



Informe Anyal al Consell General

INSTITUCIÓ DEL RAONADOR DEL CIUTADÀ

Any 2009

Informe Anyal al Consell General: any 2009 - Andorra: Institució del Raonador del Ciutadà, 2009
184 p.:taules; 30 cm

ISBN: 978-99920-1-775-3

Entr. pral.(s): Andorra. Institució del Raonador del Ciutadà

Matèria(s): Defensor del poble - Andorra - Informes

Dipòsit legal: AND. 911-2010

Contè índex general i d'expedients

351.941"2009"(047) INS

Institució del Raonador del Ciutadà

Informe Anyal del Raonador del Ciutadà al Consell General: Any 2009

Edició: Abril 2010

Impressió: Gràfiques A4

Fotografia portada realitzada per: Arxiu NP

INTRODUCCIÓ

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

L'exposició de motius de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà aprovada en la sessió del dia 4 de juny de 1998 pel Consell General constata 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.

I continuaria dient que, com a institució complementària del tradicional control judicial de l'activitat administrativa, la Institució en defensa dels drets i les llibertats fonamentals ha tingut en temps contemporani una formidable difusió.

Recordem que la Constitució sueca de 1809 creava la figura de l'*ombudsman* com una forma de controlar l'activitat de l'Administració i de defensa dels drets dels ciutadans. Aquesta figura es va estendre a tots els països d'Europa i fins i tot el Consell d'Europa, en la seva recomanació del 23 de setembre de 1985, instava els seus estats membres a crear aquesta institució o a reforçar-ne els poders.

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

A Andorra es va optar per recuperar la denominació autòctona, antiga i pròpia que tenien les persones que defensaven d'ofici en nom del poble els acusats en l'àmbit de la justícia penal des de l'Edat Mitjana: els raonadors, denominació que, a més, entroncava amb les seves funcions, que no són decisòries, sinó purament mediadores informatives de l'Administració. Per tant, el "raonador del ciutadà" és la denominació que es considerarà oportuna i adequada per a aquesta Institució.

Enguany la Institució compleix onze anys des de la seva creació i està totalment consolidada i és coneguda en els diferents àmbits de l'Administració i de la ciutadania.

L'article 21 de la L.C.F.R.C. 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, passem a informar sobre les activitats que ha realitzat la Institució en el transcurs del temps comprès entre el primer de gener i el trenta-u de desembre de l'any 2009.

En les actuacions que es reflecteixen en aquesta memòria, d'acord amb el seu estatus jurídic, el Raonador del Ciutadà ha actuat com a delegat o comissionat del Consell General i té com a missió defensar i vetllar pel compliment i per l'aplicació dels drets i de les llibertats recollits en la Constitució del Principat, vetllant perquè 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, amb subjecció als principis de jerarquia, eficàcia i transparència, i amb plena submissió a la Constitució i a la resta de l'ordenament jurídic.

Dins el seu àmbit, el Raonador del Ciutadà no pot intervenir en assumptes en els quals s'hagi instat un procediment davant d'un òrgan jurisdiccional, ni pot anul·lar ni modificar cap acte administratiu, i s'ha de limitar a fer les recomanacions i els suggeriments que estimi oportuns.

Quan les queixes o reclamacions han concernit el funcionament de la justícia, atenint-nos a l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, ens hem limitat a donar-ne trasllat al Consell Superior de la Justícia. Quan aquesta Institució ens ha informat sobre la queixa o reclamació tramesa, n'hem donat trasllat a la persona interessada.

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

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

Les queixes o reclamacions presentades a la Institució són examinades pel Raonador que rep personalment la persona que les cursa a fi de completar-les millor i més extensament, si escau. 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.

Quan les demandes no tenen una relació directa amb les administracions, en compliment de la Llei que ens ateny, hem informat sempre que ha estat possible de l'autoritat o del procediment que, al nostre entendre, és el més adequat per solucionar-les.

Si el Raonador ha constatat una vulneració dels drets i de les llibertats establerts en la nostra Constitució, ha actuat d'ofici si ha estat necessari.

Hem atès igualment els que s'han dirigit a la nostra Institució, tot i no presentar queixes o reclamacions concretes, quan hem vist que es dirigien a nosaltres com a últim recurs per solucionar les seves preocupacions en relació als diferents òrgans que regeixen la nostra societat. Comprenem que hi ha molta gent sola que necessita comunicar-se i, fins i tot, esplaiar-se amb algú sobre els problemes que l'afecten en relació amb la societat on viu.

Tal 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, trobin el camí adequat amb certa facilitat o puguin gaudir d'un assessorament professional adient. 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.

Per això, des de la Institució ens hem fixat com a tasca escoltar, tant com sigui necessari, les persones que demanen la nostra atenció, 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.

Les demandes dels ciutadans o les qüestions d'interès general que hem observat han

pogut ser motiu d'una emissió de suggeriments, recordatoris o recomanacions a l'Administració a fi d'estudiar la possibilitat de prendre'ls en consideració.

Constatem amb satisfacció que les queixes inicials que vàrem formular en relació a algunes actuacions de funcionaris s'han reduït considerablement. L'eficàcia que ha comportat l'actual sistema i l'atenció al públic hi poden haver contribuït.

Tanmateix, volem recordar la necessitat que el funcionariat faci un esforç perquè les possibles respostes o indicacions que rebi l'administrat siguin com més àmplies i aclaridores possible, perquè aquest darrer pugui comprendre en tot cas l'abast del problema que l'afecta i el camí més fàcil que té per donar-hi solució.

És necessari que la burocràcia no amagui el tarannà humà que n'espera qui acudeix a l'Administració, sobretot qui menys sap, menys coneix i menys mitjans posseeix.

Els casos examinats i admesos a tràmit durant l'any 2009 han continuat lleugerament la línia ascendent dels anys anteriors. En aquesta memòria es relacionen 266 expedients, mentre que l'any anterior en foren 258.

Quan les irregularitats formulades no han estat evidents, s'ha procedit al seu arxiu i s'ha comunicat a la persona interessada els motius de la seva no-tramitació.

Tenint en compte, d'una banda, que alguns comuns ja han posat a l'abast del públic oficines d'atenció ciutadana, on atenen amb immediatesa les queixes que els afecten evitant que arribin al Raonador, i, d'una altra, l'actuació de l'Associació de Consumidors i Usuaris, on s'atenen problemes entre particulars que a nosaltres no ens atenyen, constatem negativament que les queixes tramitades per la nostra Institució no hagin minvat.

L'eficàcia de la Institució del Raonador rau en l'obligatorietat de respondre a les seves demandes relacionades amb les queixes o reclamacions rebudes o amb la formulació a les autoritats i als funcionaris d'avertiments, recomanacions i recordatoris dels seus deures, així com a fer els suggeriments que puguin permetre l'adopció de noves mesures en relació amb aquestes o, si escau, actuar d'ofici.

Una vegada tramesa la queixa o formulada la recomanació, l'autoritat ha de respondre dins el termini determinat i ha d'informar, si escau, de les mesures apropiades que s'hagin preses o del motiu pel qual no han estat preses.

Volem recordar l'obligatorietat de respondre al Raonador, que emana de la Llei, per així evitar que hàgim d'insistir o de fer reiterats recordatoris als quals la Llei no ens obliga. Igualment insistim en el fet que les respostes no siguin parcials o insuficients.

En aquest sentit, hem de recordar que l'article 19.3 de la nostra Llei diu: "el Raonador té accés a qualsevol informació administrativa al cas que requereixi, llevat d'aquella que per llei tingui caràcter reservat".

En referència a les respostes que ens arriben, especialment si han estat elaborades amb l'assistència d'un assessor jurídic, algunes vegades sembla que s'hagi de buscar una justificació a totes passades. Dóna la impressió que s'hagi d'establir un plet que no s'ha de perdre contra qui formula la queixa o reclamació.

Pot passar també que les respostes siguin d'un nivell tan elevat o tan complexes que no resolen massa el problema a aquell ciutadà que, en rebre-les, necessita consultar un advocat per entendre-les. Tot i que pugui ser inevitable l'ús d'una terminologia adequada i una determinada metodologia en la redacció, el ciutadà de ben segur que agrairia un breu resum aclaridor.

Si es diu al ciutadà que, si no està d'acord amb la resposta rebuda, pot recórrer a una instància superior, és necessari que la resposta que rebí sigui explícita, raonada, documentada i entenedora, perquè serà l'única manera de saber quins són els arguments de què s'ha de valer per donar contingut al seu recurs.

Recordem que, generalment, els recursos que es trameten a l'Administració rarament difereixen de les respostes donades inicialment. Hi ha gent que ens diu obertament que no fa el recurs perquè no servirà de res. La persona que fa un recurs és perquè aporta nous arguments al seu favor. Que poden ser subjectius, personals i singulars, i que haurien d'estudiar-se amb la voluntat de tenir-los en compte, buscant els arguments que puguin oferir una interpretació de la llei a favor del reclamant. No es tracta de fer excepcions, solament de tenir una 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 folgadamente 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.

Recomanem en aquest sentit que els barems que s'apliquen per a l'obtenció d'ajudes socials no siguin massa restrictius i que les treballadores socials s'esforcin a aplicar-los, tant com sigui possible, a favor del demandant.

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

Enguany se celebra el 20è aniversari de la Convenció dels drets de l'infant. Amb aquest motiu i per l'especial ambient en què l'infant cal que visqui, recordem l'article 13.2 de la Constitució que diu: "Els poders públics promouran una política de protecció de la família, element bàsic de la societat". Si realment és l'element bàsic de la societat, les desatencions envers l'infant, peça cabdal d'aquesta, ocasionen greus perjudicis a l'andorrana.

Les presses amb què es viu, l'accentuada competitivitat i el desaforat consumisme ens imposen un ritme de vida difícil de sostenir.

La necessitat imperiosa per a molts matrimonis de gaudir de més d'un salari o d'efectuar hores extres no ajuda a la convivència familiar i se'n ressenten moltes vegades els fills que, amb prou feines, veuen els pares. Els horaris laborals extensos, els dies festius dispersats entre els cònjuges, la sobrecàrrega d'activitats infantils promogudes també, de vegades, per tenir els fills en un lloc controlats mentre els pares acaben la jornada laboral, la necessitat de deixar-los a escoles bressol pel mateix problema, l'accés intensiu a la televisió, als videojocs violents que s'han incrementat sense control perquè els nens estiguin quiets, ocupats o no molestin, no faciliten el compliment de la Convenció dels drets de l'infant i de l'article mencionat de la nostra Constitució.

