adreçar al Cap d'Àrea de Seguretat Industrial, dependent del Ministeri d'Economia i Finances a fi d'obtenir la informació corresponent, alhora que exposàvem unes consideracions. Es va fer memòria del que havíem manifestat reiteradament en els Informes presentats anualment al Consell General, quan dèiem: “És necessari que els funcionaris facin un esforç perquè les possibles respostes o indicacions que rebí l'administrat siguin com més àmplies i aclaridores possible, perquè pugui comprendre l'abast del problema que l'afecta i el camí més fàcil que té per donar-hi solució.”

“Igualment creiem necessari reflectir que també s'han iniciat problemes, precisament amb funcionaris, per la redacció massa breu, poc o totalment raonada o fins i tot errònia de les respostes. Demanariém per tant que les contestes, tant oral com escrites, que rep el ciutadà siguin explícites i amb el llenguatge més planer possible.”

“Per al funcionari de torn és evident que coneix el contingut de l'article a què fa referència o sap perfectament on l'ha de trobar. Per als afectats per la resposta sol ésser més complicat. Per saber a què atènyer-se han de consultar un gestor o un advocat, el que representa una despesa que, si se li argumenta bé la resposta, pot ser innecessària. En aquest sentit voldríem deixar constància que hi ha administracions que transcriuen el contingut dels articles, cosa que facilita la comprensió.”

Remarcàvem que si el demandant desitgés presentar un recurs contra la deci-

sió de denegar-li la seva petició amb la sola expressió NEGATIU difícilment el podria argumentar si no coneixia el perquè de la negació. Que les respostes de l'administració havien de ser motivades per possibilitar les al·legacions dels ciutadans. La sola paraula NEGATIU creïem que era del tot insuficient i per tant demanàvem que se'ns informés dels motius pels quals la resolució d'aquesta demanda havia estat negativa.

Es va rebre l'escrit de reposta, en el qual se'ns palesava la plena aquiescència del Ministeri amb el criteri que en nom de la Institució havíem exposat, mereixedora de l'aprovació del Consell General, i així ho havien fet saber al funcionari que en el seu moment va resoldre l'expedient, a fi que en un futur es lliurés la motivació raonada de l'acte, tal com disposa l'article 39 de la Llei del Codi de l'Administració.

Que amb relació a la resolució negativa de la sol·licitud d'homologació d'un permís de conduir francès per un d'andorrà, remarcaven que la homologació d'un permís de conduir francès es trobava regulada per l'Acord entre el Govern del Principat d'Andorra i el Govern de la República Francesa sobre el reconeixement i l'intercanvi de permisos de conduir (BOPA 15/02/2007). Que el reconeixement es regulava per l'Annex I del citat Acord, i entre altres disposicions establí que "Un permís de conduir andorrà es considerava vàlid en el territori francès fins a l'expiració del termini d'un any després de l'adquisició de la residència habitual a França, considerant la data d'adquisició d'aquesta residència la de l'expedició efectiva del primer permís de sojorn o residència. Abans de l'expiració del termini esmentat, tot titular d'un permís de conduir andorrà havia de sol·licitar obligatòriament el canvi d'aquest permís per un permís de conduir francès. El conjunt de les condicions específiques del reconeixement figuren al Títol 1 del Decret del 8 de febrer del 1999 que fixava les condicions de reconeixement i intercanvi dels permisos de conduir lliurats per estats que no pertanyen a la Unió Europea ni a l'Espai Econòmic Europeu".

Que el reconeixement de la validesa d'un permís francès, en aplicació estricta dels principis de reprocitat i de legalitat i que estableix l'article 112 de la Llei del Codi de la circulació, també expirava al cap d'un any de l'obtenció de la residència. Que segons les dades que disposava el ministeri, el sol·licitant figurava com a resident andorrà des del 15 de novembre del 2004, fet que suposava que el permís de conduir francès de constant referència ja feia més de quatre (4) anys que va exhaurir la seva validesa, i no reunia, per tant, els requisits legals per poder fer la seva homologació a un permís andorrà.

Igualment, quant a deficiències de forma, a la vista de la documentació presentada, podien palesar que era incompleta o inadequada, ja que com podia observar el lector de la queixa, en la sol·licitud hi figurava com a número del permís, el número que correspon al del permís de conduir nacional, que era sobre la base del qual es podia fer l'homologació, mentre que el sol·licitant presentava la còpia parcial del permís de conduir internacional no apte per si mateix per poder fer l'homologació si no anava acompanyat del permís nacional (apartats b) i c) de l'article 109 de la Llei del

Codi de la circulació).

A la vista dels fets i dels fonaments exposats, entenien que la decisió presa en el seu dia, de denegar la sol·licitud d'homologació del permís de conduir va ser efectuada conforme a dret, sense perjudici que s'hagi de facilitar a l'administrat la motivació de la decisió. Que amb relació a la possibilitat que fos acceptada aquesta homologació, indicaven que mentre no es produís una modificació de l'Acord, que derogués la norma limitadora, no es podia efectuar l'homologació que se sol·licitava. Altrament seria un acte contra legem que trencaria els principis de legalitat i d'interdicció de tota arbitrarietat que prescriu l'article 1 de la Llei del Codi de l'Administració, que podia originar les responsabilitats establertes en l'article 24 de la citada llei. Es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'Administració. (expedient 20/10).]

[La Institució va tramitar un expedient informatiu d'ofici en data 20/01/10. Havent constatat la important quantitat de queixes rebudes referents als problemes que afectaven el lloguer d'habitatges quant a la interpretació de la Llei d'arrendaments de finques urbanes i a l'actuació de les administracions de les comunitats de propietaris, a l'empara del Capítol I de l'article 5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, i també de l'article 20.1, es va exposar al Ministeri de Salut, Benestar i Treball el següent:

Vistes les reclamacions i les consultes que rebíem amb relació als arrendaments de vivendes, havíem observat que la Llei d'arrendaments de finques urbanes era un text dens i difícil de consultar per a la majoria d'afectats. Per tant, suggeríem la possibilitat que s'identifiqués amb facilitat en textos separats la diferenciació entre el tipus de lloguers: habitatges, locals comercials, garatges, etc, per a ús dels interessats.

En aquest sentit, reiteràvem que seria convenient estudiar la possibilitat que els contractes de lloguer s'haguessin de sotmetre a un model oficial, on les clàusules s'ajustessin totalment a la Llei, sense interpretacions ambigües i on sobretot, el llogater o l'arrendatari tinguessin la garantia que allò que s'accepta en signar es correspon amb allò que està regulat: deures i obligacions que afecten les despeses de calefacció, enllumenat, reparacions, retorn de fiances, reposició de material o durada del contracte.

Que era convenient i útil que en la darrera pàgina o al dors de l'imprès del contracte de lloguer hi figuressin d'una manera senzilla i intel·ligible les normes de la Llei que afecten a la durada mínima del contracte, la seva renovació, el temps amb què s'havia d'avisar per rescindir-lo i en quines condicions, com s'havia de recuperar el dipòsit inicialment efectuat, en quines despeses comunitàries havia de col·laborar el llogater i quines despeses de manteniment incumbien al llogater o al propietari, les modalitats que es podien emprar per al cobrament de la calefacció, aigua, freda o calenta, gas o altres subministraments i l'obligació, segons la Llei, de justificar totes

les despeses que per part del propietari o de l'administració que fossin requerides amb l'aportació dels comprovants necessaris.

Destacar de manera especial l'obligació tant per part del propietari com del llogater de contractar una assegurança per cobrir els danys i riscos que la cosa arrendada pugui ocasionar, que es contemplés la possibilitats de denunciar un contracte, com i a on.

Moltes de les persones que ateniem sobre el tema dels arrendaments es queixaven de la facturació de quantitats que no es justificaven clarament. En tractar-se d'assumptes entre particulars, no hi podíem intervenir directament i ens havíem de limitar a informar del contingut de la Llei. Sabíem que molts llogaters desistien en les seves reclamacions perquè sentien impotència i l'amenaça eterna de veure el seu contracte rescindit en finalitzar el termini, sense possible renovació o de patir un augment de preu exagerat si es renovava.

Que havíem vist uns fulls de justificació de despesa de calefacció que podien ser exactes, però els càlculs entre coeficients, cubicacions i repartiments eren tant complicats que, si nó era un comptable, difícilment es podia interpretar.

Insistíem que rebíem moltes consultes o queixes que sovint havíem de resoldre subratllant els textos que hi feien referència dins l'extens redactat de la Llei a fi de resoldre els dubtes que tenia el ciutadà de peu, que si s'havia de llegir tot el contingut del text, ho tenia difícil.

En conseqüència, vam acordar formular el següent:

SUGGERIMENT FORMAL

- Que s'estudiïn les nostres consideracions i la possibilitat d'imposar un model oficial de contracte de lloguer d'habitatges, acompanyat d'una bona informació planera i entenedora per als usuaris.

Es va rebre l'escrit de contesta en el qual se'ns manifestava que la Llei d'arrendaments de finques urbanes, del 30 de juny de 1999, era un text marc que regula l'equilibri d'interessos entre les dues parts. Tant l'arrendador com l'arrendatari tenen deures i obligacions que havien de respectar i a les dues parts se'ls donava la possibilitat de resoldre l'arrendament en cas d'incompliment del contracte. El text estava dividit en sis títols ben estructurats que definien ben bé els diferents tipus de bé arrendat.

Que el contracte d'arrendament era un contracte privat signat entre dues parts que lliurement en pactaven les clàusules. Així doncs, no corresponia a l'administració imposar als particulars cap model de contracte ni tampoc dir-los quines clàusules poden o no pactar. Calia saber que el que prevalia era el que marcava la llei i per tant

quedaven invalidats els pactes que la contradiguessin.

Afegien que aquesta llei no atorgava a l'administració cap potestat d'actuació sinó que establia el procediment civil davant de la Batllia per resoldre els litigis, les relacions i les obligacions que derivaven dels contractes d'arrendaments (Disposició Addicional Segona).

Alhora, cal saber que el Departament d'Habitatge, adscrit al Ministeri de Salut, Benestar i Treball, responia al ciutadà a qualsevol consulta relativa a l'aplicació i al compliment de la llei i l'Associació de Consumidors i Usuaris d'Andorra (ACU), també informava i exercia la mediació entre les parts mentre no s'interposava cap denúncia judicial.

D'altra banda, pel que feia a les administracions de les comunitats de propietaris, aquestes es regien per la Llei de la propietat horitzontal, què establia l'obligació de contractar un agent immobiliari per administrar comunitats de quinze unitats immobiliàries o més. Tot i així, ens comunicaven que prenién nota de tots els nostres suggeriments i que valorarien la manera de millorar la informació per a una bona comprensió dels deures i de les obligacions que tenien les parts signants d'un contracte d'arrendament. (expedient 22/10).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en data 8/03/10. Ens informava que el 21 d'agost del 2009 va lliurar un escrit a l'atenció de la ministra d'Educació, Cultura i Joventut del qual no havia rebut contesta. Que el 20 d'octubre del 2009 es va adreçar per escrit al M.I. Sr. Jaume BARTUMEU CASSANY, Cap de Govern i tampoc havia rebut cap notícia. Així mateix havia intentat concertar una entrevista amb la ministra a través d'un SMS del Diari d'Andorra "La Ministra d'Educació i Cultura et rep al despatx perquè li preguntis el que vulguis" però que tampoc havia rebut cap resposta. Per tant, sol·licita la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'obtenir una resposta al seu escrit de data 21 d'agost del 2009.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va adreçar un escrit en demanda d'informació al Ministeri corresponent, el qual, posteriorment, ens manifestava que l'escrit de data 21 d'agost del 2009 es va rebre correctament i es va derivar a partir de la direcció del Departament de Formació Professional i Desenvolupament Tecnològic Educatiu, cap a l'àrea que en un primer moment millor podia atendre, orientar i donar resposta a alguns dels aspectes exposats a dit escrit. Com a conseqüència d'aquesta derivació i atenció personal del cas, que es va efectuar en un termini en cap cas superior a un mes, no es va considerar necessària l'emissió d'una resposta escrita oficial.

Que a la demandant se la va atendre durant el setembre de 2009 en una trobada presencial amb la cap de l'Àrea de Formació Continuada, Ocupacional i de Reconeixement de l'Experiència Professional. En aquesta trobada se la va informar

en genèric de la situació dels processos del reconeixement i validació de l'experiència professional (REVEP) de la formació professional del sistema educatiu andorrà.

La consideració exposada en la carta per la interessada quan afirmava que només trobava entrebancs en la voluntat de poder accedir al REVEP no era apropiada. Sempre que havia trucat o s'havia presentat in situ a les oficines de l'Àrea de Formació Continuada, Ocupacional i de Reconeixement de l'Experiència Professional se l'havia escoltada, s'havien recollit correctament les seves necessitats formatives i s'havia donat resposta dins de les possibilitats del Ministeri d'Educació i Cultura.

Pel que fa a la seva consideració quan manifesta que no pot accedir a cursar la formació professional, calia recordar que tota persona interessada podia efectuar una inscripció al diploma d'ensenyament professional (DEP) dins del termini estipulat, sempre que complís amb els requisits d'accés. Tota aquesta informació era pública, tant per la via de múltiples publicacions com in situ al propi Centre de Formació Professional. Es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'administració, pre-
via comunicació de l'escrit de resposta a la part interessada. (expedient 51/10).]