Per això insistim que totes les institucions, especialment les que ofereixen suports socials, les que des de la justícia han de vetllar pel compliment dels acords amb motius de separacions conjugals o de tutela, les del Ministeri d'Interior de qui depenen les detencions de menors i, ben entès, les del Ministeri d'Educació, facin possible que l'aplicació dels drets de l'infant sigui a Andorra una realitat exemplar.

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, politico-social 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.

Consideracions sectorials més remarcables

Habitatge

Havent constatat la important quantitat de queixes rebudes referents als problemes que afecten el lloguer d'habitatges, a la interpretació de la Llei d'arrendaments de finques urbanes i a l'actuació de les administracions de les comunitats de propietaris a què ens hem referit també en anteriors memòries, ens hem dirigit a la ministra de Salut, Benestar i Treball en els següents termes:

“Vistes les reclamacions i consultes que rebem en relació als arrendaments d'habitatges, hem observat que la Llei d'arrendaments de finques urbanes és un text dens i difícil de consultar per la majoria d'afectats. Per tant, suggerim la possibilitat que es detalli amb facilitat en textos separats la diferenciació entre els tipus de lloguers: habitatges, locals comercials, garatges, etc., per a ús de les persones interessades.

En aquest sentit, reiterem que seria convenient estudiar la possibilitat que els contractes de lloguer s'hagin de sotmetre a un model oficial, on les clàusules s'ajustin totalment a la Llei, sense interpretacions ambigües i on, sobretot, el llogater o l'arrendatari tinguin 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.

Seria 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 la durada mínima del contracte, la seva renovació, el temps amb què s'ha d'avisar per rescindir-lo i en quines condicions, com s'ha de recuperar el dipòsit inicialment efectuat, en quines despeses comunitàries ha de col·laborar el llogater i quines despeses de manteniment incumbeixen al llogater i quines al propietari, les modalitats que es poden 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 siguin requerides per part del propietari o de l'Administració, aportant els comprovants necessaris.

Cal destacar de manera especial l'obligació, tant del propietari com del llogater, de contractar una assegurança per cobrir els danys i riscos que la cosa arrendada pugui ocasionar.

Possibilitats de denunciar un contracte, com i a on.

Moltes de les persones que atenem sobre el tema dels arrendaments es queixen de la facturació de quantitats que no es justifiquen clarament. En tractar-se d'assumptes entre particulars, no hi podem intervenir directament i ens hem de limitar a informar del contingut de la Llei. Sabem que molts llogaters desisteixen en les seves reclamacions perquè senten impotència i l'amenaça eterna de veure el seu contracte rescindit quan aquest finalitzi, sense possible renovació, o de patir un augment exagerat del preu, si aquest es renova.

Hem vist uns fulls de justificació de despesa de calefacció que poden ser exactes, però els càlculs entre coeficients, cubicacions i repartiments són tan complicats que, si hom no és comptable, difícilment es poden interpretar.

Insistim en el fet que, en moltes de les consultes o queixes que té el ciutadà de peu, hem de subratllar sovint els textos de l'extens redactat de la Llei que hi fan referència per tal de resoldre els dubtes, atès que, si el ciutadà s'ha de llegir tot el contingut del text legal, ho té difícil.

En conseqüència, en virtut de tot el que s'acaba d'exposar i fent ús de les facultats que ens confereix la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, Institució que pot elaborar d'ofici informes, recomanacions o suggeriments sobre qüestions d'interès ciutadà o social en general, acordo, de conformitat amb els articles 5 i 20.1 de la susdita Llei, 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.”

Justícia

Hem rebut queixes relacionades amb la lentitud en l'execució de les sentències per part de la Batllia.

Tenint en compte l'apartat 1 de l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, que diu: “Les queixes o les reclamacions que rebí el Raonador del Ciutadà que concerneixen al 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'apartat 2, que diu: “Sense perjudici de l'anterior, el Raonador mencionarà en el seu informe anual al Consell General les queixes rebudes en relació amb el funcionament de l'Administració de Justícia”, li hem tramès les queixes rebudes a aquella Institució, tal com és preceptiu.

Tanmateix, veient que són diverses les denúncies pel mateix problema, i atenint-nos a les facultats que ens atorga l'article 20 de la L.C.F.R.C., que diu en l'apartat 1: “El Raonador, en l'exercici de les seves actuacions, pot formular a les autoritats i als funcionaris de les administracions públiques advertiments, recomanacions, recordatoris dels seus deures legals i suggeriments per a l'adopció de noves mesures”, ens hem dirigit al Consell Superior de la Justícia en els següents termes:

“Li exposem el que segueix: per donar solució a la prompta execució de les sentències, hi ha a França, entre altres països, la figura concreta 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 execució les decisions judicials i els actes autèntics que tenen força executòria.

El diccionari Le Petit Robert en dóna 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 de 2003, havia tramès al Consell Superior de la Justícia 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 alguna 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, opinariem que seria positiu per a totes les parts implicades considerar la creació d'una figura similar a la de l'*huissier* 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 s'acaba d'esmentar, 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 resultat formular la següent:

RECOMANACIÓ

- Que el Consell Superior de la Justícia estudiï la possibilitat de crear una figura inspirada en l'*huissier de justice* francès.”.

Pensions

Novament voldríem trametre la inquietud manifestada pel col·lectiu de gent gran sobre el baix import de les pensions i la necessitat de la seva reforma. Són molts els casos en què el jubilat tot just arriba a cobrar la meitat del salari mínim. Ens consta que el Govern ha promogut les pensions de solidaritat. Tanmateix, en alguns casos en què se'ns ha consultat sobre la petició d'aquestes, és evident que els impresos que s'han d'omplir i la documentació que s'ha d'adjuntar és tan feixuga i densa que, si no reben l'ajuda d'un familiar més qualificat o acudeixen als serveis onerosos d'una gestoria, opten per no demanar l'ajuda.

Igualment, quan es revisen les dades sol·licitades i la documentació justificativa, en realitat es podria equiparar a una ajuda de beneficència.

Com hem dit reiteradament, l'import de les pensions de vellesa a qui ha treballat tota la vida a Andorra, de vegades amb sacrificis, li hauria de permetre gaudir d'una vellesa digna i, insistim, que no cobreixi solament les mínimes necessitats, sinó que ofereixi la possibilitat de garantir d'altres petits plaers de la vida que compensin les limitacions que una certa edat va imposant.

Tarja de transport i aparcament per a discapacitats

A conseqüència d'una queixa rebuda referent a l'obtenció de la tarja d'aparcament per a discapacitats efectuada per una persona que es trasllada des de fa quatre anys amb cadira de rodes, vàrem obrir un expedient informatiu al Ministeri de Salut, Benestar i Treball, on exposàvem les dificultats constants amb què es troba per aparcar el cotxe en què es trasllada.

Després d'haver sol·licitat una tarja especial d'aparcament, li van demanar que presentés la següent documentació a fi que la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA) infor-

més de l'atorgament de la tarja mencionada:

- Fotocòpia del passaport
- Certificat de residència del Comú
- Valoració dels factors socials (per als quals s'havia d'adreçar al treballador social de la seva parròquia)
- Informe mèdic.

Després d'aportar la fotocòpia del passaport, el certificat de residència i l'informe mèdic, la persona interessada va manifestar a la treballadora social si no hi havia una confusió, doncs ella no demanava cap tipus d'ajuda econòmica, sinó senzillament la tarja d'aparcament perquè es veia obligada a desplaçar-se amb cadira de rodes.

Per comunicació rebuda del cap de Govern en funcions, s'arxivava l'expedient corresponent en considerar la manca d'aquest document exigida legalment per efectuar la valoració, d'acord amb el que estableix l'article 9.2 del Reglament de regulació de la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA) i l'establiment dels criteris i els barems per al diagnòstic i la valoració de les disfuncions, la discapacitat i els handicaps del 10 de juny de 2004.

Vist tot l'expressat anteriorment i que la persona que presentava la queixa havia facilitat una certificació de la seva discapacitat estesa pel seu metge i reconeguda per la Caixa Andorrana de Seguretat Social, de qui rep una ajuda per la seva minusvalidesa, acompanyada de la resta de documentació requerida, excepte la relativa a la seva situació econòmica, constatàvem amb estranyesa que, a banda dels lògics documents acreditatius de la seva identitat, l'informe mèdic i la valoració de discapacitat mèdica, la CONAVA, amb els seus barems i criteris, supedités l'atorgament de la tarja als factors socials, entre els quals figuraven: la declaració de béns, de propietats, de la seva situació econòmica i familiar, dels extractes bancaris, etc.

Creiem que és totalment justificable que una persona que sol·licita l'atorgament d'una tarja especial d'aparcament per a persones amb discapacitat demostrï, amb els mitjans establerts que té, aquesta discapacitat i fins i tot, en aquest cas, que es desplaça amb cadira de rodes.

Tanmateix, no veiem que l'obtenció d'aquesta targeta tingui relació amb els mitjans econòmics de què pugui gaudir.

Que se sigui més o menys ric o pobre, la necessitat de poder gaudir d'un lloc on aparcar el vehicle del qual ha de baixar per continuar-se desplaçant amb cadira de rodes és la mateixa. Per tant, demanàvem al Ministeri corresponent quines eren les normes que justificaven la valoració dels factors econòmics referits i sol·licitats a la persona que va recórrer a la nostra Institució i pels quals es va denegar la seva petició d'una targeta especial d'aparcament per a persones amb discapacitat.

Igualment demanàvem si la persona que presentava tota la documentació personal mèdica referent al seu cas podia ser valorada per la CONAVA, quant a la seva discapacitat funcional, i que es continués el seu expedient.

Es va rebre la resposta corresponent, elaborada per la vicepresidenta de la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA), la qual deia, entre altres:

Que, a l'entrevista amb el treballador social, se li va demanar la documentació requerida.