[El 15/04/10 un ciutadà va presentar a la Institució un escrit de reclamació en el qual sol·licitava la intervenció del Raonador prop de la ITV. Ens comunicava que tenien problemes amb la Inspecció Tècnica de Vehicles (ITV) sobre la legislació que regulava els quadricicles (quads) amb referència a les homologacions. Ens deia que en adquirir els quads, se'ls podien adaptar una sèrie de complements (ganxos de tracció, torus, pales llevaneu, etc) i que en passar la Inspecció no els acceptaven amb l'argument que no eren homologats cosa que s'ignorava en adquirir-los.

L'interessat, posseïdor de diversos d'aquest vehicles o comprador-venedor demanava que s'estudiés la possibilitat que en el moment de la venda d'aquests complements constés que estaven homologats i que serien susceptibles de passar la inspecció corresponent a Andorra. Si no fos possible passar la ITV, que el venedor ho hagués d'informar a fi d'evitar confusions o malentesos per part dels compradors.

D'acord amb els articles 2, 17.5 i 19, es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre la informació corresponent al Ministeri de Turisme, Comerç i Indústria. Es va rebre l'escrit de contesta pel qual se'ns informava que el quad era un tipus de vehicle que, com qualsevol altre, estava sotmès a les disposicions de la Llei del Codi de la circulació i de la reglamentació que desenvolupava la citada llei, i en concret ens calia recordar que el Reglament regulador de la Inspecció tècnica de vehicles (BOPA núm. 84 any 20), en la seva instrucció tècnica complementària ITC-ITV 01, i en concordança amb els articles 162.1 i 164.4 de la llei, regulava el procediment que s'havia de seguir per a la modificació o transformació de qualsevol vehicle.

La documentació prescrita per la citada normativa s'havia de presentar abans

de procedir a l'execució de la modificació (i adquisició dels elements) a fi d'obtenir l'autorització tal com preveu la llei en l'article 162 més amunt citat. Aquest procediment, establert per la nostra legislació, era el que amb caràcter general s'aplicava a la pràctica totalitat dels Estats que formaven part de l'Acord respecte a l'adopció de les prescripcions tècniques uniformes per a vehicles de rodes, equipaments i parts que poden ser muntades i/o utilitzades en vehicles de rodes i les condicions per al reconeixement recíproc de les aprovacions (homologacions) d'acord amb aquestes prescripcions, de la Comissió Econòmica per a Europa de les Nacions Unides, del 1958, i modificat l'octubre del 1995.

Quant a la possibilitat de considerar que, en el moment de la venda d'aquests components, constés que estaven homologats i que serien susceptibles de passar la inspecció corresponent a Andorra, recordaven que per aplicació del citat Acord, aquesta condició l'aplicava de manera imperativa el fabricant del producte o del component. És a dir, les peces o parts dels vehicles que podien ser comercialitzades de manera independent, quan aquestes havien de disposar d'homologació o certificació, havien de portar marcades de manera indeleble la contrasenya d'homologació o la marca CE de conformitat i a més, el producte o component en concret havia d'anar acompanyat del certificat corresponent, de tal manera que qui adquireix el producte podia comprovar si reunia o no les condicions tècniques i legals per a la seva utilització. Altrament, no podíem oblidar que la responsabilitat de la transformació no era de qui venia les peces sinó d'aquell que executava la modificació i que havia d'obtenir l'autorització prèvia per portar-la a terme, sense perjudici que el venedor, en tant que coneixedor del producte que comercialitza, facilités a l'usuari aquelles informacions que poguessin ser del seu interès.

Per tant, per evitar els problemes que havien donat origen a la present, calia, abans d'iniciar la modificació, presentar al departament competent la sol·licitud d'autorització de la modificació del vehicle original acompanyada de la documentació tècnica que en cada cas pogués correspondre, i fins que dita modificació no fos autoritzada, per raons de simple prudència, no adquirir el material. No calia dir que si es complien les anteriors premisses, no hauria de sorgir cap mena d'entrebanc per a la legalització de la modificació proposada. Es va arxivar el dossier (expedient 77/10).]

[Dos ciutadans ens van presentar un escrit de queixa en què ens comunicaven el primer que havia presentat un recurs a la Comissió Tècnica d'Urbanisme en data 20/01/2010 i que quatre mesos després encara no havia obtingut cap resposta i el segon que havia presentat una sol·licitud en data 30 de juliol del 2009 al cap de Govern i no havia rebut resposta. Per tant, demanaven la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'obtenir una resposta a les seves demandes.

Admeses a tràmit les demandes, d'acord amb els articles 2, 17.4 i 19 de la LCFRC, ens vam adreçar al Ministeri d'Ordenament Territorial i al cap de Govern

respectivament. En el primer cas, es posava en el nostre coneixement que la tramitació de l'esmentat recurs es trobava actualment en curs i que es preveia que la Comissió decidís i elaborés la resolució del recurs en la propera reunió, que tindria lloc el dia 1 de juny. En el segon dossier, se'ns comunicava el contingut de la resposta, el qual va ser tramès a la part interessada, i vam donar per clos l'expedient. (expedients 91/10 i 124/10).]

[El 31/05/10, una ciutadana va presentar a la Institució un escrit de queixa. Ens exposava la seva disconformitat amb l'actuació de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell el passat dia 22 d'octubre del 2009, en realitzar-li un tractament d'infiltracions per lumbociatàlgies. Ens comunicava que se li va administrar una dosi d'atropina sense que ella en fos conscient ni en tingués cap mena de necessitat. Que aquest subministrament li va provocar uns episodis arítmics, i conseqüentment va haver de ser ingressada durant un període de 24 hores al centre. Que no se la va informar del subministrament d'aquest medicament, que li va provocar una reacció inesperada, tenint en compte que fins a la data no havia tingut cap problema cardíac.

Que després de ser traslladada a urgències i ingressada posteriorment a causa de la injecció indeguda, va haver d'abonar 80,27€ per l'atenció que se li va haver d'oferir com a conseqüència d'un error mèdic. Que després d'haver efectuat el primer pagament (80,27 €) encara li reclamaven 11,38 €, import que no estava disposada a abonar.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va obtenir el parer del director general del SAAS corresponent al seu cas. A la contesta rebuda, se'ns comunicava que el dia 22 d'octubre del 2009, es va procedir a una infiltració per lumbociatàlgies a la interessada. Atès que ella mateixa va manifestar que en una infiltració prèvia, al final s'havia trobat malament, es va decidir administrar-li abans una dosi de 0,5 mg d'atropina. L'administració d'aquesta substància és una praxi mèdica habitual en el tractament o prevenció de quadres vagals secundaris a procediments de diversos tipus (biòpsies, puncions,...).

Les arítmies secundàries a l'administració de l'Atropina, en el cas de la demanant s'havien de considerar un efecte advers inesperat ja que no es tenia coneixement documentat d'antecedents cardiològics. Per aquest motiu, el cardiòleg va decidir ingressar-la i efectuar un control i estudi més aprofundit. La reclamació d'11,38 € corresponia a la factura d'una prova diagnòstica efectuada i que, en el moment de l'alta, no havia arribat al servei de facturació.

Finalment, lamentaven l'incident ocorregut però no es podia dir que hi hagués hagut cap error mèdic ni cap mala praxi sinó un efecte advers no imputable al metge. Es va comunicar l'escrit de contesta a la part interessada i es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'Administració. (expedient 101/10).]

[La Institució va enregistrar dos expedients informatius d'ofici en dates 17/05/10 i 11/06/10. En aquests comunicàvem al ministre d'Interior que la Institució havia rebut un correu electrònic, tramès per un ciutadà on manifestava gaudir del passaport núm.xxx. En tenir constància per altres comunicacions del mateix senyor que gaudia de la nacionalitat andorrana creïem que aquest número feia referència al seu passaport andorrà. Que en la mateixa comunicació constava que posseïa també un document DNI que semblava correspondre a un document acreditatiu de posseir la nacionalitat espanyola. En el segon dossier, vam llegir al Diari d'Andorra una notícia sobre una resolució del Tribunal Superior de Justícia, en la qual entre parèntesi sortia en la ressenya del cas, i que haurien manifestat els fills amb relació al seu pare, dient que aquest era andorrà i espanyol.

Tenint en compte el Capítol II, article 7.2 de la Constitució andorrana que diu: “L’adquisició o el manteniment d’una nacionalitat diferent a l’andorrana implicarà la pèrdua d’aquesta en els termes i terminis fixats per la llei”, es va demanar informació sobre una possible duplicitat de nacionalitat del ciutadà i de les accions que es poguessin emprendre d’acord amb la llei.

Es va rebre l’escrit de contesta, en el qual el Ministeri d’Interior informava que va donar trasllat de la carta al M.I. Sr. Jaume Bartumeu Cassany, Cap de Govern, perquè mitjançant el Tribunal Superior de Justícia es pogués identificar la persona que, suposadament, gaudiria d’una doble nacionalitat a fi i efecte d’iniciar l’expedient, si esqueia, de pèrdua de la nacionalitat andorrana, d’acord amb la legislació vigent. (expedients 94/10 i 111/10).]

[El 14/07/10, un ciutadà va presentar a la Institució un escrit de reclamació. Ens hi exposava que rebia una ajuda econòmica però que la seva voluntat era de cobrar una quantitat per marxar d’Andorra i traslladar-se a Galícia o que se li augmentés la pensió que rebia.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Ministeri de Salut, Benestar i Treball. Rebuda la contesta, es comunicava al demandant, entre altres, que en referència a la seva queixa quant a la resolució on s’autoritzava l’ajuda d’una “prestació excepcional” d’un import de 7960 € demanant que es justificués el perquè d’aquest import, li remarcaven que se li van aprovar com a “prestació excepcional” en un pagament únic, pagadors a través del Treballador Social, corresponent a :

- 1.803,00 €.- al pagament de la pensió on va estar allotjat el demandant durant els mesos de juliol a novembre del 2009. Una part la tenia pendent de pagament a l'establiment i l'altra la va anticipar ell, i la va recuperar amb el cobrament d'aquest import, pagat directament per part del cap de l'Àrea d'Atenció i Intervenció Social.
- 1.200,00 €.- Corresponent una part (800,00 €) a la fiança, i l'altra part (400,00

€) al lloguer del mes de desembre del 2009, que ell va pagar a la propietat dels Apartaments segons factura de data 26-11-2009.

- 4.800,00 €.- Corresponent al lloguer anual (gener - desembre 2010) que ell havia de pagar a la propietat dels Apartaments, a raó de 400,00 € mensuals. A la data havia cobrat els mesos de gener, febrer, març, abril, maig, juny, juliol i agost, el que feia un total de 3.200,00 € pagats, i resta per pagar la quantitat de 1.600,00 € corresponent als mesos de setembre, octubre, novembre i desembre del 2010. Aquesta quantitat la rebia mensualment en efectiu i sempre abans de l'acabament del mes, per tal que pagués el mes de lloguer en temps i forma, situació aquesta que s'havia complert sempre, i fins a la data no hi havia hagut cap retard en el pagament.

- 157,00 €.- Corresponent a un sobrant en l'import demanat per ell i les seves obligacions econòmiques reals. Aquest import (com ell sabia) només s'utilitzaria en el supòsit que tingués alguna despesa imprevista, bàsica i urgent, en cas contrari s'acumulava a la prestació econòmica que demanaria per a l'any 2011, descomptant la quantitat de 157,00 € sobre l'import de les obligacions econòmiques bàsiques que tingués, en concret el pagament mensual del lloguer.

Resumint tot l'anterior, ell disposava mensualment de:

Pensió de la CASS:	219,42 € mensuals	
Pensió d'Espanya	346,07 €	“
Assignació del Ministeri	400,00 €	“
Part proporcional de les dues pagues extres de la pensió d'Espanya	57,67 €	“

Total de l'import mensual del qual disposa 1023,16€

Que tingués en compte que com deia l'informe, amb aquesta quantitat superava quasi bé en 100€ els 926 que estableix el llindar econòmic de precarietat (LEP). Que encara s'havia d'afegir que hi havia la quantitat de 157 € que s'utilitzaria en el supòsit que tingués alguna despesa imprevista, bàsica i urgent.

En segon lloc, quan ens manifestava que el pagament mensual de la prestació es feia a través de la treballadora social corresponent i que ell voldria rebre els diners mensualment per mitjà de transferència al compte bancari que tenia obert en un banc, al·legant que això evitaria possibles retards en rebre els diners i en pagar la pensió on residia evitant les recriminacions per part del propietari, en la resposta el ministeri ens deia que fins a l'actualitat, la prestació s'havia pagat sempre en temps i forma abans del dia 30 (generalment el dia 25 de cada mes) per poder pagar el mes entrant i que les prestacions d'atenció social no s'abonaven mai per transferència bancària a nom de persones físiques.

El motiu no era altre que garantir que l'import atorgat per prestació es desti-

nés al pagament de la despesa per a la qual havia estat atorgada, el fet de pagar per transferència bancària o per ingrés mensual en un compte bancari havia donat lloc a situacions tals com:

- Que el compte bancari estigués bloquejat per ordre judicial.
- Que el compte bancari estigués en descobert, i amb l'ingrés es fes front total o parcialment a un descobert, quedant pendent de pagament la despesa per la qual es va atorgar la prestació.
- Que la persona destinés els diners a altra finalitat per a la qual es van atorgar.

Al mateix temps el treballador social que gestiona la seva prestació havia de conèixer la situació real que presentava i el fet d'abonar-li la prestació mensualment, en efectiu i de forma personal, era una forma que permetia conèixer la situació en la qual es trobava.