Que la persona de referència va aportar la documentació requerida i es va negar a lliurar la documentació econòmica, motiu pel qual no s'havia pogut emetre una valoració del seu cas i que, passats els dos mesos, tal com estableix el Reglament, es van arxivar els documents que va presentar.

Quant a les normes que justifiquen la valoració dels factors socials i econòmics perquè s'acrediti com a persona amb discapacitat i, consegüentment, pugui beneficiar-se dels diferents serveis, prestacions i recursos establerts en la Llei de garantia dels drets de les persones amb discapacitat, del 17 d'octubre de 2002, cal que sol·liciti prèviament la valoració del seu grau de menyscabament a la Comissió Nacional de Valoració. Se l'acreditarà com a persona discapacitada si obté com a mínim un grau de menyscabament de les seves capacitats físiques, psíquiques i/o sensorials del 33% (grau de menyscabament).

Continuava dient que, als efectes del que preveu l'annex 2 del Reglament de regulació de la Comissió Nacional de Valoració i d'establiment dels criteris i dels barems per al diagnòstic i la valoració de les funcions, les discapacitats i els handicaps, del 10 de juny de 2004, el grau de menyscabament és el resultat de la suma del percentatge de menyscabament de les capacitats físiques, psíquiques o sensorials (com a mínim un 33%) més els factors socials complementaris (compostos per la situació familiar, econòmica, laboral, d'estudis i entorn de la persona interessada).

Vist tot l'anterior i considerant els criteris i barems per diagnosticar la valoració de les funcions, les discapacitats i els handicaps, i el grau de menyscabament que pugui comportar, sumar aquest grau amb els factors socials complementaris pot ser indispensable per a l'obtenció de les ajudes que ofereixen els diferents serveis socials o per al cobrament d'aquells beneficis que pertocuin a les persones discapacitades. Tanmateix, per obtenir una tarja d'aparcament d'un vehicle amb el qual es desplaça una persona discapacitada, desplaçament que s'efectua amb cadira de rodes, i que aquesta aporta els certificats mèdics necessaris i, fins i tot, l'acceptació de la mateixa Caixa Andorrana de la Seguretat Social, i que no opta a cap altre tipus d'ajuda o benefici, la valoració que hauria de fer la Comissió Nacional de Valoració s'hauria de circumscriure a la constatació de les seves discapacitats físiques, psíquiques i/o sensorials (per tant, mèdiques i no econòmiques) que li fan necessari o no disposar d'una tarja especial d'aparcament.

Per tant, suggeriríem que, per a l'obtenció de la tarja mencionada, només calgués constatar les discapacitats físiques, psíquiques i/o sensorials i no calgués aportar referències a la situació econòmica dels demandants i, menys encara, a la dels seus familiars.

Actuació de vidents, mèdiums o guaridors

Vista la publicació a la premsa d'anuncis sobre l'actuació de vidents, mèdiums o guaridors o similars, oportunament ens dirigíem a la ministra corresponent a fi de compilar l'oportuna informació en cas que la seva actuació tingués lloc dins d'Andorra i fos lucrativa.

En la resposta rebuda se'ns deia que la societat a què fèiem referència no gaudia de

les pertinents autoritzacions administratives per desenvolupar activitats comercials, motiu pel qual se li incoava l'acta corresponent alhora que se l'informava de la situació irregular.

Igualment, per la resposta rebuda, se'ns deia que no hi havia, de moment, cap regulació específica sobre el sector de referència.

Novament ens hem adreçat al ministeri corresponent a fi que ens informi del curs donat a l'acta incoada i si creu necessari regularitzar aquest sector quan aquest té lloc dins d'Andorra.

Centre Penitenciari

Hem atès 141 demandes d'atenció a reclusos del Centre Penitenciari. Constatem, en relació amb algunes de les queixes formulades anteriorment, sobretot en relació als àpats, que aquest servei ha millorat notablement.

Arran de les demandes formulades, s'ha realitzat igualment, quan ha estat possible, una separació dels fumadors i dels no fumadors en alguns llocs comuns.

Amb motiu de les festes nadalenques, es va oferir un petit obsequi als interns i es va mantenir un contacte directe amb cadascun d'ells.

Igualment, per la diada de St. Jordi, es van impartir unes conferències i se'ls va obsequiar amb un llibre o amb una rosa, a les internes.

Com hem dit anteriorment, els presos han de ser conscients que la pena imposada es deu a la infracció de la llei, però igualment és necessari que tinguin un tracte digne. Insistim novament que és important que, en acabar la pena, es puguin reinserir a la societat. En aquest sentit s'haurien d'incrementar les possibilitats dels presos de poder efectuar treballs als tallers adequats del Centre i establir acords amb empreses que poguessin demanar serveis puntuals o absorbir la producció realitzada.

Tant com ha estat al nostre abast, hem intentat resoldre les demandes per retard en les visites dels lletrats, actuacions de la Justícia, assistència mèdica o problemes amb els familiars.

A continuació, en la Primera Part de la Memòria, es presenten les estadístiques comparatives de les activitats de la Institució els darrers quatre anys, les dades sobre correspondència, assistència telefònica, entrevistes realitzades i relacions amb altres institucions.

En la Segona Part, es relacionen els expedients per motius de demanda, si és a instància de part o d'ofici, el sector de l'Administració, la matèria tractada i la resolució de l'expedient. Seguidament, es detalla exhaustivament cadascun dels expedients, tot guardant l'anonimat de les persones que han estat ateses.

Finalment, en la Tercera Part, s'exposen les reunions mantingudes amb altres *ombudsman* i les publicacions dels treballs realitzats en col·laboració amb altres institucions.

1



PRIMERA PART

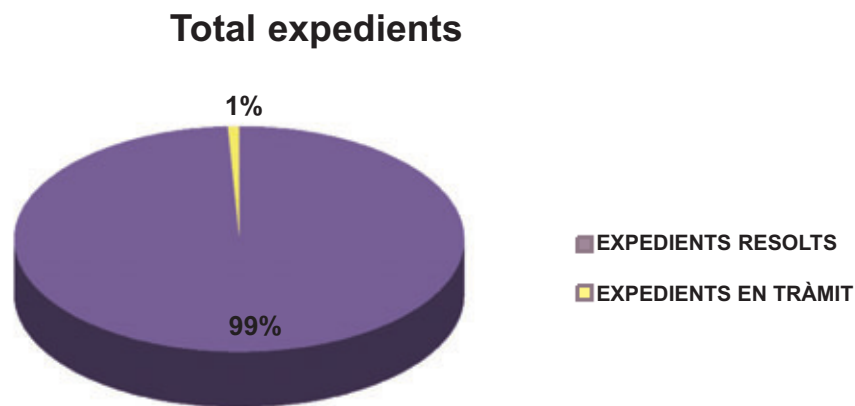
ANÀLISI
I
RESUM ESTADÍSTIC

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 266 expedients, 264 dels quals han estat resolts. Es remarca que 2 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, no hi ha hagut cap assumpte que no hagi pogut ser resolt per la Institució a conseqüència de la manca de resposta per part de l'òrgan al qual va ésser adreçat.

Del total dels 266 expedients, 82 van tractar-se com a expedients formals escrits i 184 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 posteriors actuacions per part del Raonador del Ciutadà.

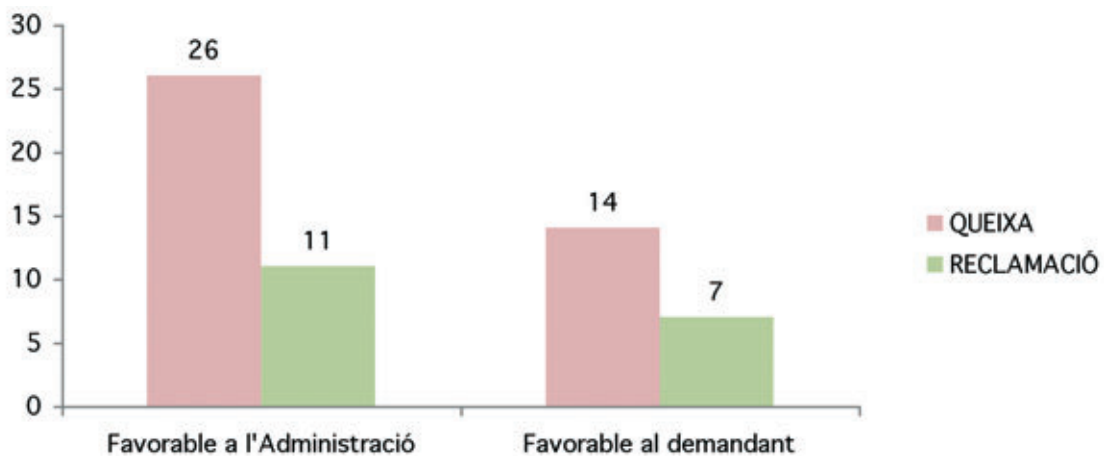
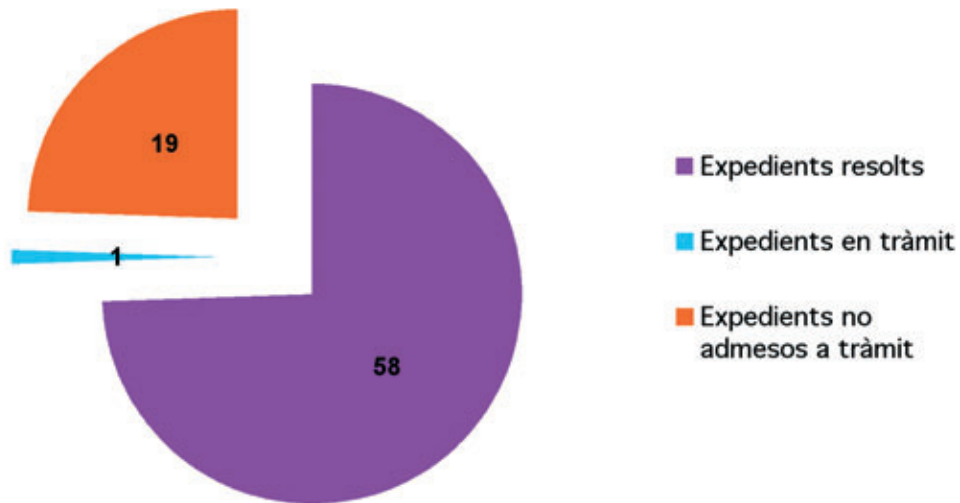