Finalment, en referència a l'atenció rebuda per part de dues assistents socials que va motivar una queixa a la premsa per la seva part, el Ministeri creia que en tot moment fou respectuosa, adequada i eficient. Tanmateix, per evitar-li problemes visites les seves circumstàncies personals, s'havia cregut convenient que tingués un únic professional de referència, i se li va assignar una nova professional perquè l'ajudés. Es va arxivar el dossier. (expedient 134/10).]

[El 21/07/10, una ciutadana va presentar a la Institució un escrit de reclamació. Ens manifestava que no estava d'acord amb l'Escola Bressol de Prada Casadet, ja que els havien efectuat el cobrament per la plaça de la seva filla com cada mes, tot i que no hi assistiria fins al mes de setembre, ja que simplement tenien la plaça reservada per al proper mes de setembre.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar al Comú d'Andorra la Vella que ens informés sobre la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que en data 18 d'agost de 2009, la demandant va preinscriure la seva filla a les escoles bressol del Comú d'Andorra la Vella i en data 8 d'octubre de 2009 va acceptar la plaça. En aquest moment s'acordà que iniciaria l'EBPC durant el mes de gener de 2010, moment en què la filla ja tindrà els 4 mesos. Que ocasionalment si una família vol mitja jornada i es rep una demanda de l'altra mitja, s'omple una plaça amb dos infants diferents, com és el cas.

La demandant els va exposar que disposava dels permisos d'alletament i reducció horària i que només necessitava una jornada de tarda. Se li va comentar que en aquest moment no hi havia la disponibilitat d'una jornada sencera, i que si li fes falta podria ser a partir del mes de setembre 2010, moment en què es realitzava el reagrupament d'aules, a la qual cosa va respondre que no hi havia cap problema i que si li

fes falta ja ho demanaria amb vista al setembre.

Que durant els mesos de febrer / març la demandant va sol·licitar a la direcció de l'EBPC l'opció d'una plaça sencera per al mes de juliol, i se li va informar que no era possible, i que l'única opció era esperar a veure si algun infant es donava de baixa, i que si es donés el cas ja se li notificaria perquè en pogués disposar.

Que durant el mes de juny de 2010, la família manifestava que l'infant no assistiria a l'escola bressol durant el mes de juliol, ja que havien trobat una altra opció (guarderia privada), i que durant el mes d'agost farien vacances. Que ja retornarien durant el mes de setembre ja que sí que volien la plaça a temps complet a partir d'aquest mes. La cap d'equip de l'Escola Bressol, vist que els pares tenien un altre recurs per a la seva filla, els va comentar si havien de reservar aquesta plaça a temps ple a partir del dia 1 i la família els va comentar que sí. En cap cas comentava problemes per assumir el cost de l'Escola Bressol. El dimecres dia 30 de juny de 2010, en recollir la menor, el pare va recollir totes les pertinences d'aquesta i van acordar retornar al setembre.

Durant la primera quinzena del mes de juliol, la demandant va trucar a l'EBPC i va demanar sobre l'import facturat, i se li va explicar que corresponia a la mensualitat i comentava que no estava d'acord ja que la seva filla no en feia ús durant els mesos d'estiu. En aquest moment se li va comentar que tot i no fer ús de la plaça, si en disposava i volia la reserva n'havia de pagar el cost.

Si que se'ls comentava que amb la facturació del mes d'agost, hi hauria un descompte del 50%, vist que es feia un tancament per part de l'Escola Bressol, i que en aquest cas es descomptava a les famílies. Respecte d'aquesta demanda calia comentar que les famílies havien de costejar la despesa segons la plaça que ocupaven i que no se'ls descomptaven els períodes de vacances ni tampoc altres absències. Finalment destacaven que fins al dia d'avui, la família, tot i que ho manifestava en la queixa tramesa al Raonador, no havia sol·licitat la baixa de l'escola bressol de la seva filla, ni tampoc havia retornat el rebut i que tenia a dia d'avui, reservada la plaça per a la menor. Es va comunicar el contingut de l'escrit a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (expedient 142/10.)

[El 27/07/10, un ciutadà va presentar a la Institució un escrit de queixa en el qual manifestava la seva disconformitat per l'actuació emprada per l'Hospital ja que va observar com li feien una extracció de sang a la seva esposa, on van omplir 3 tubs i en sortir del Servei d'Urgències no li van facilitar els resultats d'aquestes anàlisis, i no entenia per què se li va extreure la sang si no li van realitzar les anàlisis i, si els hi van fer, no en tenia cap resultat.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació corresponent a la Direcció del SAAS. Rebuda la contesta ens comunicaven que aquesta

extracció es feia per evitar noves punçons venoses que eren doloroses i incomodaven els pacients. Que en el cas que ens ocupava, el facultatiu que va atendre la pacient no va considerar necessària cap prova analítica, motiu pel qual no es va informar ni la pacient ni el familiar de cap resultat atès que no se li havia fet cap anàlisi de sang. Es va comunicar el resultat de l'enquesta efectuada a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 146/10).]

[El 12/08/10, un ciutadà va presentar a la Institució un escrit de queixa en el qual manifestava la seva disconformitat quant a la ubicació d'una guarderia d'infants, ja que estava situada sota la seva vivenda i el soroll constant dels crits, cants i plors dels nens que s'hi acollien, dificultava el seu descans i la intimitat necessària per a una correcta qualitat de vida.

Que segons constava en el contracte d'arrendament dels habitatges de l'edifici on vivia, en la clàusula setena, s'especificava que els pisos objecte d'arrendament es destinarien exclusivament a vivenda i que, per tant, no semblava que fos l'ús al qual es dedicava la vivenda existent sota el seu pis.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va demanar del Ministeri de Salut, Benestar i Treball el seu parer. Es va rebre la contesta per part de la Secretària d'Estat d'Igualtat i Benestar, en la qual se'ns comunicava que en la base de dades del Departament de Benestar no hi constava cap guarderia infantil situada a la zona indicada, però sí hi constava en la base de dades de guarda d'infants a domicili, una persona que tenia una activitat de guarda d'infants a domicili degudament autoritzada pel Govern, a l'adreça indicada.

Que el dia 31 d'agost, el Departament de Benestar va dur a terme una inspecció a l'arrendatària del pis en qüestió i va constatar que guardava 4 infants durant l'horari diürn de les 8,00 h a les 20,00 h. La inspectora va informar-la de les queixes presentades per part d'alguns veïns, a causa del soroll que ocasionaven els infants que cuidava i que després d'haver dut a terme la inspecció, el Departament de Benestar ens informava que aquesta guardadora complia els requisits que preveia el reglament de guarda d'infants a domicili de data 7 de març del 2001.

Es va trametre l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 148/10).]

[La Institució va tramitar un expedient informatiu d'ofici després de rebre diferents consideracions sobre les revisions que efectuava la ITV sobre les quals desitjàvem que ens donessin el parer de la Inspecció Tècnica de Vehicles. Se'ns havia comunicat que el personal que efectuava les revisions s'asseia als seients dels vehicles sense posar-hi cap mena de protecció, el que podia causar que, involuntàriament, la persona que efectuava la revisió els pogués embrutar o tacar. Semblava ser que a França,

per exemple, era obligatori posar un plàstic protector, cosa que també havíem vist que, per prudència, solien fer alguns tallers.

Igualment, se'ns havia exposat la possibilitat que en efectuar-se la revisió estigués present el propietari ja que fins ara s'havia de quedar a l'exterior. Aquesta pràctica seria també la que se'ns diu que opcionalment podia aplicar-se en les revisions que s'efectuaven al país veí del nord. També se'ns havia exposat la necessitat d'una cura especial en les revisions que s'efectuaven a vehicles antics considerats de col·lecció.

En conseqüència amb tot l'expressat, vam sol·licitar de la ITV que ens comunicés el seu parer al respecte. Seguidament, ens comunicaven que les inspeccions tècniques es realitzaven segons el previst en el Reglament regulador de la inspecció tècnica de vehicles (BOPA núm. 84, any 20, de 19 de novembre de 2008). Els articles 11 i 12 regulen les condicions en que s'ha de presentar el vehicle així com els defectes i la seva qualificació.

Que en relació a la nostra petició, entenien que, en tant que concessionaris de la gestió del servei, els estava vedat introduir de mutuo propio modificacions a les normes imperatives emanades pels òrgans competents (Consell General i Govern). Tot això sense perjudici que es donés compte de les diverses incidències de la inspecció tècnica al ministeri que exercia les competències en matèria de seguretat dels vehicles amb la finalitat d'aconseguir un millor servei per als ciutadans.

Que referent a les nostres consideracions, indicaven el següent:

- 1- És cert que els nostres operaris s'asseuen al vehicle sense posar-hi cap mena de protecció, donat que la nostra activitat, no produeix brutícia a diferència dels tallers.
- 2- Que per evitar possibles danys als usuaris, l'accés a la zona d'inspecció no esta permès tal i com ho indica el propi reglament vigent. Es pot visualitzar el procés d'inspecció des de la porta o finestres laterals construïdes per tal finalitat.
- 3- Tenim màxima cura amb els vehicles durant el procés d'inspecció, tant els clàssics, com en la resta. El procés d'inspecció a seguir ve descrit segons la normativa vigent.

Finalment, ens comunicaven que havien informat del nostre escrit a l'Àrea de Seguretat Industrial, Departament d'Indústria, Ministeri de Turisme, Comerç i Indústria, els quals eren els òrgans competents que els tutelava la seva concessió. El present dossier continua en tràmit en espera de la informació requerida. (expedient 170/10).]

[El 19/10/10, una ciutadana presentava un escrit de queixa, mitjançant el qual ens comunicava que havia dipositat 137 € per poder donar d'alta el corrent al seu anterior domicili a Pal, i quan es va donar de baixa 10 mesos després no se li va retor-

nar el dipòsit, amb l'explicació que els comptadors ja estaven a les cases i que no tornaven els dipòsits com feia la companyia FEDA. Per tant sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà sobre la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam adreçar una demanda d'informació a Nord Andorrà SA, a fi de saber el seu parer. Es va rebre la contesta, en la qual se'ns comunicava que les despeses de contractació no eren en cap cas ni una bestreta ni un dipòsit i per aquest motiu no es retornaven. Que la demandant tenia dret a gaudir d'aquests 5,5 kW contractats a l'adreça de Pal mentre el contracte estava d'alta i, una vegada feta la baixa, es mantenia el dret de gaudir d'aquests quilovats durant els 6 mesos següents a la data de la baixa, a una adreça tant a la parròquia de la Massana com a la d'Ordino.

També ens comunicaven que Nord Andorrà, S.A. no cobrava els comptadors dels edificis als seus clients, ja que eren els promotors o propietaris constructors respectivament que els abonaven i així quedaven com un bé de l'immoble. Es va tramentre l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'Administració. (expedient 183/10).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en data 18/11/10 ja que l'assistenta social d'Encamp, li havia concedit una ajuda econòmica a fi de fer front a les despeses de guarderia de la seva filla. Que després que la seva parella fos internada al Centre Penitenciari de La Comella, ella va haver de deixar el pis on vivia a la parròquia d'Encamp i desplaçar-se a casa del seus pares a Sant Julià de Lòria, ja que no podia assumir les despeses quotidianes de la llar. Que degut a aquest fet, li havien retirat l'ajuda concedida per la guarderia de la seva filla i matisava que li era necessària ja que amb el seu sou no podia aportar una ajuda a l'economia dels seus pares i tirar endavant amb les despeses bàsiques.

Sol·licitava per tant la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de saber el motiu de la retirada de l'ajuda econòmica, i que li fos novament establerta. Es va admetre a tràmit l'escrit i ens vam adreçar a la Secretaria d'Estat d'Igualtat i Benestar a fi de demanar informació sobre la qüestió exposada.

Es va rebre la contesta amb un extens informe elaborat per l'Equip d'atenció social primària i, entre altres, ens comunicaven que el contacte amb la família es va reprendre quan la demandant es va adreçar al servei al final del mes de maig del 2010, derivada per l'EEPI, i va informar de l'empresonament del seu company i sol·licitar un ajut econòmic per donar cobertura a les despeses mensuals d'ella mateixa i de les dues menors que quedaven al seu càrrec.

Que el seu cònjuge tenia en aquell moment la guarda i custòdia de la seva filla i que les podia exercir per estar privat de llibertat. Per tant, de forma paral·lela, s'inicià també una valoració per part de l'Equip d'Acolliment del Ministeri de Salut,

Benestar i Treball per tal de regularitzar la situació en favor dels avis paterns.

Que durant el mes de juny del 2010 es va dur a terme la valoració de la situació econòmica de la interessada i es va atorgar a la família un ajut per al pagament de l'escola bressol de la menor a partir del juny i fins al desembre del 2010 (7 mesos a raó de 310 €/mes). Aquesta fou l'única prestació econòmica atorgada, atès que el nucli familiar sobrepassava el Llidar Econòmic de Precarietat (1.390 €) amb el salari de la sol·licitant (1.408,05 €). Així mateix es va dur a terme la corresponent demanda d'exoneració de les activitats de tot l'estiu (9 setmanes) en favor de l'altra menor perquè la família n'hagués d'assumir únicament un 20 % (128 €) del cost total (640 €).

El mes de juliol, la interessada va informar que hi havia problemes a l'empresa on treballava i que efectuaria un canvi de lloc de treball, amb la qual cosa patiria un perjudici a nivell salarial (al voltant de 1.000 € de sou). Es va acordar que efectuaria una demanda d'ajut econòmic per sol·licitar un complement (segons el Llidar Econòmic de Precarietat, li pertocaven 390 € mensuals fins arribar al topall, a part del que ja tenia atorgat per al pagament de l'escola bressol, quantitat que se li mantenia). Així mateix se la va orientar a efectuar la demanda de beca escolar fora de termini, la qual quedava justificada per l'empresonament del progenitor després del tancament de la convocatòria ordinària.