A) EXPEDIENTS FORMALS

Any 2006 Any 2007 Any 2008 Any 2009

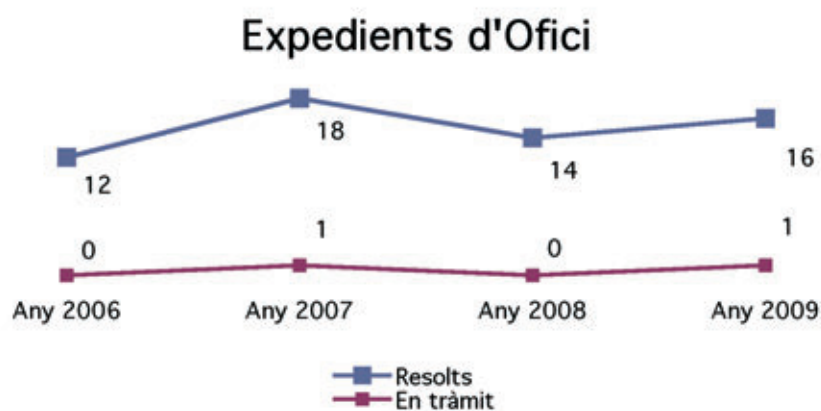
1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS

A INSTÀNCIA DE PART	80	73	86	78
1.1 Admesos a tràmit	72	58	67	59
- Resultats	67	56	63	58
Favorable al demandant.....	34	24	34	21
Queixes.....	13	9	24	14
Reclamacions	21	15	10	7
Favorable a l'Administració	33	32	29	37
Queixes.....	11	11	11	26
Reclamacions	22	21	18	11
- En tràmit	5	2	4	1
Queixes.....	0	1	3	1
Reclamacions.....	5	1	1	0
1.2 No admesos a tràmit	8	15	19	19
Queixes.....	6	6	14	15
Reclamacions.....	2	9	5	4

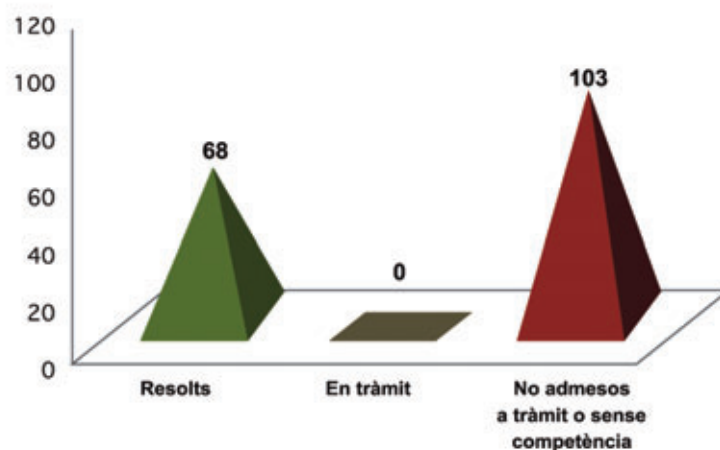


2.TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

D'ofici12191417
Resultats	Favorable al demandant.12181416
	Favorable a l'Administració0000
En tràmit0101

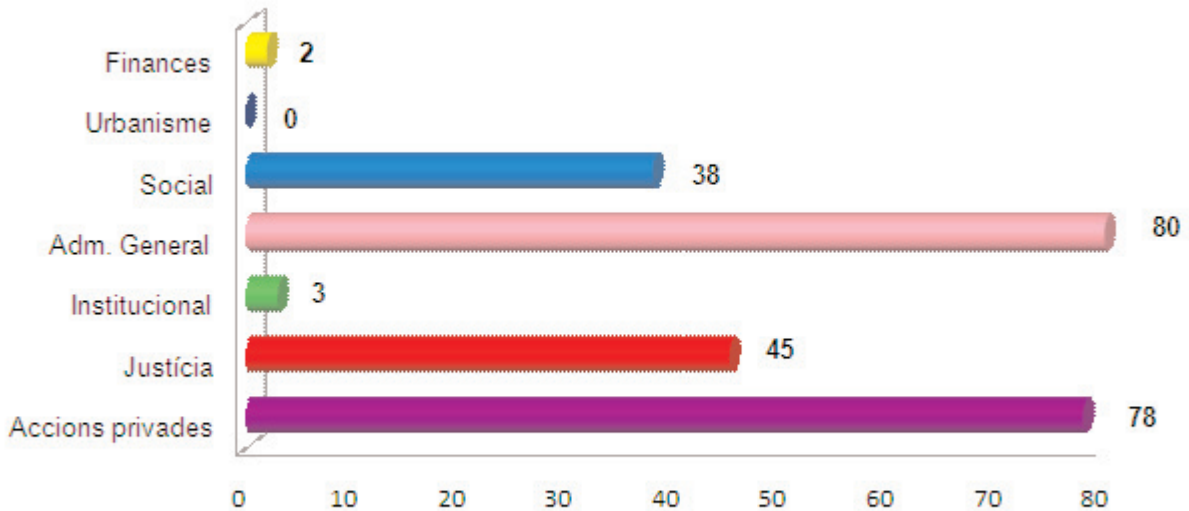


A instància de part171
Resultats68
En tràmit0
No admesos a tràmit o sense competència103



B) EXPEDIENTS PER SECTORS

Sector Finances2
Sector Urbanisme0
Sector Social:44
Pensions / CASS38
Infants2
Dones0
Jubilats0
Discapacitats4
Sector Administració general:80
Administració penitenciària5
Administració general74
Seguretat viària i ciutadana0
Higiene i salubritat públiques1
Sector Institucional3
Sector Justícia45
Accions privades78



C) ENTREVISTES

TOTAL	1290
1. ENTREVISTES INSTITUCIONALS	205
Rebudes	3
Realitzades	202
2. ENTREVISTES PERSONALS AMB PARTICULARS	551
3. ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA	534

D) CORRESPONDÈNCIA

TOTAL	1873
1. CORRESPONDÈNCIA EMESA	837
2. CORRESPONDÈNCIA REBUDA	1036

E) RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

1. ACTIVITATS I NOTÍCIES APAREGUDES SOBRE LA INSTITUCIÓ EN ELS DIFERENTS MITJANS DE COMUNICACIÓ DEL PAÍS	
- Premsa	140
- Televisió	15
- Ràdio	21

2

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 als “ombudsman” d’altres països: vetllar pel compliment, l’aplicació i la defensa dels drets i llibertats recollits en la Constitució, primordialment quan concerneixen a l’Administració.

El Raonador ha posat en pràctica aquestes funcions en les persones que necessiten els seus serveis amb la màxima diligència i amb el convenciment que qui té una queixa o reclamació té urgència a ser atès. Per això s’ha procurat facilitar al màxim l’atenció de visites rebudes, donant disponibilitat tant a aquelles que havien sol·licitat una entrevista amb antelació, com a aquelles 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 referència als expedients registrats en aquest informe anyal i a fi de complir amb allò que preveu el paràgraf 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, alhora 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 L.C.F.R.C., que legitima la Institució per realitzar 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 defineix 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 transcurs d’un mes.