Al principi del mes de setembre es va contactar novament amb la interessada per recordar-li que havia de fer la sol·licitud de prestació, i que en cas contrari no se li podria efectuar l'increment esmentat.

Al final del mes de setembre, en conversa telefònica mantinguda amb la demandant va reconèixer no haver entrat encara la demanda d'ajut econòmic per oblit. D'altra banda, va exposar que, en no haver pogut fer front a les despeses mensuals, s'havia vist obligada a deixar el pis i anar a viure amb els seus pares. Davant d'aquestes manifestacions, se li va recordar que havia tingut dret a percebre una altra ajuda per suplir la reducció d'ingressos, la qual no havia sol·licitat, i que per tant, la responsabilitat era únicament seva.

Així mateix, es posà en el seu coneixement que segons el Reglament regulador de les prestacions econòmiques d'atenció social vigent, un canvi en la composició familiar i, per tant, en la situació econòmica, comportava una nova valoració per tenir en compte els ingressos de tots els membres de la unitat de convivència. Davant d'aquest requeriment, la interessada va manifestar que no seria necessari, atès que a més a més dels progenitors, en l'esmentat nucli hi residia una germana (tots ells amb ingressos per salari). Per part de l'Equip d'Atenció Social Primària es va informar aleshores a l'escola bressol de la finalització de l'acord de pagament a partir de l'1 de novembre del 2010.

Pel que fa al tràmit de la beca fora de termini, malgrat la interessada va ser

orientada a efectuar-ne la sol·licitud al mes de juliol, no constava l'entrada de la demanda al servei de Tràmits fins al dia 16 de novembre del 2010 (segons registre d'entrada corresponent).

Quant als ajuts per al pagament del lloguer sol·licitats el mes de juliol del 2010, la interessada va comentar que la van trucar per reclamar la documentació complementària, però que va decidir no continuar amb el tràmit en prendre la determinació d'anar a viure amb els seus pares.

Per últim, cal esmentar que l'Equip d'Acolliment Familiar havia resolt atorgar a la família una compensació econòmica per l'acolliment de la menor. Semblava ser que aquesta seria abonada als avis paterns, que eren qui actualment n'assumien la cura i l'atenció. Posat cas que la menor retornés al nucli familiar de la demandant, la família havia pactat que l'esmentada ajuda li seria abonada per tal que la manutenció de la menor no suposés una dificultat afegida. Aquesta situació era coneguda i autoritzada per l'òrgan judicial competent.

En conclusió, matisaven que la situació personal, familiar i econòmica de la demandant s'havia vist desestabilitzada arran de l'empresonament del seu espòs. El servei l'havia orientat a tramitar tots els ajuts que podien estar al seu abast amb la major brevetat possible. La interessada no havia seguit totes les indicacions donades i havia deixat de demanar ajudes a les quals tenia dret i que possiblement haguessin contribuït a la normalització de la seva situació i al bon funcionament de l'economia familiar.

D'altra banda, la demandant havia informat a la treballadora social de la modificació de la seva situació pel que fa a lloc de residència i composició del nucli de convivència, i el servei havia posat en el seu coneixement el que aquesta modificació suposava amb relació a la prestació que tenia atorgada, sobre la base dels articles corresponents del Reglament regulador de les prestacions econòmiques d'atenció social vigent: article 11. Situacions de precarietat i de risc social; article 13 familiars obligats i article 31. Extinció de les prestacions econòmiques assistencials.

En conseqüència, del contingut de l'escrit de resposta anteriorment transcrit, es va remarcar a la demandant que el Servei d'Atenció Social Primària l'havia orientat a tramitar tots els ajuts que podien estar al seu abast amb la major brevetat possible i que no havia seguit totes les indicacions donades, i havia deixat de demanar ajudes a les quals tenia dret i que possiblement haguessin contribuït a la normalització de la seva situació i al bon funcionament de l'economia familiar.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'administració. (expedient 196/10).]

4.III.- Seguretat viària i ciutadana

4.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En aquest sector la Institució inclou tots els expedients tramitats que han fet referència a temes relacionats amb la seguretat viària i ciutadana. Aquest any s'ha registrat un únic expedient el **35/10**.

4.III.II.- Expedients tramitats

[El 5/02/10 la Institució va enregistrar un escrit de queixa. En aquest uns ciutadans manifestaven que durant l'any 2007 van fer arribar al Comú d'Andorra la Vella un escrit en el qual posaven de manifest el seu malestar, ja que en la urbanització on viuen eren conscients que havien de suportar un elevat trànsit de vehicles, però que aquest fet no havia de suposar un perill, sobretot en el tram que anava des de les últimes naus industrials fins a la Urbanització "Els Serradells", ja que els vehicles anaven a gran velocitat i no hi havia voravies.

Ens manifestaven que la solució més adequada seria la instal·lació d'uns guals per disminuir la velocitat dels vehicles tant a l'entrada dels vehicles com a la sortida de la urbanització, senyalitzar la zona amb límits de velocitat i construir una petita vorera o una tanca de protecció (tipus Av. Tarragona) per garantir la seguretat dels vianants. Així mateix informàvem de la impossibilitat, tot i que hi havia uns piquets posats recentment, d'utilitzar la cuneta com a voravia.

Atès que l'aparcament de visitants davant les seves vivendes era privat, l'única possibilitat era que anessin a aparcar a l'aparcament dels Serradells, però des d'allà fins a les seves vivendes no hi havia vorera i, sobretot, si s'anava amb un cotxet amb infants o es tractava d'una persona gran s'havia de passar per la carretera amb un perill evident pel trànsit que hi havia. En aquest tram no hi havia cap senyal de límit de velocitat i els cotxes i els camions corrien perillosament.

Suggerien que es possessin bandes que obliguessin a reduir la velocitat o si nó era possible, perquè dificultava la treta de neu als llevaneus, fossin rases excavades a la carretera o qualsevol altre mitjà que obligués a reduir la velocitat. Demanarien igualment que se senyalitzés l'eix de carretera amb ratlles contínues i es marqués el lloc destinat a l'aparcament del bus de servei.

Volien deixar constància de les irregularitats en l'enllumenat de la via, que restava, moltes vegades obert durant el dia i tancat a la nit i també la gran quantitat de fanals del passeig del rec de l'Obac que no funcionaven.

Igualment, creien que seria necessari reglamentar i controlar el gir de tràilers en l'encreuament de la carretera davant del Centre Esportiu, dificultat generalment

per la quantitat de vehicles aparcats a les vores de la via que creaven un caos que provocava llargues cues i retards en el trànsit. Manifestaven la necessitat que el Servei de Circulació fes controls dels vehicles que circulaven amb velocitat excessiva, sobretot els camions per evitar algun greu accident.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Comú d'Andorra la informació pertinent sobre la qüestió plantejada. Es va rebre la contesta, en la qual, entre altres, ens adjuntàven l'informe que els serveis tècnics del Comú d'Andorra la Vella havien elaborat.

Comunicaven que una veïna, va trametre una carta de demandes el 13 de setembre de 2007 la qual es va contestar el 3 de març de 2008 on se la informava que se'n donava tràmit als departaments corresponents. El 28 de gener del 2009, va entrar una nova comunicació de queixes i demandes per part d'altres veïns que van ser contestades el 16 de febrer del 2009. Posteriorment, en data 17 de març del 2009 van ser rebuts al Comú per la cònsol major, cònsol menor i el conseller de Medi Ambient.

D'acord amb les seves demandes se'ls informava de les actuacions dutes a terme i que van ser les següents:

- 1.- Sol·licitaven una paperera/expenedor de bosses a la voravia de la seva urbanització. Aquesta demanda va ser satisfeta la setmana següent.
- 2.- Que el personal de nit de recollida de brossa, treïés els contenidors, els buidés i els col·loqués en el tancat destinat a aquest efecte. Malgrat que el personal comunal no havia d'entrar en zones privades i tan sols s'havia de limitar a carregar i buidar els contenidors situats a la via pública, es va accedir a la demanda.
- 3.- Atès que no hi havia voravia per accedir al centre urbà, sol·licitaven la col·locació d'uns piquets al llarg de la carretera. D'acord amb aquesta petició, el Comú va procedir a instal·lar-hi uns piquets de seguretat.
- 4.- Quant a la petició de col·locació d'uns ralentidors a la carretera per tal de disminuir la velocitat dels vehicles, i uns senyals de trànsit de límit de velocitat així com del dibuix de línia contínua delimitadora de la via pública, el Comú no creia oportú la instal·lació d'aquests ralentidors vista la important quantitat de trànsit de vehicles pesants. Pel que feia a la senyalització en general, properament s'efectuaria la pintura i la col·locació dels indicadors de senyalització adequats.
- 5.- A petició dels veïns, el Comú va fer arribar el Bus Comunal fins a la urbanització Els Serradells, i va instal·lar un senyal fix de parada de bus en sentit baixada i que tot i que no existia una voravia, se senyalitzaria la parada de bus en sentit pujada.
- 6.- Amb relació a la seva queixa sobre els problemes d'enllumenat públic, era cert que durant les festes de Nadal del 2009, aquest tram de carretera va estar mancat de

llum, degut a una avaria provocada per una obra aliena al Comú. Un vegada solucionat aquest problema es va restablir l'enllumenat públic sense més incidents. Pel que fa a la manca d'il·luminació puntual, ve donada per comprovacions i proves tècniques per part del servei d'enllumenat. Pel que fa al mal funcionament dels fanals del passeig del rec de l'Obac, cal dir que era degut a importants actes vandàlics, i que el Comú trametria la denúncia corresponent al Servei de Policia i repararia a posteriori, els desperfectes ocasionats.”

Es va comunicar el contingut de l'informe a la part interessada i es va arxivar el dossier amb resolució favorable als demandants. (expedient 35/10).]

4.IV.- Higiene i salubritat públiques

4.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En aquest sector la Institució recopila tots els expedients tramitats que han fet referència a diversos temes que afecten la salut dels ciutadans, la higiene, la salubritat d'habitatges i tot allò referent a la contaminació acústica i la pol·lució: **76/10, 112/10 i 121/10.**

4.IV.II.- Expedients tramitats

[El 15/04/10, una ciutadana va presentar a la Institució un escrit de queixa. En aquest ens exposava els sorolls que es produïen al Carrer dels Vaquers i al Carrer Maià del Pas de la Casa durant la nit. Ens comunicava que havien estat reiterades les queixes efectuades pel veïnatge així com dels clients dels hotels de la zona ja que, en no poder descansar, havien tingut problemes personals i conseqüències negatives dels negocis. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de trobar una solució al problema plantejat.

D'acord i a l'empara de les facultats que ens confereixen els articles 2, 17.4 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, vam adreçar una demanda d'informació al Ministeri d'Interior, a fi de saber el seu parer precís sobre l'exposat, determinar la fonamentació o no de la queixa i la seva remissió a la part afectada.

Es va rebre l'escrit de resposta, en el qual se'ns informava que havien mantingut en dues ocasions reunions amb diversos veïns del Pas de la Casa, amb la presència del M.I. Sr. Claudi Benet, Ministre de Turisme, Comerç i Indústria i que els assistents els van manifestar els problemes que tenien provocats pels aldarulls nocturns i els sorolls que es produïen.

Que amb relació als fets, se'ns manifestava que una de les mesures que el Ministeri estava duent a terme era l'augment de la presència i el control policial a la vila del Pas de la Casa, i més especialment, als llocs més conflictius. D'altra banda, el

Ministeri estava treballant en les disposicions següents:

- Contactar amb els gerents dels locals nocturns.
- Potenciar la col·laboració per fomentar les bones conductes dels usuaris d'aquests establiments, en el sentit de recordar-los que no proporcionessin més begudes alcohòliques a les persones que poguessin trobar-se en un estat d'embriaguesa, i que quan ho creguessin oportú, avisessin al servei de policia.
- Modificar la normativa referent a les condicions d'obertura i de tancament dels locals d'oci nocturns amb l'objectiu de regular millor el funcionament per evitar molèsties als veïns.
- Mantenir un diàleg permanent amb els representants dels veïns per informar-los de l'evolució del problema.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i, en no haver-se posat en contacte amb nosaltres vam considerar que acceptaven el seu contingut, i vam arxivar el dossier. (expedient 76/10).]

[L'11/06/10, un ciutadà va presentar a la Institució un escrit de queixa mitjançant el qual ens comunicava que a la casa on vivia, ubicada a Andorra la Vella, tenien un Bar musical que actuava com a discoteca, sobretot els caps de setmana. Que consideraven que els sorolls que ocasionaven a les hores de descans els impedia descansar, motiu pel qual sol·licitava al Raonador del Ciutadà la seva intervenció.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Servei de Policia i el Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Patrimoni Natural. Primerament es va rebre la contesta del Departament de Medi Ambient, en la qual se'ns informava que en data 1 de juliol del 2010, els inspectors de la Unitat d'Inspecció de dit Departament van inspeccionar l'activitat comercial denunciada.

Que durant la inspecció es van realitzar mesures de so. La mesura acústica es va efectuar a les 23 h10, en el dormitori del denunciant i amb la finestra tancada; es va constatar que el valor mitjà més alt del soroll de fons era de 26,7 dBA, i el valor mitjà més alt de la font generadora era de 26,8 dBA, valor que es trobava dins els límits que marcava la reglamentació vigent, que havia de ser de 27 dBA, com a màxim, durant la nit i mesurat en l'interior del dormitori. Aquests fets van ser constatats en l'acta d'inspecció. Que, posteriorment, en la inspecció del local denunciat, es va constatar que tenia doble porta i disposava d'un equip limitador de so, limitat a 85 dBA. Amb les mesures i la inspecció dutes a terme, el local musical complia amb el Reglament del control de la contaminació acústica.