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
113/08 Pàg. 92 30/06/08	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ METGE D'URGÈNCIES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
233/08 Pàg. 57 14/11/08	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	DESACORD UBICACIÓ ESCALA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
247/08 Pàg. 94 1/12/08	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RETIRADA BECA CELÍACS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
255/08 Pàg. 95 16/12/08	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	SILENCI ADMINISTRATIU	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
1/09 Pàg. 130 7/01/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	POSSIBLES MALTRACTAMENTS A UN MENOR	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
2/09 Pàg. 62 8/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
3/09 Pàg. 143 12/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD HORARIS TANCAMENT COMERÇOS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
4/09 Pàg. 97 13/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CONDONAMENT DEUTE HOSPITAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
5/09 Pàg. 143 14/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DIFICULTAT CERCAR FEINA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
6/09 Pàg. 97 14/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA INFORMACIÓ PERMÍS DE RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
7/09 Pàg. 143 14/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD UTILITZACIÓ NOM COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
8/09 Pàg. 62 15/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
9/09 Pàg. 131 15/01/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLE	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
10/09 Pàg. 143 15/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
11/09 Pàg. 132 19/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/09 Pàg. 97 19/01/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA SOM TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
13/09 Pàg. 97 20/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS DE RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
14/09 Pàg. 143 20/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
15/09 Pàg. 99 20/01/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA HOSPITAL DOCUMENTACIÓ ORIGINAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
16/09 Pàg. 97 21/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS TRANSFRONTERER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
17/09 Pàg. 150 21/01/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	CONSELL D'EUROPA	INFORMATIU
18/09 Pàg. 149 21/01/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	INSTITUT INTERNACIONAL DE L'OMBUDSMAN	INFORMATIU
19/09 Pàg. 149 21/01/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	ASSOCIACIÓ D'OMBUDSMAN I MÉDIATEURS DE LA FRANCOFONIA	INFORMATIU
20/09 Pàg. 132 26/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ AGILITACIÓ TRÀMITS BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
21/09 Pàg. 132 26/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS CONSELL SUPERIOR DE LA JUSTÍCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
22/09 Pàg. 97 29/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
23/09 Pàg. 143 29/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DESPERFECTES APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
24/09 Pàg. 97 29/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
25/09 Pàg. 143 30/01/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
26/09 Pàg. 143 2/02/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ABUSOS I MALTRACTAMENTS LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
27/09 Pàg. 143 3/02/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
28/09 Pàg. 100 4/02/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA SERVEI DE POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
29/09 Pàg. 143 3/02/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ AUGMENT IPC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
30/09 Pàg. 132 4/02/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA CUSTÒDIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
31/09 Pàg. 143 9/02/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ESTATUTS COMUNITAT PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
32/09 Pàg. 97 9/02/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPACIÓ FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
33/09 Pàg. 97 19/02/08	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DENEGACIÓ BECA ESCOLAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
34/09 Pàg. 127 9/02/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ SEURETAT SOCIAL FRANCESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
35/09 Pàg. 133 9/02/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA NO EMBARGAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
36/09 Pàg. 134 11/02/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLE	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
37/09 Pàg. 97 11/02/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DE-SACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
38/09 Pàg. 97 11/02/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA SOM TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
39/09 Pàg. 62 11/02/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
40/09 Pàg. 100 11/02/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
41/09 Pàg. 143 16/02/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ FALLIDA IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
42/09 Pàg. 143 1/02/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ VEÏNS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
43/09 Pàg. 101 17/02/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD MANCA AJUDA SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
44/09 Pàg. 97 18/02/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DE-SACORD SANCIONS CIRCULACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
45/09 Pàg. 101 26/02/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA ASSISTENTA SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
46/09 Pàg. 103 27/02/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD EXPEDICIÓ PASSAPORT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
47/09 Pàg. 143 2/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AUGMENT DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
48/09 Pàg. 135 2/03/09	INFORMATIU	OFICI	JUSTÍCIA	UIXERS	RECOMANACIÓ
49/09 Pàg. 103 3/03/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA INFORMACIÓ EXCEDÈNCIA COMÚ D'ENCAMP	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
50/09 Pàg. 97 4/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER PÀRQUING	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
51/09 Pàg. 143 4/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
52/09 Pàg. 53 5/03/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DEMANDA RETORN ITP	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
53/09 Pàg. 143 5/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ PENSÍO ALIMENTÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
54/09 Pàg. 97 9/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
55/09 Pàg. 136 9/03/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
56/09 Pàg. 132 6/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
57/09 Pàg. 143 9/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ RECERCA LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
58/09 Pàg. 143 10/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DECLARACIÓ INTERESSOS BANCA-RIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
59/09 Pàg. 149 10/03/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIO-NALS	FEDERACIÓ IBEROAMERICANA DE L'OMBUDSMAN	INFORMATIU
60/09 Pàg. 143 12/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ RETORN DIPÒSIT LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
61/09 Pàg. 143 13/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ DIRECTIU EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
62/09 Pàg. 105 12/03/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA INFORMACIÓ GOVERN	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
63/09 Pàg. 143 23/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
64/09 Pàg. 143 23/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
65/09 Pàg. 132 23/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ CESSIÓ PIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
66/09 Pàg. 132 17/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
67/09 Pàg. 62 24/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
68/09 Pàg. 132 24/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DRETS DELS FILLS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
69/09 Pàg. 143 25/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD PREU CANVI CALDERA CALEFACCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
70/09 Pàg. 132 26/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
71/09 Pàg. 97 30/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
72/09 Pàg. 143 30/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ FALLIDA IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
73/09 Pàg. 97 30/03/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ FACTURACIÓ ANDORRA SOM TELECOM	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
74/09 Pàg. 143 1/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
75/09 Pàg. 143 1/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DEUTE HIPOTECARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
76/09 Pàg. 106 2/04/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MATRICULACIÓ VEHICLE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
77/09 Pàg. 132 2/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA PAGAMENT DEUTE A TERMINIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
78/09 Pàg. 137 2/04/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	IRREGULARITAT PAGAMENT PENSIÓ ALIMENTÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
79/09 Pàg. 143 6/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DESPERFECTES APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
80/09 Pàg. 132 6/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ NOTIFICACIÓ DEUTES BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
81/09 Pàg. 132 6/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ EMBARGAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
82/09 Pàg. 143 7/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DEUTE HIPOTECARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
83/09 Pàg. 62 8/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DEMANDA INFORMACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
84/09 Pàg. 143 8/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
85/09 Pàg. 62 20/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	RECLAMACIÓ DOCUMENTACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
86/09 Pàg. 143 22/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DEUTES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
87/09 Pàg. 132 22/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ CUSTÒDIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
88/09 Pàg. 143 27/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
89/09 Pàg. 97 28/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
90/09 Pàg. 127 28/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DEMANDA INFORMACIÓ JUSTÍCIA ESPANYOLA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
91/09 Pàg. 62 28/04/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DEMANDA PENSÍO INVALIDESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
92/09 Pàg. 132 28/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ RECURS PRESENTAT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
93/09 Pàg. 97 28/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
94/09 Pàg. 106 30/04/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RESOLUCIÓ EDICTE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
95/09 Pàg. 97 4/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DENEGACIÓ NACIONALITAT ANDORRANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
96/09 Pàg. 137 4/05/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA PAGAMENT PENSÍO ALIMENTÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
97/09 Pàg. 97 30/04/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ INSPECCIÓ TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
98/09 Pàg. 97 4/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
99/09 Pàg. 97 5/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ GOVERN	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
100/09 Pàg. 84 4/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: ALTRES COL·LECTIUS	INFORMACIÓ REINSERCIÓ LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
101/09 Pàg. 97 7/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DENEGACIÓ AJUDES SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
102/098 Pàg. 132 11/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ DENÚNCIA A LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
103/09 Pàg. 139 12/05/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
104/09 Pàg. 139 12/05/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
105/09 Pàg. 143 12/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
106/09 Pàg. 132 13/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ CITACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
107/09 Pàg. 132 13/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD AMB SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
108/09 Pàg. 62 14/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
109/09 Pàg. 97 14/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
110/09 Pàg. 139 18/06/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ CAUSA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
111/09 Pàg. 97 18/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DEMANDA AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
112/09 Pàg. 97 19/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DEMANDA PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
113/09 Pàg. 139 19/05/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA PAGAMENT PENSIÓ ALIMENTÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
114/09 Pàg. 63 20/04/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD INSPECCIÓ MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
115/09 Pàg. 143 20/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ RETORN DIPÒSIT LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
116/09 Pàg. 143 20/05/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
117/09 Pàg. 143 2/06/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
118/09 Pàg. 64 4/06/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ REVISIONS MÈDIQUES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
119/09 Pàg. 140 5/06/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
120/09 Pàg. 84 17/06/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: ALTRES COL·LECTIUS	REDUCCIÓ PREU APARCAMENT LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
121/09 Pàg. 62 18/06/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DEMANDA INFORMACIÓ ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
122/09 Pàg. 65 19/06/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
123/09 Pàg. 97 22/06/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ ASSISTENTA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
124/09 Pàg. 108 23/06/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DENEGACIÓ RENOVACIÓ RESIDÈNCIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
125/09 Pàg. 143 29/06/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
126/09 Pàg. 132 29/06/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
127/09 Pàg. 62 29/06/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DEMANDA INFORMACIÓ ACCIDENT LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
128/09 Pàg. 143 1/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
129/09 Pàg. 109 3/07/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
130/09 Pàg. 132 1/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
131/09 Pàg. 97 3/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ HOSPITAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
132/09 Pàg. 67 6/07/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DENEGACIÓ ACCIDENT LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
133/09 Pàg. 109 7/07/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ AJUDA SOCIAL SOL·LICITADA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
134/09 Pàg. 110 8/07/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ NACIONALITAT ANDORRANA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
135/09 Pàg. 68 10/07/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ INSPECTOR CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
136/09 Pàg. 69 13/07/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS MANCA PAGAMENT DESPESES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
137/09 Pàg. 90 13/07/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL PENITENCIÀRIA	AGILITACIÓ TRASLLAT CENTRE PENITENCIARI MARSELLA I ROMANIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
138/09 Pàg. 143 13/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
139/09 Pàg. 143 14/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
140/09 Pàg. 69 15/07/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	MANCA REEMBORSAMENT PRESTACIONS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
141/09 Pàg. 90 17/07/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL PENITENCIÀRIA	AGILITACIÓ TRASLLAT CENTRE PENITENCIARI MARSELLA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
142/09 Pàg. 90 17/07/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL PENITENCIÀRIA	DEMANDA INFORME MÈDIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
143/09 Pàg. 90 17/07/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL PENITENCIÀRIA	DEMANDA INFORME MÈDIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
144/09 Pàg. 141 17/07/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ TRASLLAT	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
145/09 Pàg. 70 20/07/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
146/09 Pàg. 143 20/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
147/09 Pàg. 143 21/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
148/09 Pàg. 97 21/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DEMANDA AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
149/09 Pàg. 72 22/07/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DEMANDA REEMBORSAMENT AUDIÒFONS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
150/09 Pàg. 97 22/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ TRÀMITS ACTUACIÓ POLICIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
151/09 Pàg. 110 23/07/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI DE POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
152/09 Pàg. 143 23/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
153/09 Pàg. 69 23/07/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS MANCA PAGAMENT BAIXA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
154/09 Pàg. 69 23/07/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS MANCA PAGAMENT BAIXA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
155/09 Pàg. 73 23/07/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS DEMANDA RETORN BAIXES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
156/09 Pàg. 143 24/07/09	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
157/09 Pàg. 143 24/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DIFICULTATS ECONÒMIQUES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
158/09 Pàg. 132 27/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ NOTIFICACIÓ JUDICIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
159/09 Pàg. 97 28/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ SANCIÓ SERVEI DE GRUA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
160/09 Pàg. 139 28/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ PAGAMENT PENSIÓ ALIMENTÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
161/09 Pàg. 143 28/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
162/09 Pàg. 86 28/07/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: DISCAPACITATS	DESACORD DOCUMENTACIÓ SOL·LICITADA TARJA APARCAMENT DISCAPACITATS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
163/09 Pàg. 143 29/07/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
164/09 Pàg. 143 6/08/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
165/09 Pàg. 143 7/08/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DEUTE HIPOTECARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
166/09 Pàg. 143 10/08/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ESTABLIMENT COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
167/09 Pàg. 111 12/08/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA INFORMES MÈDICS A L'HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
168/09 Pàg. 111 13/08/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA PERMÍS DE RESIDÈNCIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
169/09 Pàg. 90 13/08/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL PENITENCIÀRIA	DESACORD SANCIÓ INTERN CENTRE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
170/09 Pàg. 74 13/08/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD SISTEMA COTITZACIONS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
171/09 Pàg. 139 13/08/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA INFORMACIÓ CAUSA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
172/09 Pàg. 143 14/08/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
173/09 Pàg. 143 24/08/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ADMINISTRADOR	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
174/09 Pàg. 97 24/08/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ LLICÈNCIA TAXI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
175/09 Pàg. 72 24/08/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	MANCA REEMBORSAMENT AUDIÒFONS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
176/09 Pàg. 143 25/08/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ GESTOR IMMOBILIARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
177/09 Pàg. 80 26/08/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	MANCA ACTUACIÓ MINISTERI CUSTÒDIA INFANT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
178/09 Pàg. 88 26/08/09	INFORMATIU	OFICI	SOCIAL: DISCAPACITATS	VII INFORME SOBRE DRETS HUMANS DISCAPACITATS	INFORME
179/09 Pàg. 112 27/08/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ DEPARTAMENT RECURSOS HUMANS HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
180/09 Pàg. 97 27/08/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DENEGACIÓ AJUDA SOCIAL COMÚ D'AN- DORRA LA VELLA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
181/09 Pàg. 97 31/08/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DENEGACIÓ AJUDA A L'HABITATGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
182/09 Pàg. 82 1/09/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	POSSIBLE DESATENCIÓ INFANT EN COLÒNIES D'ESTIU	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
183/09 Pàg. 143 1/09/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
184/09 Pàg. 113 1/09/09	INFORMATIU	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	IDIOMA UTILITZAT ALS INFORMES D'URGÈNCIES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
185/09 Pàg. 143 3/09/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DESAVINENCES CONJUGALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
186/09 Pàg. 75 3/09/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
187/09 Pàg. 115 14/09/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ COMÚ D'ANDORRA LA VELLA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
188/09 Pàg. 62 14/09/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
189/09 Pàg. 143 15/09/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ LLEI D'ARRENDAMENT DE FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
190/09 Pàg. 116 16/09/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ITV	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
191/09 Pàg. 62 17/09/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD GRAU D'INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
192/09 Pàg. 97 17/09/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
193/09 Pàg. 97 5/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ORDRE D'EXPULSIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
194/09 Pàg. 143 5/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD PROPIETARI LOCAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
195/09 Pàg. 143 5/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
196/09 Pàg. 139 8/10/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ PROCÉS	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
197/09 Pàg. 97 5/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA INFORMACIÓ ENTRE-VISTA MINISTRA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
198/09 Pàg. 143 8/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
199/09 Pàg. 139 13/10/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
200/09 Pàg. 150 13/10/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	ASSOCIACIÓ DE <i>MÉDIATEURS</i> DE LA VESSANT MEDITERRÀNIA	INFORMATIU
201/09 Pàg. 149 13/10/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	QÜESTIONARI INFANTS ASSOCIACIÓ D' <i>OMBUDSMAN</i> I <i>MÉDIATEURS</i> DE LA FRANCOFONIA	INFORMATIU
202/09 Pàg. 152 13/10/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	PARTICIPACIÓ XVè ANIVERSARI <i>MÉDIATEUR</i> REGIÓ VALONA	INFORMATIU
203/09 Pàg. 150 13/10/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	PARTICIPACIÓ XIV CONGRÉS FEDERACIÓ IBEROAMERICANA DE L' <i>OMBUDSMAN</i>	ACTA COMPAREIXENÇA
204/09 Pàg. 143 13/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
205/09 Pàg. 97 19/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CERCA LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
206/09 Pàg. 143 19/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
207/09 Pàg. 62 16/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
208/09 Pàg. 62 20/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DEMANDA INFORMACIÓ PENSIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
209/09 Pàg. 143 20/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ LLEI D'ARRENDAMENTS DE FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
210/09 Pàg. 76 22/10/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD NOVA LLEI CASS	EN TRÀMIT
211/09 Pàg. 117 22/10/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD UBICACIÓ CÀMARES DE SEGURETAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
212/09 Pàg. 143 22/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACTUACIÓ COMUNITAT DE PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
213/09 Pàg. 139 22/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ PAGAMENT PENSIÓ ALIMENTÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
214/09 Pàg. 143 22/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ TRÀMITS DE SEPARACIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
215/09 Pàg. 62 23/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
216/09 Pàg. 97 23/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
217/09 Pàg. 97 26/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ADQUISICIÓ NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
218/09 Pàg. 143 26/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
219/09 Pàg. 62 26/10/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DEMANDA INFORMACIÓ ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
220/09 Pàg. 151 26/10/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	TALLER CONSELL D'EUROPA A PÀDUA	ACTA COMPAREIXENÇA
221/09 Pàg. 54 2/11/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD ACTUACIÓ DEPARTAMENT TRIBUTS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
222/09 Pàg. 143 2/11/209	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
223/09 Pàg. 143 2/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ JORNADA LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
224/09 Pàg. 97 5/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
225/09 Pàg. 118 6/11/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ INSPECCIÓ LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
226/09 Pàg. 143 6/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DEUTE HIPOTECARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
227/09 Pàg. 119 6/11/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA QUEIXA HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
228/09 Pàg. 132 6/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
229/09 Pàg. 132 9/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
230/09 Pàg. 132 10/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA INFORMACIÓ CUSTÒDIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
231/09 Pàg. 143 10/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
232/09 Pàg. 143 11/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ REGISTRE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
233/09 Pàg. 143 11/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
234/09 Pàg. 97 12/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DEMANDA NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
235/09 Pàg. 62 16/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DEMANDA INFORMACIÓ BAIXA MATERNITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
236/09 Pàg. 120 16/11/09	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA DOCUMENTACIÓ REFUGIAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
237/09 Pàg. 142 17/11/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
238/09 Pàg. 97 19/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ AGRUPACIÓ FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
239/09 Pàg. 97 19/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ INSTAL·LACIÓ ELÈCTRICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
240/09 Pàg. 77 19/11/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
241/09 Pàg. 143 20/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
242/09 Pàg. 62 27/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DEMANDA INFORMACIÓ PENSÍO D'INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
243/09 Pàg. 132 27/11/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD AMB SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
244/09 Pàg. 151 27/11/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	PARTICIPACIÓ TALLER CONSELL D'EUROPA A BUCAREST	ACTA COMPAREIXENÇA
245/09 Pàg. 143 1/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACTUACIÓ COMUNITAT DE PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
246/09 Pàg. 143 1/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