Seguidament, es va rebre l'escrit de resposta del Servei de Policia, en el qual se'ns manifestava que el demandant vivia en aquest edifici esporàdicament, ja que tenia la seva residència habitual a la Massana. En tot el mencionat edifici no hi havia cap més inquilí.

Que durant cinc anys solament s'havia intervingut en quatre ocasions i cap d'aquestes relacionades directament amb el local. Recordaven que el Servei de Policia, tenia competències en matèria de sorolls, tal com preveia el Decret dels Srs. Veguers de data 28 de novembre de 1985, que fa referència a la Protecció de la Tranquil·litat Pública, i més concretament el seu article 1. que diu textualment: “Les persones que amb crits o sorolls, produïts de qualsevol manera fins i tot per l'ús inadequat o anormal de màquines o vehicles, pertorbin la tranquil·litat pública o, durant la nit pertorbin el descans dels veïns, seran sancionats amb una multa governativa no superior a cinquanta mil pessetes.”

Per tal que el Servei de Policia intervingués per sorolls, fossin de música i/o d'altra causa, en primer lloc havia de poder constatar els mencionats sorolls i posteriorment obrir les diligències oportunes.

Per buscar una solució al problema del demandant, en primer lloc els havia d'informar en el moment d'escoltar els sorolls per poder determinar-ne la causa. Si es tractava de sorolls de música del mencionat Pub, el Servei de Policia havia de constatar-los per poder informar al Ministeri de Medi Ambient per tal de efectuar el control del decibels de sortida del seu aparell de música.

Finalment, ens comunicaven que si els sorolls eren deguts als clients en el moment de sortir del local, el problema era de més difícil solució, ja que solament es podria intentar buscar momentàniament una solució fent rondes per part de les patrulles exteriors, sempre que hi hagués una constància per part seva. Era curiós el fet de rebre queixes de sorolls de dit demandant, que residia a l'edifici del costat i en canvi no s'havien rebut queixes dels inquilins dels pisos superiors al local suara esmentat.

Es van trametre els escrits de resposta a la part interessada i, en no posar-se en contacte novament amb la Institució, es va arxivar el dossier. (expedient 112/10).]

[El 21/06/10 la Institució va registrar un escrit de reclamació. En aquest una ciutadana sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà degut a l'estat d'insalubritat i manca d'higiene del celobert contigu a l'edifici on ella vivia, ja que hi havia un restaurant.

Es va admetre a tràmit l'escrit i ens vam posar en contacte amb el Ministeri de Salut, Benestar i Treball, per tal d'obtenir una solució al problema de manca d'higiene. Rebuda la contesta, se'ns comunicava, entre altres, que van dur a terme en data 22 de juny del 2010 una inspecció ocular i que a conseqüència d'aquesta el Ministeri estava portant a terme les accions pertinents per tal de donar una solució als problemes de salubritat i manca d'higiene que fins a la data havien existit al restaurant.

Es va comunicar la resposta del Ministeri a la part interessada i es va arxivar el dossier amb resolució favorable a la demandant.(expedient 121/10).]

5

SECTOR INSTITUCIONAL

5.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En el sector Institucional es deixa constància tant dels expedients tramitats amb institucions del Principat com amb institucions homòlogues de l'exterior. Els expedients inclosos són: 60/10, 122/10 i 177/10.

5.II.- Expedients tramitats

[En les dates 18/03/10, 22/06/10 i 13/10/10, uns ciutadans van presentar demandes d'informació. Sol·licitaven informació i assessorament ja que, en dos dossiers, els demandants manifestaven haver sol·licitat d'acollir-se al benefici de justícia gratuïta i la seva advocada els demanava el pagament dels honoraris respectius. En el segon cas se'ns comunicava que no estaven d'acord amb les gestions que efectuava el seu advocat ja que, segons ells, no efectuava la corresponent tasca a favor d'ells.

En els dos dossiers, es va comunicar als demandats que, una vegada atorgat aquest benefici, el Reglament d'assistència lletrada amb torn d'ofici davant l'autoritat judicial i el servei de policia de data 1/03/2000 en el seu article 8 diu entre altres que "per a aquelles persones a qui s'atorgui el benefici de justícia gratuïta, el cost del servei és a càrrec del pressupost general de l'Estat." Que l'article 9.1 deia: "Per la prestació del servei, els advocats tenen dret a ser remunerats amb càrrec al pressupost general de l'Estat.". Per tant, si s'havia acollit al benefici de justícia gratuïta, no hauria de satisfer les despeses normals d'assistència lletrada d'ofici. En cas contrari, haurien de satisfer els honoraris de l'advocat que l'estigués defensant, que podia ser el mateix assignat d'ofici o el que escollís lliurement.

En el segon cas, el Raonador va comunicar als demandants la possibilitat que tenien d'acudir al Col·legi d'Advocats i sol·licitar un altre advocat. (expedients 60/10, 122/10 i 177/10).]



6

SECTOR JUSTÍCIA

6.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

Se segueix escrupolosament i amb la màxima atenció el compliment de l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, en el sentit que ens inhibim de tota demanda referida al funcionament de la justícia. En efecte, el Raonador respecta el contingut de la Llei quant a la no-tramitació de les queixes i reclamacions que concerneixen el funcionament de l'Administració de Justícia, ja que les trasllada al Consell Superior de la Justícia.

Així, totes les queixes o reclamacions registrades i referides a persones amb funció de batlles, magistrats o fiscals, o a l'actuació o el funcionament de l'Administració de Justícia, han estat rebutjades i no admeses a tràmit, i se n'ha donat trasllat immediat al Consell Superior de la Justícia.

Cal remarcar, com en anys anteriors, l'agilització del Consell Superior de la Justícia en donar recepció puntual d'aquestes trameses i informar per escrit al Raonador del desenvolupament posterior de la queixa o reclamació en cada cas: expedients 48/09, 2/10, 3/10, 4/10, 15/10, 28/10, 34/10, 45/10, 49/10, 53/10, 62/10, 66/10, 67/10, 79/10, 82/10, 96/10, 105/10, 106/10, 113/10, 126/10, 139/10, 151/10, 163/10, 167/10, 171/10, 178/10, 187/10, 192/10, 194/10 i 207/10.

En aquesta Memòria anual, el Raonador torna a deixar constància al ple del Consell General de l'habitual col·laboració, claredat i eficàcia amb què el Consell Superior de la Justícia ha tractat totes les qüestions que la nostra Institució li ha transmès.

Tot i que d'acord amb la Llei, el Raonador del Ciutadà no pot intervenir en assumptes pels quals s'hagi instat un procediment judicial, però que la mateixa Llei li permet aportar les observacions que estimi oportunes, les trameses al Consell Superior de la Justícia, si escau, s'acompanyen de les consideracions que el Raonador creu prudents.

D'altra banda, l'apartat 2 del referit article 3 estableix que: “*el Raonador mencionarà en el seu Informe anyal les queixes rebudes en relació amb el funcionament de l'Administració de Justícia*”. Aquest fet queda reflectit en cadascun dels expedients referents al sector Justícia d'aquest Informe i que detallarem seguidament en l'apartat 6.II.

6.II.- Expedients tramesos al Consell Superior de la Justícia

[En data 2/03/09 la Institució, d'ofici, va trametre una Recomanació al Consell Superior de la Justícia. Entre les diferents queixes i reclamacions ateses pel

Raonador del Ciutadà referents al funcionament de la Justícia, constatàvem la dificultat en què es trobaven molts ciutadans, una vegada havia estat dictada sentència, que aquesta fos executada amb la immediatesa que requeria.

Sabiem, per les reiterades demandes, que el Consell Superior de la Justícia havia arribat a la conclusió que la insuficiència de mitjans, tant humans com materials, podia ser la base dels retards esmentats.

Tenint en compte el que deia l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà en el seu punt 1: *“Les queixes o les reclamacions que rebí el raonador del ciutadà que concerneixin el funcionament de l'Administració de Justícia no seran tramitades per ell, que es limitarà a traslladar-les al Consell Superior de la Justícia”* i el que deia l'article 5: *“Encara que no hi hagi queixa o reclamació concreta, el raonador pot, d'ofici, elaborar informes o recomanacions sobre qüestions d'interès ciutadà o social general”*, se'ls va exposar que, per donar solució a la prompta execució de les sentències, hi havia a França, entre altres països, la figura concreta de l'*huissier de justice*, professió liberal que es definia com a oficial ministerial encarregat de notificar els actes de procediment i d'executar les decisions de la justícia i els actes autèntics que tenien força executòria.

Que el diccionari Le Petit Robert en donava la definició següent:

“Officier ministériel chargé de signifier les actes de procédure et de mettre à exécution les décisions de justice et les actes authentiques ayant force exécutoire.”

Que, anteriorment, el Sr. Ricard Fiter, raonador del ciutadà, que s'havia interessat pel tema, havia tramès, el 31 de desembre de 2003 al Consell Superior de la Justícia la documentació referent a l'*huissier de justice* francès amb la intenció que, a Andorra, es pogués estudiar alguna modalitat que donés com a resultat l'adaptació cap a una reforma del procediment actual civil o judicial d'execució de les sentències.

Amb la finalitat d'evitar les demores que l'execució de les sentències comportava i entre altres solucions possibles, vam creure que, per a totes les parts implicades, seria positiu considerar la creació d'una figura similar a l'*uixer* francès que, com a professió liberal independent, dugués a la pràctica l'execució de les sentències judicials.

En conseqüència, i sobre la base de tot el que antecedeix, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li conferien els articles 5 i 20.1 de la Llei de creació i funcionament de la Institució, va resoldre formular una Recomanació en el sentit que el Consell Superior de la Justícia estudiés la possibilitat de crear una figura inspirada en l'*uixer* judicial francès. Es van celebrar diverses reunions en les quals es constatava que el Consell Superior de la Justícia estava efectuant les gestions per-

tinents a fi d'incloure la figura de l'uixer a Andorra. (expedient 48/09).]

[Disset demandes d'informació van ser presentades per uns ciutadans a la Institució en dates 5/01/10, 8/01/10, 4/02/10, 3/03/10, 11/03/10, 23/03/10, 25/03/10, 19/04/10, 26/04/10, 19/05/10, 1/07/10, 30/08/10, 27/09/10, 1/10/10, 11/10/10, 9/11/10, 12/11/10 i 16/11/10 respectivament. En aquestes sol·licitaven informació sobre el procediment que calia seguir per manifestar el seu desacord amb l'actuació de la Batllia, perquè no estaven d'acord amb la sentència, amb les diligències prèvies, amb la manutenció que havia d'abonar, amb l'embargament del compte o una possible reobertura d'un plet.

D'acord amb els articles 3.1, 4 i 14 de la LCFRC, es va informar els demandants de la manca de competència de la Institució, però se'ls va assessorar de la possibilitat de personar-se a la Batllia o d'assessorar-se a través d'un advocat sobre les possibles accions a emprendre. (expedients 2/10, 4/10, 34/10, 49/10, 53/10, 62/10, 66/10, 79/10, 82/10, 96/10, 126/10, 151/10, 163/10, 167/10, 171/10, 187/10, 192/10 i 194/10).]

[En data 7/01/10, un ciutadà va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual al·legava que es considerava desatès pel Servei de Policia, Justícia i Fiscalia en referència als seus drets envers el seu fill menor, segons sentència dictada en el seu moment per l'Hble. Sr. Batlle, Jaume TOR, en data 16 d'octubre del 2007, així com en relació amb la denúncia efectuada al Servei de Policia que hauria actuat unilateralment desobeint dues ordres judicials, una que regulava les mesures paternofiliales de la sentència de data 16 d'octubre del 2007 i un aute que obligava al seu estricte compliment de data 15 de desembre del 2009.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la LCFRC es va comunicar al demandant la manca de competència de la nostra Institució, es va decidir traslladar l'escrit al Consell Superior de la Justícia, arxivar l'expedient i finalitzar en aquell moment les gestions de la Institució. Posteriorment, l'alt estament judicial ens comunicava que examinat amb deteniment l'escrit presentat pel demandant es desprenia, que els greuges que s'hi articulaven concernien un suposat mal funcionament del Servei de Policia alhora que un eventual disfuncionament de la Justícia pel fet que el dia de Reis les dependències de la Seu de la Justícia es trobessin tancades, i per la decisió adoptada pel Batlle de guàrdia en considerar que els fets que li eren posats en coneixement no revestien d'urgència. Que amb relació a les actuacions quin coneixement tenia atribuït, precisava que totes les peticions que havien pogut ser formulades, havien estat degudament resoltes. (expedient 3/10).]

[El 18/01/10, una ciutadana va presentar a la Institució un escrit de queixa, en què manifestava la seva impossibilitat de fer deixar el pis a una inquilina que no li

pagava el lloguer i que després d'haver obtingut el desnonament i la reclamació de la quantitat deguda per ordre de la Batllia, no podia obtenir l'execució de la sentència amb l'agreujant que el comportament de la inquilina li causava greus perjudicis per les queixes constants dels altres llogaters.

Es va comunicar a la demandant la manca de competència de la nostra Institució i, d'acord amb els articles 3.1 i 4 de la LCFRC, es va acordar traslladar l'escrit al Consell Superior de la Justícia, arxivar l'expedient i finalitzar en aquell moment les gestions de la Institució. Posteriorment, l'alt estament judicial ens comunicava que en el marc dels autes del judici civil i tramitat pel procediment d'arrendaments urbans, seguit arran de la demanda de desnonament i reclamació de quantitat, instada per la representació processal de la interessada es trobava en fase executòria.