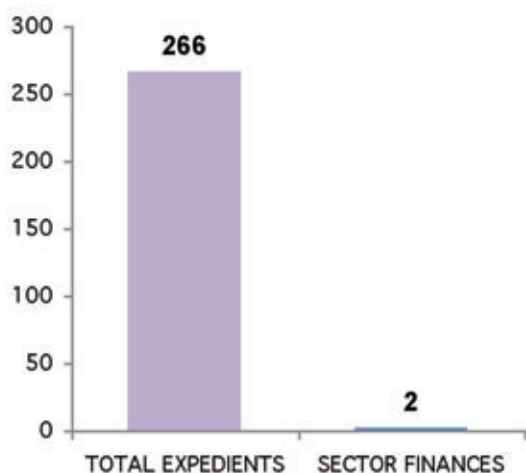
NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
247/09 Pàg. 62 1/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
248/09 Pàg. 143 3/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
249/09 Pàg. 62 9/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
250/09 Pàg. 143 9/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
251/09 Pàg. 124 9/12/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: HIGIENE I SALUBRITAT PÚBLICA	MANCA HIGIENE I CONTAMINACIÓ ACÚSTICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
252/09 Pàg. 149 9/12/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIO- NALS	PARTICIPACIÓ CONGRÉS IOI ESTOCOLM	ACTA COMPAREIXENÇA
253/09 Pàg. 149 9/12/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIO- NALS	PARTICIPACIÓ CONGRÉS QUEBEC ASSOCIACIÓ D'OM- BUDSMAN I MÉDIATEURS DE LA FRANCOFONIA	ACTA COMPAREIXENÇA
254/09 Pàg. 151 9/12/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIO- NALS	INAUGURACIÓ SEU SOCIAL ASSOCIACIÓ D'OMBUDSMAN DE LA MEDITERRÀNIA	INFORMATIU
255/09 Pàg. 151 9/12/09	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIO- NALS	PARTICIPACIÓ CONGRÉS ASSOCIACIÓ D'OMBUDSMAN DE LA MEDITERRÀNIA	ACTA COMPAREIXENÇA
256/09 Pàg. 120 10/12/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ITV	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
257/09 Pàg. 142 15/12/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA COMPLIMENT SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
258/09 Pàg. 143 18/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ GESTOR IMMOBILIARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
259/09 Pàg. 97 18/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DEUTE AMB GOVERN	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
260/09 Pàg. 143 18/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
261/09 Pàg. 143 29/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
262/09 Pàg. 97 31/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
263/09 Pàg. 62 31/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS / CASS	DESACORD PENSIÓ VELLESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
264/09 Pàg. 122 22/12/09	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ LABORAL	DEMANDA ACTUACIÓ INSPECCIÓ LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
265/09 Pàg. 127 31/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
266/09 Pàg. 97 31/12/09	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

1

SECTOR FINANCES

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



En el sector Finances desenvolupem tots els expedients que fan referència als tributs, taxes o impostos aplicats per l'Administració pública a la ciutadania en general. Dins d'aquest apartat s'han registrat els següents expedients: **52/09 i 221/09**.



1.II.- Expedients tramitats

[Un escrit de queixa va ser presentat a la Institució del Raonador del Ciutadà en data 5/03/09. Uns ciutadans manifestaven que en data 13/12/2007 varen presentar una sol·licitud perquè els fos aplicada l'exempció de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries prevista en l'article 4.11 de la Llei sobre dit impost, modificada per la Llei 7/2006 de 21 de juny.

Que, vista la documentació presentada, per resolució els fou acordada l'exempció de dit impost. Que, per requeriment d'una notaria, varen fer efectiu l'import de 8.820 euros, corresponents a l'impost de l'habitatge adquirit. Que, en sol·licitar al Govern el reemborsament d'aquesta quantitat per la qual, com dèiem anteriorment, havien obtingut l'exempció, els van respondre que no els la podien retornar perquè ja l'havien pagada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri de Finances el seu parer quant a la qüestió plantejada, d'acord amb els articles 2, 17.4 i 19 de la L.C.F.R.C.

Un cop tramesa, el Ministeri de Finances ens comunicava que l'11 de juliol de 2007 els demandants van adquirir, mitjançant escriptura pública davant d'una notaria del Principat, l'habitatge en qüestió, conjuntament amb una plaça d'aparcament

i un traster, situats a la parròquia d'Escaldes-Engordany.

Que els interessats van sol·licitar el 13 de desembre de 2007 l'aplicació de l'exempció prevista en l'article 4, apartat 11, de la Llei de l'impost sobre les transmissions patrimonials immobiliàries, per a l'adquisició d'un habitatge que van comprar l'11 de juliol de 2007. Que, el 28 de desembre de 2007, el Departament d'Habitatge va emetre un informe favorable a l'aplicació de l'exempció objecte de la sol·licitud.

Posteriorment, el 7 de gener de 2008, aquest Ministeri va emetre una resolució en el sentit d'acordar l'exempció de l'impost en el cas objecte de la sol·licitud dels interessats. Ara bé, ni en el document d'exempció de l'impost ni en la declaració jurada davant del notari, no van manifestar que els béns immobles que donaven lloc a l'exempció que pretenien obtenir ja s'havien adquirit amb anterioritat.

El 9 d'abril de 2008 van interposar un recurs de reposició i van sol·licitar que els fos retornada la quantitat de 8.820 euros satisfets en concepte de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries aplicable a la transmissió efectuada l'11 de juliol de 2007. Per acord del 4 de juny de 2008, el Govern desestimava el recurs presentat pels interessats ja que, segons l'apartat 2 de l'article 3 del Reglament i d'acord amb el que disposa l'apartat 11 de l'article 4 del text de la Llei reguladora de l'impost, quedava clar que, per obtenir l'exempció, abans aquesta havia d'haver estat reconeguda per l'Administració. I, a més a més, calia complir la resta de requisits que s'hi imposaven. Ara bé, la concessió de l'exempció havia de ser prèvia a l'adquisició de l'habitatge i s'analitzava si, en aquell moment i no pas en un de posterior, es donaven els requisits i les condicions que la Llei determinava.

Per tant, una vegada realitzada la transmissió, no es podia sol·licitar l'exempció prevista, ja que aquesta exempció s'havia d'haver sol·licitat de forma prèvia a l'adquisició. El fet d'acceptar el contrari comportava no respectar el text legal i podia produir situacions de frau en l'impost. Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i aquesta va manifestar que no hi estava d'acord i que presentaria un contraperitatge. Es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'Administració (expedients 52/09).]

[Un ciutadà va presentar un escrit de reclamació en data 2/11/09. En ell manifestava que en data 4/09/2009 va efectuar davant d'una notaria una operació de compravenda del seu pis per un import de 320.000€.

Que el Govern, a través del Departament de Tributs, li havia enviat una valoració de l'impost de plusvàlues, basada en un informe pericial d'un arquitecte, on es manifestava que hi havia una diferència de base de tributació de 100.684,52€. Que, com a conseqüència de la seva valoració diferent, li havien comunicat que hi havia una diferència de quota pendent d'ingressar a l'Administració de 7.047,92€. Que ells ja tenien aquesta quantitat fruit de la retenció del 5% de la venda (16.000€) i, per tant, si no s'hi oposava, li tornarien 2.804,44€ en lloc dels 9.852,36€ que li corresponien.

Sol·licitava, per tant, la intervenció del Raonador del Ciutadà prop del Departament de Tributs a fi que li fossin retornats els 9.852,36€ fruit dels impostos realment percebuts i declarats notarialment.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Departament de Tributs en referència a la qüestió exposada pel reclamant. En l'escrit de contesta rebut, se'ns comunicava que el 4 de setembre de 2009 l'interessat va transmetre l'habitatge mitjançant escriptura pública davant d'una notaria. Que el preu declarat va ser de 320.000 € i, d'acord amb l'article 7 de la Llei 21/2006, del 14 de desembre, de l'impost sobre les plusvàlues en les transmissions patrimonials immobiliàries, se li va practicar una retenció del 5% de l'import de la venda, és a dir 16.000 €.

Que el mateix dia que es va produir la transmissió, el 4 de setembre de 2009, el reclamant va sol·licitar al Ministeri d'Economia i Finances la devolució de la retenció en concepte de retenció a no residents i, abans de retornar-la-hi, el Departament de Tributs va sol·licitar a un perit la valoració dels béns immobles objecte de la transmissió. Aquest tràmit -sol·licitar una taxació quan hi ha una sol·licitud de retorn de la retenció als no residents- es feia sempre. D'altra banda, l'Administració disposava, d'acord amb l'article 14 de la Llei, d'un termini de 2 anys per efectuar-ne la comprovació. Aquesta comprovació de valors es feia abans, ja que no tindria sentit retornar la quantitat ingressada en concepte de retenció i després efectuar la comprovació de valors.

La base de tributació en l'impost sobre les plusvàlues en les transmissions patrimonials immobiliàries estava constituïda, d'acord amb l'article 8 de la Llei, per la diferència positiva entre el valor real dels béns transmesos, o del dret que es constitueix o cedeix, i el seu valor d'adquisició.

Que, al valor d'adquisició, s'hi addicionava l'import de les inversions o millores dutes a terme en el bé objecte de la transmissió. Aquestes inversions i millores efectuades havien d'estar, en termes de la legislació urbanística, degudament legalitzades i s'havien de justificar documentalment a través de factures emeses per empresaris o professionals establerts a Andorra, en els termes que es determinessin reglamentàriament.

Aquest valor d'adquisició s'actualitzava en funció d'uns coeficients calculats d'acord amb el que preveia la disposició addicional primera.

En aquests sentit, se'ns informava que l'Administració podia comprovar, d'acord amb l'article 14 de la Llei, el valor real dels béns o dels drets transmesos i també el seu valor d'adquisició durant el termini de dos anys a comptar de la data de la transmissió o promesa de les definides a l'apartat 3 de l'article 3. Per obtenir aquest valor real, l'Administració havia d'utilitzar un sistema de valoració basat en una taxació pericial, suficientment motivada, dels béns objecte de la transmissió. En qualsevol cas, l'obligat tributari podia promoure la taxació pericial contradictòria prevista a la Llei de bases de l'ordenament tributari.

Que el 19 d'octubre de 2009 es va lliurar l'informe de taxació, del qual es des-

prenia que el valor dels béns objecte de la transmissió era de 420.684,52 € i que hi havia una diferència en la base de tributació de 100.684,52 €. Que el 14 d'octubre de 2009 es comunicava a l'interessat el resultat de la comprovació de valors i els mitjans de recurs en cas que no estigués conforme amb la taxació. L'interessat no va manifestar oposició a la taxació efectuada per l'Administració, ja que no va sol·licitar la taxació pericial contradictòria, tal com estableix l'article 14 de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries i l'article 12.3 del Reglament de l'impost. Comunicat el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'Administració (expedient 221/09).].

2

SECTOR URBANISME

2.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'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, només s'ha registrat un expedient: **233/08**.

2.II.- Expedients tramitats

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà a la Institució en data 14/11/08. En ell ens comunicava que feia uns tres anys, als voltants del mes d'octubre del 2005, es va començar a construir una escala de ferro des del balcó d'un edifici radicat a la plaça Vaquers del Pas de la Casa.

Que aquesta escala va ser construïda pel propietari d'un dels negocis que tenia l'accés a l'edifici per la planta baixa de dit edifici i pel costat de la plaça Vaquers. Que el negoci indicat anteriorment tenia uns balcons que donaven a les pistes d'esquí pel costat oposat a l'entrada, que es feia solament per la plaça Vaquers. Que aquests balcons havien estat transformats en grans vidrieres i un d'ells en una porta de vidre automatitzada. Que, arran d'aquests fets, el mateix mes d'octubre el Comú d'Encamp va paraitzar les obres de la construcció de l'escala que anava des de dit local fins a la terrassa del local de sota, que era un restaurant, i sol·licitava que s'efectuessin els tràmits legals per a la construcció de dita escala. Que, mentre presentava la sol·licitud d'obres i atès que la temporada d'esquí s'apropava, va demanar verbalment de no enderrocar immediatament l'escala, ja que aquesta formava part de la terrassa de fusta del restaurant i això perjudicaria el negoci de sota; i li van deixar temporalment durant l'hivern del 2006.

Que, després d'aquest hivern i amb la seva insistència prop del conseller d'Obres, va ser informat que la sol·licitud d'obres s'havia denegat i que s'havia iniciat el procediment judicial per a l'enderroc de dita escala. Que, durant aquests anys, se li havia dit de tenir paciència, però a la fi del mandat del conseller d'Obres després de dos anys, se'l va informar que la sentència d'enderroc era ferma i que només faltava l'execució.

Així mateix, el demandant ens comunicava que, a dia d'avui, l'escala estava

ben pintada i ben bonica, i que el cònsol major, després de moltes trucades i visites al lloc dels fets, li manifestava de tenir paciència. Creia, però, que tot tenia un límit i que la negligència per part del Comú d'Encamp de no aplicar la normativa vigent l'estava perjudicant de forma molt important.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va compilar la informació escaient prop del Comú d'Encamp. Un cop rebuda, se'ns informava que, en data 8/11/04, els tècnics del Departament d'Obres Públiques i Urbanisme van emetre un informe després de constatar la construcció d'una escala metàl·lica no autoritzada a l'edifici esmentat, que donava accés al local comercial ubicat a la planta de la façana posterior d'aquest edifici, i que no tenia les corresponents autoritzacions del Comú d'Encamp.

Que, en data 19/11/04, es va enviar una carta adreçada al responsable de l'empresa per la qual se l'instava a regularitzar la construcció de l'escala metàl·lica no autoritzada a l'edifici, atès que no disposava de les corresponents autoritzacions del Comú d'Encamp.

Que, en data 18/10/06, la Junta de Govern va acordar obrir un expedient sancionador per infracció urbanística de caràcter lleu, segons preveia l'article 158 i concordants de la Llei general d'ordenació del territori i urbanisme (LGOTU), del 29/12/00, en haver constatat que, malgrat l'anterior, l'infractor no havia regularitzat la construcció de l'escala metàl·lica no autoritzada, d'acord amb el que preveu el Reglament regulador del procediment sancionador, de data 17 d'agost de 1998. L'infractor va presentar les al·legacions corresponents en el termini fixat a aquest efecte, en les quals manifestava que l'escala metàl·lica s'utilitzava per accedir al negoci i també com a escala de socors de l'edifici.