Que per Sentència degudament notificada a la part agent i defenent fou estimada la demanda de la demandant declarant entre altres la resolució del contracte d'arrendament signat per ambdues parts en data 1 d'agost del 2008, i condemnant a la inquilina, a deixar lliure, vàcua i expedita, a disposició de la part demandant, l'esmentada unitat immobiliària.

Que per demanda d'execució de Sentència, de data 17 de novembre del 2009, la representació processal de la part agent, sol·licità l'execució de la Sentència de data 22 de juliol del 2009, requerint a tal efecte a la inquilina, al pagament de la quantitat de cinc mil cinc-cents trenta-nou euros amb vuitanta-set cèntims, més els imports per ocupació indeguda, i despeses que corresponguessin a partir de la mensualitat de juny de 2009, més l'import de reparació dels danys que poguessin existir en l'habitatge d'autes en el moment del retorn de la seva possessió, imports augmentats dels interessos legals que corresponguessin; requerint-li ensems per tal que deixés immediatament lliure, vacu i expedit el pis a disposició de la part agent, i, pel cas que no ho fes en el termini fixat, procedir a l'immediat llançament de la part defenent.

Que per providència d'execució de sentència de data 23 de novembre del 2009, degudament notificada a la part agent en data 30 de novembre del 2009, es requerí a la inquilina per tal que fes efectiva, en el termini de quinze (15) dies, els punts abans esmentats.

Que compte tingut que la inquilina no es va personar a la Batllia, per tal que li fos notificada l'esmentada providència, mitjançant ofici de data 10 de desembre del 2009, es requerí als agents del Servei de Policia, als efectes de citar-la, quin informe posterior del qual fou negatiu.

Finalment, en data 21 de gener dels corrents, alertats de la presència de la inquilina a la Batllia d'Andorra, aquesta fou dirigida a la secció número 6 de civil, coneixedora dels presents autes, per tal d'efectuar-li una diligència judicial, notificant-li ensems la providència ans esmentada, fent-li avinent que el proper dia 12 de

febrer del 2010, a les 10 hores, es procediria al seu llançament forçós, en el cas de no haver deixat lliure, vacu i expedit i aportat les claus del pis d'autes abans de dita data. (expedient 15/10).]

[El 27/01/10, un ciutadà va presentar un escrit de queixa. Manifestava que la seva esposa havia sol·licitat un advocat d'ofici, i obtingut una resposta negativa via telefònica. Que estaven rebent ajudes econòmiques de Càrites i del Govern i que anteriorment ja l'havien sol·licitat per una altra qüestió i la resposta havia estat afirmativa.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la LCFRC, es va informar els demandants de la manca de competència de la Institució i es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia. Seguidament, l'alt estament judicial ens comunicava que per assistir a l'acte de conciliació no els era necessari un advocat d'ofici. (expedient 28/10).]

[El 2/03/10, un ciutadà va presentar un escrit. En aquest ens exposava que es va presentar a un edicte per cobrir cinc places d'administratiu per a la Batllia. Que superades les proves dels dies 1 i 2 de febrer de 2010, va ser convocat per fer les proves psicotècniques el dia 16. Finalment el dia 19 va ser convocat a la seu del Consell Superior de la Justícia per fer les proves de castellà i francès i l'entrevista professional. Que com a resultat de l'esmentat concurs-oposició va rebre una notificació escrita en la qual se li comunicava que no havia aprovat, quan ja li havien comunicat en data 9 de febrer que havia superat les proves dels dies 1 i 2 de febrer.

Es va posar en coneixement del Consell Superior de la Justícia l'escrit presentat. Posteriorment, se'ns comunicava que des de la Secretaria del Consell Superior, efectivament reconeixien que existia un error de tipografia, en la notificació de data 25 de febrer on en lloc de dir "les proves que van tenir lloc els dies 1 i 2 de febrer..." havia de dir que "van tenir lloc els dies 16 i 19 de febrer.". Que, no obstant, el candidat sabia que va ser convocat a les proves orals per carta del dia 9 de febrer on se li comunicava que havia superat les proves escrites dels dies 1 i 2. Que malgrat l'error tipogràfic, el candidat coneixia que li quedaven pendents de passar unes altres proves els dies 16 i 19 de febrer a les quals es va presentar.

Que la carta del dia 25 de febrer l'informava del resultat final que prenia en compte totes les proves, escrites i orals, enumerades en l'edicte de data 19 de novembre del 2009 així com en les seves bases de convocatòria també publicades al BOPA, després de l'aplicació del coeficient oportunes. L'error tipogràfic en cap cas podia alterar el resultat final obtingut. Per altra banda, comunicaven que davant de qualsevol dubte l'interessat es podia adreçar directament a la Secretaria General del Consell Superior de la Justícia on li donarien les explicacions escaients per esvair el dubte, cosa que havien fet altres candidats, per evitar col·lapsar innecessàriament els

serveis de l'Administració i, si més no, en cas de no estar d'acord amb el resultat obtingut qualsevol candidat podia mitjançant escrit, formular el recurs pertinent davant del Consell Superior de la Justícia. (expedient 45/10).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en data 29/03/10, en què manifestava que durant el febrer de 1987 va patir un accident, que l'estava perjudicant ara, pel que sol·licitava, si fos possible obtenir una còpia de la sentència dictada en el seu moment pel Batlle Episcopal.

Es va comunicar a la demandant la manca de competència de la nostra Institució i, d'acord amb els articles 3.1 i 4 de la LCFRC, es va acordar traslladar l'escrit al Consell Superior de la Justícia, arxivar l'expedient i finalitzar en aquell moment les gestions de la Institució. Posteriorment, l'alt estament judicial va comunicar que consultats els llibres de registre de les que foren Batllies Episcopal i Francesa no hi havia constància de cap litigi promogut per la demandant. Es va traslladar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada. (expedient 67/10).]

[La Institució va trametre un escrit informatiu d'ofici al Consell Superior de la Justícia en data 3/06/10, després d'haver rebut una comunicació d'un ciutadà en la que efectuava atacs personals a certes persones amb les greus imputacions que comportaven el seu exposat sobretot amb relació a “relacions sexuals, que van acabar amb nenes menors de 18 anys embarassades” o el consum d'alcohol o drogues per part de monitors d'una casa de colònies d'estiu. (expedient 105/10).]

[El 3/06/10, una ciutadana va presentar a la Institució un escrit en el qual comunicava la detenció del seu fill al Centre Penitenciari de La Comella i de la dolença d'aquest que patia “Síndrome d'Asperger” i de les conseqüències que això comportava en trobar-se tancat en el centre de detenció.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la LCFRC, es va comunicar a la demandant la manca de competència de la nostra Institució, es va decidir traslladar l'escrit al Consell Superior de la Justícia, arxivar l'expedient i finalitzar en aquell moment les gestions de la Institució.

Posteriorment, el Consell Superior de la Justícia posava en el nostre coneixement que el sumari es trobava sota secret de sumari, malgrat la qual cosa podien informar-nos que eren coneixedors de la patologia de l'intern, que era tractada degudament al Centre Penitenciari per diversos especialistes, sense que aquests apreciessin cap impediment mèdic perquè el processat romangués en situació de presó. (expedient 106/10).]

[En data 17/06/10 la Institució va rebre un escrit de queixa, mitjançant el qual un ciutadà ens comunicava que després d'haver tingut un conflicte legal resolt a la Batllia l'any 2008, ara havien bloquejat els comptes als seus fills, sense ser part dins la causa. Que un cop aclarits els pagaments referits, encara no li havien retornat l'import del bloqueig.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la LCFRC, es va comunicar al demandant la manca de competència de la nostra Institució, es va decidir traslladar l'escrit al Consell Superior de la Justícia, arxivar l'expedient i finalitzar en aquell moment les gestions de la Institució. Posteriorment, l'alt estament judicial ens comunicava que de manera immediata el dia 9 de juny del 2010, es va deixar sense efecte la mesura d'embargament sobre els comptes. (expedient 113/10).]

[El 19/07/10, un ciutadà va presentar un escrit de queixa. Es queixava del tracte rebut a la Batllia per una funcionaria d'execucions civils. Ens comunicava que la funcionària li va demanar si tenia algun altre deute a la Batllia, l'interessat va respondre afirmativament i en demanar-li si era pel civil o pel penal i no saber que contestar, aquella li hauria tret dels dits els papers que havia de signar i els va estripar i arrugar els altres, com ens ensenyava l'interessat. El demandant ens deia que l'únic que havia demanat era que li expliquessin el que aquesta li demanava de signar i que en lloc d'aquestes explicacions li hauria estripat el document i l'havia atès descortèsament.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la LCFRC, es va comunicar al demandant la manca de competència de la nostra Institució, es va decidir traslladar l'escrit al Consell Superior de la Justícia, arxivar l'expedient i finalitzar en aquell moment les gestions de la Institució. (expedient 139/10).]

[El 14/10/10 es va presentar a la Institució un escrit de reclamació, després de la visita efectuada a un intern del Centre Penitenciari. Ens informava que en haver complert 2/3 parts de la condemna voldria beneficiar-se de la llei per poder canviar la resta de la pena de privació de llibertat per l'expulsió definitiva del país.

En no correspondre a la Institució del Raonador del Ciutadà cap actuació relativa a la concessió demanada per l'interessat, se li va comunicar el contingut dels articles 3.1 i 4 de la LCFRC, es va traslladar l'escrit al Consell Superior de la Justícia i es va arxivar el dossier. (expedient 178/10).]

[El 7/12/10, una immobiliària del país va presentar a la Institució un escrit de queixa en el qual sol·licitava l'agilitació de la demanda civil de desnonament que havia presentat a la Batllia. Ens comunicaven que hi havia un inquilí que no havia deixat l'habitatge, quan la seva esposa va rescindir el contracte en data 31/07/10 i

que no havia pagat el lloguer des d'aquesta data. Que la comunitat havia fet saber que dit senyor havia efectuat varis robatoris dintre i fora de l'immoble, dels quals ja havien efectuat les corresponents denúncies, però sol·licitaven el desnonament ja que aquesta persona creava neguit sobretot por a tots els estadants de l'edifici que havien fet arribar una carta amb les seves signatures.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la LCFRC, es va comunicar als demandants la manca de competència de la nostra Institució, es va decidir traslladar l'escrit al Consell Superior de la Justícia, arxivar l'expedient i finalitzar en aquell moment les gestions de la Institució. Posteriorment, l'alt estament judicial ens comunicava que l'audiència per al desnonament s'havia fixat per al 11 de gener del 2011. (expedient 207/10).]

7

SECTOR ACCIONS PRIVADES**7.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients**

El sector Accions privades recull tots els expedients d'assumptes que, en tractar-se de qüestions entre particulars, la Institució ha comunicat expressament als demandants que el Raonador no hi tenia competència.

Hem actuat d'acord amb el contingut de l'article 14 de la Llei per la qual ens regim, que preveu que es pot rebutjar una qüestió per manca de competència, interès legítim o fonament, o quan la seva tramitació perjudiqui els interessos legítims de tercers. Malgrat el rebuig inicial d'aquest tipus de queixes o reclamacions, el Raonador no queda impedit, però, d'acord amb l'apartat 5 de tal'aquest article 14, 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.

Aquesta pràctica s'ha seguit en els expedients que a continuació detallem: 6/10, 7/10, 8/10, 11/10, 18/10, 21/10, 24/10, 26/10, 31/10, 32/10, 38/10, 40/10, 43/10, 46/10, 47/10, 50/10, 55/10, 56/10, 58/10, 59/10, 61/10, 63/10, 65/10, 68/10, 69/10, 71/10, 74/10, 81/10, 84/10, 86/10, 88/10, 89/10, 97/10, 98/10, 100/10, 103/10, 104/10, 115/10, 119/10, 123/10, 127/10, 132/10, 136/10, 138/10, 141/10, 147/10, 149/10, 150/10, 152/10, 156/10, 159/10, 160/10, 162/10, 164/10, 165/10, 173/10, 175/10, 179/10, 181/10, 182/10, 186/10, 190/10, 195/10, 198/10, 201/10, 204/10, 205/10, 206/10, 211/10 i 216/10.

S'ha prestat la màxima atenció a tot ciutadà quan ha comentat o explicat al Raonador el seu dubte, el problema sorgit o un suggeriment per millorar el que creu millorable en l'àmbit públic. Es tracta d'una de les funcions a què es veu implicada la nostra Institució quasi diàriament. Amb aquesta tasca, tenim la possibilitat de comprovar que en el dia a dia molta gent d'aquest país no sempre troba per part de l'Administració la suficient atenció o sensibilitat davant la seva queixa, la seva reivindicació, la seva preocupació o el seu missatge. Així mateix, s'han observat diferents dificultats en què es troben molts ciutadans per defensar els seus drets davant la Justícia, en haver de recórrer a gestories o a advocats per petits problemes que implicarien unes despeses superiors a les reclamacions monetàries que voldrien obtenir.

Les actuacions que s'han efectuat des de la nostra Institució han estat bàsicament destinades a assistir tots els ciutadans que ho han sol·licitat, hem estudiat i hem valorat, cas per cas, qualsevol assumpte o problema que se'ns ha plantejat i hem tractat i informat de la millor manera totes les demandes.

Aquesta activitat no solament es limita a l'assessorament per mitjà del resultat dels expedients informatius, actes de compareixença i de comunicació, o de correspondència emesa, accions a través de les quals es dona resposta puntual als sol·licitants, sinó també procurant escoltar -i remarquem la paraula ESCOLTAR- a tots els que acudeixen al Raonador del Ciutadà, i vehicular múltiples actuacions d'assistència personal a particulars o col·lectius (vegeu pàgina 21 de la Primera part).

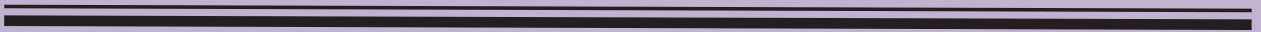
La forma estadística que presentem, ens dona una visió més clara dels assumptes o problemes que han afectat als ciutadans en els quals el Raonador no ha pogut intervenir, però que seria convenient estudiar i tenir en compte per tal de valorar una possible mancança o solució.

Com es pot comprovar, la gran majoria fan referència a problemes derivats de l'actuació de propietaris d'immobles a l'hora de cobrar als llogaters les despeses de calefacció o comunitàries, saber quins són els drets i les obligacions de les parts. Un dels altres factors que han preocupat més els ciutadans són les actuacions de les companyies d'assegurances, les empreses comercials, o els desacords de caire laboral amb els patrons, ja que els treballadors han estat acomiadats indegudament o no han estat declarats a la CASS d'una forma correcta.





3



TERCERA PART

RELACIONS INSTITUCIONALS I PUBLICACIONS



1

RELACIONS INSTITUCIONALS

Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

S'ha volgut deixar constància en diferents expedients de les visites i relacions institucionals mantingudes entre el raonador del ciutadà i diverses organitzacions internacionals d'*ombudsman*, així com l'assistència del raonador del ciutadà als diversos congressos d'*ombudsman* organitzats per part de l'IOI, de l'AOME, de la FIO i de l'Associació d'Ombudsmans del Mediterrani (AOM).

En l'**expedient núm. 23/10** queda recopilada tota la correspondència emesa i rebuda entre el raonador del ciutadà i l'Institut Internacional de l'Ombudsman. Deixem constància de l'**expedient 99/10**, iniciat arran de la participació del raonador del ciutadà, acompanyat de la secretària general, Sra. Rosa Sarabia Rebolledo, a la Conferència europea i Assemblea General de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, regió europea, celebrat a Barcelona els dies 3 al 5 d'octubre de 2010. En aquest acte, el Raonador del Ciutadà va presentar una ponència sobre la integració o l'assimilació: cultura, identitat, receptivitat i requisits, amb el títol: "La història de la immigració al Principat d'Andorra" en els termes següents:

Per comprendre millor el meu exposat sobre la història de la immigració al Principat d'Andorra, he cregut necessari una breu introducció sobre aquest país, la institució defensorial del qual represento amb el nom de Raonador del Ciutadà.

El Principat d'Andorra és un microestat europeu situat entre Espanya i França en la zona axial de la serralada pirinenca.

La seva superfície és de 468 km². Més gran que la d'altres microestats europeus com el Principat de Mònaco, Sant Marino o Liechtenstein.

La població censada l'any 2009 era d'uns 84.000 habitants.

El Principat d'Andorra és un Estat independent, de dret, democràtic i social que es regeix per la Constitució aprovada per referèndum l'any 1993, constitueix un coprincipat parlamentari.

La llengua oficial és el català. En els programes escolars s'ensenya també el castellà, el francès i l'anglès.

Andorra va entrar a formar part de les Nacions Unides l'any 1993, del Consell d'Europa el 1994 i de la Comunitat Iberoamericana de Nacions el 2005.

L'1 de gener del 2002 va adoptar la moneda de la Unió Europea, l'euro.

Andorra ha estat poblada des de la prehistòria fa 10.000 anys. Durant els segles VIII i IX va formar part de la Marca Hispànica sota el domini carolingi. En extingir-se la dinastia francesa, les Valls andorranes, van passar a dependre dels comptes d'Urgell, comptat català veí d'Andorra.

L'any 1133 els comptes van cedir els seus drets sobre Andorra al Bisbe d'Urgell. D'aquesta manera els bisbes es convertirien en senyors espirituals i temporals de les Valls andorranes.

Els bisbes, per poder-los defensar, els infeudaren a un vescomte veí. Pel casament de la seva filla l'any 1206 amb el comte de Foix, aquests drets infeudats van passar a aquesta casa, situada al sud de França.

A partir d'aquest moment per un acte de conciliació, l'any 1278 els bisbes d'Urgell situats al sud dels Pirineus i els comtes de Foix al nord, ostentarien els mateixos drets i les mateixes atribucions sobre Andorra. Així naixia aquest Coprincipat.

Els drets dels bisbes es van trametre successivament a través dels segles, en canvi, per avatars de la història: matrimonis i herències, els drets dels comtes de Foix van passar a la corona de França. Guillotinat el rei a la revolució, aquests es transmeteren al president de la República Francesa.

Amb la Constitució de l'any 1993, el poble andorrà va assumir la plena sobirania, guardant d'acord amb la història, els dos coprínceps que són conjuntament i indivisiblement, el cap d'Estat i n'assumeixen la més alta representació.

Actualment, són els coprínceps l'arquebisbe d'Urgell, Monsenyor Enric VIVES i el president de la República Francesa Nicolas Sarkozy.

La nacionalitat andorrana la podeu adquirir els estrangers que contrauen matrimoni amb andorrans o que porten una residència efectiva de 20 anys. La Constitució no permet la doble nacionalitat.

L'economia andorrana ancestral agrícola-ramadera ha estat substituïda per una economia de serveis basada en el comerç i el turisme.

La població censada com he dit, és d'uns 84.000 habitants. D'aquests, aproximadament 32.000, menys de la meitat, són nacionals andorrans i 52.000 són estrangers, la meitat 26.000 són espanyols, una quarta part, 13.000, són portuguesos, 5.000 són francesos i els 8.000 restants es reparteixen en 16 nacionalitats diferents.

Per les dades anteriors es constata que els andorrans són minoria al seu país. Crec que és un dels pocs estats al món on es dona aquesta particularitat. Això influirà que algunes lleis del Principat puguin semblar proteccionistes.

La exigua població del meu país hem permet i obliga a atendre personalment les queixes i les reclamacions dels ciutadans. Aquest contacte directe i personal és per a mi d'una importància cabdal. I en referència al tema de l'immigrant, en els informes al Parlament he manifestat reiteradament l'empara que els cal per les circumstàncies en què es troben, en trobar-se fora del seu país d'origen o del seu entorn familiar, sobretot si tenen uns baixos nivells culturals i econòmics i estan patint una separació familiar i un desarrelament que els fa magnificar qualsevol petit problema. Insistim que és necessari que la burocràcia no amagui el tarannà humà que espera aquell que acudeix a l'Administració, sobretot aquell que menys sap, menys coneix i menys mitjans posseeix.

La població històrica de les Valls andorranes al llarg del temps oscil·lava entre els 4.500 i els 5.500 habitants. Els sols canvis momentanis els ocasionava la vinguda de refugiats de les guerres als països veïns.

Andorra, fins a mitjan del segle passat, fou un país d'emigrants. A les cases hi quedaven els hereus i rarament donava per viure a altres germans, que solien emigrar cap a França o Espanya.

Durant el segle XIX, els excursionistes, historiadors, científics i aventurers van descobrir aquest rar Principat. Un país amb arrels feudals, racó de pau, on no hi havia impostos. Els més emprenedors proposaren fer-hi estacions termals i casinos a canvi d'obrir carreteres, modernitzar el país i crear llocs de treball. Foren projectes que mai s'arribarien a materialitzar.

Fins a l'any 1913 l'accés a Andorra sols era possible a peu o amb cavalleries. Aquell any es va obrir la primera carretera que comunicava amb Espanya. A partir de llavors els visitants encuriosits per aquest petit país començaren a venir en quantitats considerables.

L'orografia de les valls andorranes, molt accidentada, i la xarxa fluvial de llacs i torrents van propiciar que cap a l'any 1930 s'atorgués una concessió per a la construcció d'una central hidroelèctrica. La importància de l'obra va fer necessari que vinguessin molts treballadors forans, especialment espanyols. Aquesta massa obrera va portar noves inquietuds laborals fins llavors desconegudes.

La més important, el dret a vaga. Aquesta ocasiona diversos disturbis que van donar lloc a que per primera vegada es constituís a Andorra un cos de Policia. Sis agents i un capità com a força armada permanent que reforcés les actuacions del sometent.

Poc després, la concessió d'una emissora de radiofònica incrementava els treballadors estrangers.

Les seves retransmissions amb el repetit eslògan "Aquí Ràdio Andorra" foren motiu que se'ns conegués lluny de les nostres fronteres.

Del bon tracte que els treballadors forans reberen d'Andorra n'és un exemple la notícia que una representació d'aquests es traslladà a Madrid i visità el president Niceto ALCALÁ ZAMORA per informar-li'n.

Com hem dit, les Valls andorranes han estat sempre un lloc d'acollida i un lloc de pas entre França i Espanya. Sempre s'ha considerat la seva gent hospitalària. D'aquesta facilitat de refugi al llarg dels segles fins a mitjan del segle XX, ens en dóna testimoni l'escrit que deixà un frare jesuïta escapat d'Espanya el 1838. Diu: Salvat per la misericòrdia de Déu la persecució que el 1835 patirien en particular jesuïtes d'Espanya, i després d'haver passat per totes les alambicacions modernes de les fronteres d'Espanya i França, vaig entrar lo 29 de setembre a la Vall d'Andorra, on no vaig trobar cuadrilles armades dels partits, ni guardas, ni de cap manera de molestants; de consegüent no vaig sofrir registres ni escorcolls. Aquí no hi ha barreres ni aduanes ni bureus. No se han de menerster guias, cartes, ni passaport. Tothom menja el que pot, vesteix com vol, va i ve on li acomoda, com i quan li agrada sense haver-ho de comunicar a ningú. Solsament se suprimeix al criminal. Aquí entre tanta tranquil·litat em vaig trobar com que hagues recobrat la llibertat. Aquest frare es va trobar tan bé a Andorra que s'hi va quedar fins a la seva mort 30 anys més tard.

Però tornarem a temps més pròxims. L'any 1936 començava a Espanya la Guerra Civil que duraria fins al 1939. Andorra fou refugi dels qui s'amagaven d'ambdós bàndols. Primer dels partidaris de Franco que fugien dels republicans, després, acabada la guerra, dels vençuts, els republicans o rojos que fugien de la repressió franquista.

En una Andorra de 4500 habitants, segons alguns estudiosos, la quantitat de refugiats que van passar seria de l'ordre de 80.000. Les Valls foren sobretot lloc de trànsit.

En un principi, molts refugiats esperaven que la caiguda de Franco els permetria tornar aviat a la seva terra. Amb la predominació del Règim, molts d'ells decidirien quedar-se al País. Davant l'allau de gent les autoritats andorranes van restringir els permisos de residència. Andorra va tenir veritables problemes de subministrament.

Però les autoritats van ser especialment tolerants amb els refugiats tot i que el país no estava preparat per a aquells esdeveniments.

Encara no s'havien acabat les conseqüències de la Guerra Civil espanyola que començà la Segona Guerra Mundial. Aquesta vegada els refugiats i escapats del nazisme que creuaven el país s'estimen en 35.000.

En acabar les guerres l'Andorra de 4500 habitants s'havia incrementat en prop d'un miler i mig més.

Després del 1945, les vacances dels francesos propiciarien un començament del flux cap a les valls andorranes. A part del preus competitius, venien a comprar molts productes d'Espanya difícils d'obtenir al seu país.

Andorra canviava el seu passat agrícola i ramader, per un país de turisme i comerç.

L'eclosió d'aquest moviment se situa cap al 1950 i és conegut com a "boom turístic" andorrà. Cap a l'any 1960 el turisme s'incrementava fortament amb els espanyols que el règim franquista deixava sortir progressivament i que venien a adquirir els productes d'arreu del món que no es podien trobar a Espanya.

Dels 6000 habitants de l'any 1950, es passa a 8300 l'any 1960 i d'aquests es passà a 19.500 el 1970.

Per als espanyols, Andorra es va convertir en una espècie d'El Dorado. La immigració buscava els recursos econòmics que oferia el mercat turístic i comercial andorrà. L'increment de la construcció demanava més mà d'obra procedent d'Espanya.

Andorra va haver de fer ràpidament noves lleis que tot i permetre l'entrada de forasters, no perjudicessin els drets dels autòctons. Lleis que es poden considerar proteccionistes. Es varen dictar noves normes que reglamentaven el comerç i oferien la possibilitat que, en primer lloc s'autoritessin als andorrans. S'establí una proporcionalitat dels comerços com fleques, comestibles, carnisseries segons el nombre d'habitants en cada població. Es prohibí el prestanoms. S'ordenà sobre la circulació de persones, la nacionalitat, l'accés a l'habitatge, l'adquisició de terrenys, l'adquisició de vehicles, els permisos d'edificació, etc...

Davant l'allau de nouvinguts, a mitjan dels anys 50 es van haver de suspendre temporalment els permisos de residència i exigir deu anys de residència als forasters per exercir una activitat comercial.

En ser la major part dels immigrants castellanoparlants fou necessari dictar lleis per preservar la llengua nacional, el català.

L'any 1962 es crea l'assegurança obligatòria pels accidents de treball que s'estenia a malaltia i jubilació amb la creació de la Caixa Andorrana de Seguretat Social, el 1968.

Els assalariats espanyols representaven el 87%

Andorra no para de créixer. El turisme s'incrementa amb els esports d'hivern i cada vegada són més necessaris els hotels i els comerços.

La població andorrana que com hem dit l'any 1970 era de 19.500 habitants, passarà l'any 1980 a 35.000. Un increment de 16.000 persones de les quals 13.400 són immigrants. Del 1980 al 1990 l'increment serà de 19.000 persones de les quals 18.800 són estrangers, amb una població total en iniciar-se la dècada de final de segle de 54.415 habitants.

L'any 2007 els andorrans eren 30.500 i els estrangers 52.500, amb una població total de 83.000 habitants i entre la immigració ha anat creixent de manera notable la dels ciutadans portuguesos que són la segona en quantitat darrera de l'espanyola. Aquests darrers anys de

crisi la immigració tendeix a disminuir.

El fet que la població autòctona, els andorrans, fos minoria, ha fet necessari, podríem dir que com a autodefensa, facilitar l'accés a la nacionalitat dels forasters. Lleis que s'han anat aprovant al llarg dels últims anys han propiciat que actualment s'estigui igualant la població andorrana i la procedent de la immigració.

Ara, és primordial que aquesta població s'estigui al país, única possibilitat que el Principat d'Andorra pugui conservar la seva singularitat ancestral.”

Totes les tramitacions lliurades o rebudes per la Institució de tot el que fa referència a l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) i a les demandes d'adhesió a dita associació, van quedar recopilades en els **expedients núm. 27/10 i 73/10**.

En l'**expedient 44/10** es recopilen les comunicacions rebudes de la Federació Iberoamericana de Ombudsman (FIO) i dels seus membres. Deixem nota de l'**expedient 180/10**, iniciat arran de la participació del Raonador del Ciutadà al XV Congrés de la Federació Iberoamericana de Ombudsman, celebrat a Cartagena d'Índies, Colòmbia, els dies 25 al 28 d'octubre.

Es va efectuar la Reunió Anual de la Red de Mujeres, en la que va participar la secretària general, Sra. Rosa Sarabia Rebolledo com a integrant d'aquesta xarxa i en la qual es van debatre temes com la seguretat ciutadana i els drets de les dones, es van presentar els informes regionals sobre seguretat ciutadana i es va celebrar l'Assemblea de la Red de defensoria de mujeres de la FIO.

En el transcurs del Congrés, es van debatre diferents temes tots relacionats amb la protecció i la seguretat ciutadana i dels migrants amb diferents punts de vista dels defensors assistents.

En l'**expedient núm. 108/10** es recopilen totes les comunicacions emeses i rebudes per la Institució amb el comissari de drets humans del Consell d'Europa. Els dies 17 i 18 de novembre la secretària de la Institució del Raonador del Ciutadà, Sra. Laura Gil Martínez, va participar al taller de formació dels punts de contacte sobre el rol de les Estructures Nacionals de Drets Humans i la promoció dels drets de les persones amb malalties mentals celebrat a Bilbao.

En aquesta trobada, els Mecanismes de Defensa dels Drets Humans, van posar de manifest la dificultat en què es troben moltes persones amb malalties mentals, pel que fa a la defensa dels seus drets. Aquest Mecanismes s'havien trobat, en molts casos que la Llei dels seus països no empara aquestes persones, que sobretot el problema principal és la falta de recursos que tenen i aquests, moltes vegades són insuficients. **Expedient núm. 200/10**.

Altrament, en l'**expedient 42/10** es recopilen totes les comunicacions emeses i rebudes per part de la Institució de l'Associació dels Mediadors de la Vessant Mediterrània. Els dies

14 i 15 de juny el raonador del ciutadà i la secretària general de la Institució, Sra. Rosa Sarabia Rebolledo, van participar a la 4a Trobada de Defensors de la Vessant Mediterrània, celebrada a la ciutat de Madrid sobre el tema “Desafiaments que la immigració i els drets humans plantegen als Ombudsmans”

Aquesta trobada va ser organitzada pel defensor del poble d'Espanya Sr. Enrique Múgica Herzog, vicepresident; amb la col·laboració de la Institució del Diwan Al Madhalim (defensor del poble del Marroc) Sr. Mhamed Iraki, president de l'Associació i pel médiateur de la République, Sr. Jean Paul Delevoye, secretari general.

Van prendre part en la celebració 24 institucions de defensors, representants de l'Organització de les Nacions Unides (Alt Comissariat dels Drets Humans), de la Lliga d'Estats Àrabs i de la Unió Europea.

En la Resolució de l'Associació es va decidir, entre altres, promoure i defensar els drets fonamentals i el respecte de la dignitat dels immigrants, vetllar en tot l'espai mediterrani pel respecte dels seus drets, apelar per l'activació d'una política activa d'integració dels immigrants i la lluita contra tota exclusió, xenofòbia, racisme, antisemitisme i, en general, contra tota forma de fanatisme, prendre mesures per la igualtat dels drets socials, econòmics i culturals dels immigrants, i sobretot en l'àmbit del treball, la vivenda, la salut, l'educació, el reagrupament familiar i de la prevenció, sobretot per els grups més vulnerables. **Expedient 93/10.**

Amb l'**expedient núm. 52/10** es deixa constància de la participació de la Secretària de la Institució del Raonador del Ciutadà, Sra. Laura GIL MARTÍNEZ, a la Primera sessió de formació per als membres de l'Associació d'Ombudsmans de la Vessant Mediterrània, amb el títol “Tractament de les queixes: Estudis i control”, celebrat a Rabat els dies 25 i 26 de març. Durant les sessions van participar diferents països de la vessant mediterrània com: Algèria, Palestina, Líban, Malta, França, Bòsnia-Herzegovina, Sèrbia, Turquia, Marroc, Espanya i Andorra. Es va remarcar la funcionalitat que tenen aquestes formacions, ja que les institucions aporten les diferents maneres sobre el tractament de les queixes, el seguiment i les diferents resolucions. Les formacions van servir per exposar la importància que s'ha de donar a les noves tecnologies per tal d'oferir un millor servei de cara al ciutadà, assegurant un tracte correcte i eficaç als problemes als que diàriament s'enfronten les Defensories.



**XV Congrés de la Federació
Iberoamericana de Ombudsman (FIO)
Cartagena d'Índies - Colòmbia
25 al 28 d'octubre del 2010**



**Visita efectuada per l'Exma. Sra. Maria
Luisa Cava de LLano, Defensora
del pueblo d'Espanya en funcions.
Desembre del 2010**



**4a trobada de Defensors de
la Vessant Mediterrània.
Madrid
14 i 15 de juny del 2010**



4



ÍNDEX

ÍNDEX GENERAL I ÍNDEX D'EXPEDIENTS



1

ÍNDEX GENERAL

PRESENTACIÓ	Pàg. 1
Introducció	3
PRIMERA PART: Anàlisi institucional del funcionament de la Institució durant l'any 2009. Resum estadístic de l'activitat de la Institució	15
Contingut de la Primera Part	17
Resum estadístic de l'activitat de la Institució	17
A) Expedients formals.....	18
B) Expedients per sectors	20
C) Entrevistes.....	21
D) Correspondència.	21
E) Relacions amb els mitjans de comunicació.....	21
SEGONA PART: Activitat vinculada a la instrucció dels expedients.	23
Contingut de la Segona Part	25
ESQUEMA DELS EXPEDIENTS REGISTRATS	26
DESENVOLUPAMENT DELS SECTORS.	49
1 - Sector Finances (tributs i taxes).....	49
1.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	49
1.II.- Expedients tramitats.....	49
2.- Sector Urbanisme.....	55
2.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	55
2.II.- Expedients tramitats.....	55
3.- Sector Social:.....	61
3.I.- Pensions / CASS.....	61
3.I.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.	61
3.I.II.- Expedients tramitats.	61
3.II.- Infants - Jovent.	79
3.II.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.	79
3.II.II.- Expedients tramitats.....	79

4.- Sector Administració en general.....	Pàg. 83
4.I.- Administració penitenciària.	83
4.I.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.	83
4.I.II.- Expedients tramitats.....	83
4.II.- Administració general.	86
4.II.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.	86
4.II.II.- Expedients tramitats.	87
4.III.- Seguretat viària i ciutadana.	110
4.III.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.	110
4.III.II.- Expedients tramitats.....	110
4.IV.- Higiene i salubritat públiques.....	112
4.IV.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.	112
4.IV.II.- Expedients tramitats.	112
5.- Sector institucional.....	115
5.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.	115
5.II.- Expedients tramitats.....	115
6.- Sector Justícia.	117
6.I.- Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	117
6.II.- Expedients tramesos al Consell Superior de la Justícia	117
7. Sector Accions privades: expedients no admesos a tràmit.	125
TERCERA PART:	129
1.- RELACIONS INSTITUCIONALS.....	131
ÍNDEX :	141
I.- ÍNDEX GENERAL	143
II.- ÍNDEX PER NÚMERO D'EXPEDIENT	145

2

ÍNDEX D'EXPEDIENTS**Anys anteriors**

48/09	Pàg. 117
210/09.....	61

Any 2010

1/10.....	87
2/10.....	119
3/10.....	119
4/10.....	119
5/10.....	63
6/10.....	125
7/10.....	125
8/10.....	125
9/10.....	65
10/10.....	65
11/10.....	125
12/10.....	88
13/10.....	65
14/10.....	87
15/10.....	119
16/10.....	92
17/10.....	87
18/10.....	125
19/10.....	87
20/10.....	93
21/10.....	125
22/10.....	95
23/10.....	131
24/10.....	125
25/10.....	55
26/10.....	125
27/10.....	136
28/10.....	121

**INSTITUCIÓ DEL RAONADOR DEL CIUTADÀ
INFORME ANUAL 2010**

29/10	Pàg. 49
30/10.....	66
31/10.....	125
32/10.....	125
33/10.....	87
34/10.....	119
35/10.....	110
36/10.....	52
37/10.....	87
38/10.....	125
39/10.....	65
40/10.....	125
41/10.....	65
42/10.....	136
43/10.....	125
44/10.....	136
45/10.....	121
46/10.....	125
47/10.....	125
48/10.....	65
49/10.....	119
50/10.....	125
51/10.....	97
52/10.....	137
53/10.....	119
54/10.....	87
55/10.....	125
56/10.....	125
57/10.....	65
58/10.....	125
59/10.....	125
60/10.....	115
61/10.....	125
62/10.....	119
63/10.....	125
64/10.....	87
65/10.....	125
66/10.....	119
67/10.....	122
68/10.....	125

69/10.....	Pàg. 125
70/10.....	87
71/10.....	125
72/10.....	87
73/10.....	136
74/10.....	125
75/10.....	65
76/10.....	112
77/10.....	98
78/10.....	65
79/10.....	119
80/10.....	87
81/10.....	125
82/10.....	119
83/10.....	87
84/10.....	125
85/10.....	87
86/10.....	125
87/10.....	87
88/10.....	125
89/10.....	125
90/10.....	68
91/10.....	99
92/10.....	56
93/10.....	137
94/10.....	101
95/10.....	87
96/10.....	119
97/10.....	125
98/10.....	125
99/10.....	131
100/10.....	125
101/10.....	100
102/10.....	52
103/10.....	125
104/10.....	125
105/10.....	122
106/10.....	122
107/10.....	87
108/10.....	136

**INSTITUCIÓ DEL RAONADOR DEL CIUTADÀ
INFORME ANUAL 2010**

109/10.....	Pàg. 68
110/10.....	79
111/10.....	101
112/10.....	113
113/10.....	123
114/10.....	65
115/10.....	125
116/10.....	81
117/10.....	87
118/10.....	87
119/10.....	125
120/10.....	65
121/10.....	114
122/10.....	115
123/10.....	125
124/10.....	99
125/10.....	81
126/10.....	119
127/10.....	125
128/10.....	87
129/10.....	81
130/10.....	87
131/10.....	65
132/10.....	125
133/10.....	83
134/10.....	101
135/10.....	87
136/10.....	125
137/10.....	81
138/10.....	125
139/10.....	123
140/10.....	87
141/10.....	125
142/10.....	103
143/10.....	84
144/10.....	70
145/10.....	87
146/10.....	104
147/10.....	125
148/10.....	105

149/10.....	Pàg. 125
150/10.....	125
151/10.....	119
152/10.....	125
153/10.....	65
154/10.....	74
155/10.....	81
156/10.....	125
157/10.....	87
158/10.....	87
159/10.....	125
160/10.....	125
161/10.....	87
162/10.....	125
163/10.....	119
164/10.....	125
165/10.....	125
166/10.....	87
167/10.....	119
168/10.....	87
169/10.....	75
170/10.....	105
171/10.....	119
172/10.....	87
173/10.....	125
174/10.....	87
175/10.....	125
176/10.....	87
177/10.....	115
178/10.....	123
179/10.....	125
180/10.....	136
181/10.....	125
182/10.....	125
183/10.....	106
184/10.....	87
185/10.....	76
186/10.....	125
187/10.....	119
188/10.....	87



**INSTITUCIÓ DEL RAONADOR DEL CIUTADÀ
INFORME ANUAL 2010**

189/10.....	Pàg. 87
190/10.....	125
191/10.....	65
192/10.....	119
193/10.....	84
194/10.....	119
195/10.....	125
196/10.....	107
197/10.....	87
198/10.....	125
199/10.....	87
200/10.....	136
201/10.....	125
202/10.....	87
203/10.....	87
204/10.....	125
205/10.....	125
206/10.....	125
207/10.....	123
208/10.....	87
209/10.....	78
210/10.....	87
211/10.....	125
212/10.....	65
213/10.....	87
214/10.....	53
215/10.....	87
216/10.....	125









NOTES





NOTES





NOTES





NOTES





NOTES





NOTES