El Consell de Comú, en la sessió del dia 12/02/07, va resoldre l'expedient sancionador en el sentit següent:

- Imposar a l'infractor el pagament d'una multa de 601,00€, en aplicació de l'article 158.C) de la Llei general d'ordenació del territori i urbanisme del 29/12/00, en haver comès una infracció urbanística lleu, segons preveuen els articles 154.1 i 155.4 d'aquesta.
- L'obligació de retirar l'escala metàl·lica no autoritzada que dóna accés al local comercial ubicat a la planta de la façana posterior de l'edifici, situat a la plaça dels Vaquers del Pas de la Casa.

Seguidament, i segons ens comunicaven, en data 6/03/07 l'infractor va interposar recurs d'alçada contra la imposició de la sanció per part de la corporació, al·legant que l'espai que ocupen aquestes escales era privat i comunitari i, a més, que, segons l'article 160 de la Llei general d'ordenació del territori i urbanisme del 29/12/00, les infraccions urbanístiques lleus prescrivien al cap d'un any a comptar de la data en què s'havien comès.

- Atesos els antecedents anteriors i, en especial, l'al·legació en relació a la prescripció de la falta, el Consell de Comú, en la sessió del 3/05/07, va acordar desistir d'emprendre les accions judicials destinades a l'execució de la sanció imposada pel

Consell de Comú en la sessió del 12/02/07 i anul·lar aquella sanció.

Finalment, analitzada i estudiada la resposta del Comú d'Encamp, el Raonador del Ciutadà li va trametre un segon escrit en el qual es manifestava que, en relació a la seva comunicació de data 8 de gener d'enguany, apreciàvem que aquesta Corporació va desistir d'emprendre les accions judicials destinades a l'execució de la sanció imposada pel Consell de Comú i anul·lar-la amb motiu de la prescripció de la infracció urbanística comesa, segons disposa l'article 160 de la Llei general d'ordenació del territori i urbanisme.

Que, segons deien ells mateixos en la referida comunicació, les infraccions urbanístiques lleus prescrivien al cap d'un any a comptar de la data en què s'haguessin comès; aquest punt quedava recollit en la llei indicada precedentment. Però l'article 160, apartat 2, del mateix text legal també deia que si es tractava d'infraccions resultants d'una activitat continuada, com era el cas, la data de l'inici del còmput era aquella en què finalitzava l'activitat. Actualment, l'activitat que era constitutiva d'infracció no havia finalitzat, atès que l'escala metàl·lica no autoritzada per aquesta Corporació no havia estat retirada.

Malgrat tot, en la comunicació rebuda s'apreciava la prescripció respecte de l'execució de la sanció imposada, extrem aquest que no era el que realment preocupava i era objecte de la queixa formulada pel demandant. El que constituïa l'objecte de l'expedient era la manca d'actuació del Comú davant d'una infracció urbanística que, pel que semblava, no havia estat corregida per l'infractor i, per consegüent, es feia necessària o bé una acreditació que realment s'hagués obtingut dita autorització, o bé una acreditació que s'hagués incoat el corresponent expedient contra aquest senyor per no haver regularitzat la construcció de dita escala metàl·lica, perquè es tractava d'una activitat continuada que encara avui no havia finalitzat i que, en no haver estat ni autoritzada ni retirada, era el motiu de la queixa del demandant.

Es va rebre un segon escrit de contesta del Comú d'Encamp en el qual se'ns comunicava que, en data 28 de gener de 2009, la Junta de Govern del Comú d'Encamp va acordar l'execució forçosa de l'acord del Consell de Comú de data 12 de febrer de 2007, que establia l'obligació de retirar l'escala metàl·lica no autoritzada que donava accés al local comercial. Que, en data 3 de febrer d'enguany, es va presentar a la Batllia d'Andorra l'escrit d'execució forçosa de l'acord esmentat i que s'estava a l'espera de rebre notícies de l'autoritat judicial.

Posteriorment, assabentats de la decisió dels tribunals de retirar l'escala, es va arxivar el dossier amb resolució favorable al demandant (expedient 233/08).]

**INSTITUCIÓ DEL RAONADOR DEL CIUTADÀ
INFORME ANUAL 2009**

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.



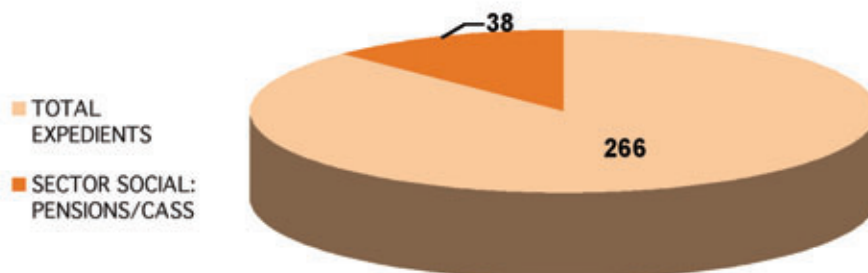
3.I.- Pensions / CASS

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

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

Altrament, 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 depenents del Govern.

Els expedients compresos en aquesta subdivisió són els següents: 2/09, 8/09, 39/09, 67/09, 83/09, 85/09, 91/09, 108/09, 114/09, 118/09, 121/09, 122/09, 127/09, 132/09, 135/09, 136/09, 140/09, 145/09, 149/09, 153/09, 154/09, 155/09, 170/09, 175/09, 186/09, 188/09, 191/09, 207/09, 208/09, 210/09, 215/09, 219/09, 235/09, 240/09, 242/09, 247/09, 249/09 i 263/09.



3.I.II.- Expedients tramitats

[Dinou demandes d'informació van ser presentades a la Institució en dates 8/01/09, 15/01/09, 24/03/09, 8/04/09, 20/04/09, 14/05/09, 18/06/09, 29/06/09, 14/09/09, 17/09/09, 16/10/09, 20/10/09, 23/10/09, 26/10/09, 16/11/09, 27/11/09, 1/12/09, 9/12/09 i 31/12/09 respectivament. Els demandants sol·licitaven informació sobre el procediment a 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 demanar informació sobre la pensió de viduïtat o maternitat, 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 L.C.F.R.C., el Raonador va informar els demadants de la possibilitat de presentar primerament llurs demandes a la CASS o d'utilitzar la via de recurs davant del 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 2/09, 8/09, 67/09, 83/09, 85/09, 108/09, 121/09, 127/09, 188/09, 191/09, 207/09, 208/09, 215/09, 219/09, 235/09, 242/09, 247/09, 249/09 i 263/09).]

[Una queixa va ser presentada per una ciutadana a la Institució en data 11/02/09 a causa de la manca de reemborsament per part de la CASS de les despeses d'un acompanyant amb motiu de l'atenció quirúrgica que necessitava el seu pare, segons el parer mèdic.

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 seus fitxers, l'interessat va presentar a la CASS unes despeses de transport de data 3 i 12 de desembre de 2008 que van ser reembossades d'acord amb les tarifes de responsabilitat; en relació a la despesa de transport de l'acompanyant que va ser sol·licitar verbalment, els serveis de la CASS van informar que el pagament d'aquesta despesa no estava previst per la legislació vigent. Que la CASS reembossava aquesta prestació únicament en el supòsit que el malalt estigués ingressat en un hospital de fora d'Andorra, fos menor de 12 anys o discapacitat psíquic i sempre que la intervenció no es pogués realitzar a Andorra. Per tant, no podia ser reembossada la despesa originada.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i es va arxivar el dossier (expedient 39/09).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en data 28/04/09 en què sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà davant la CASS. Ens comunicava que patia des de feia onze anys fibromiàlgia-fatiga crònica i síndrome de cames neguito-

ses. Que, arran de diversos problemes laborals i familiars, va haver de marxar del Principat i, després d'haver cotitzat a la CASS 26 anys, sol·licitava que li fos atorgada una pensió d'invalidesa.

A l'empara de les facultats que ens confereixen 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, d'acord amb els seus fitxers, la demandant va figurar d'alta a la Caixa Andorrana de Seguretat Social (CASS) fins al 18 de novembre de 2007; en l'actualitat, d'acord amb el formulari tramès per l'INSS de Tarragona, el seu domicili es trobava ubicat a Roda de Barà, a Tarragona.

Que, en data 6 de juny de 2008, la Direcció Provincial de l'INSS de Tarragona va trametre, en aplicació del Conveni hispanoandorrà de seguretat social, el formulari relatiu a la sol·licitud d'incapacitat de la sol·licitant. L'INSS va fer arribar també l'informe mèdic E/AND 15 que valorava les seqüeles presentades per l'assegurada.

Per carta de data 22 d'octubre de 2008, la CASS va desestimar la demanda de pensió d'invalidesa en considerar que, segons el parer del control mèdic de la CASS, l'assegurada no “presentava seqüeles indemnitzables que li donessin dret a una pensió d'invalidesa per malaltia”, sobre la base dels articles 28 del Reglament Tècnic i 26 del Conveni de seguretat social entre el Principat d'Andorra i el Regne d'Espanya.

Que concretament, d'acord amb el parer mèdic, la incapacitat presentada per l'assegurada no justificava una disminució de la capacitat de guany d'almenys el 66% preceptiu per donar dret a una pensió d'invalidesa per malaltia. Per carta del 26/11/2008, l'INSS de Tarragona va adjuntar còpia de la decisió també denegatòria de la pensió d'invalidesa, que deia que la Direcció Provincial, en aplicació de la legislació vigent, havia resolt denegar en data 25/11/2008 la prestació d'incapacitat perquè no arribaven les lesions que patia la demandant a un grau suficient de disminució de la seva capacitat laboral per constituir una incapacitat permanent, segons el que disposava l'article 137 de la Llei general de la seguretat social.

La resolució de la CASS va ser notificada a l'actual adreça de la interessada. Després d'haver transcorregut el termini dels 13 dies hàbils previstos per l'article 19 del Reglament contenciós i l'article 92 i concordants de la Llei de la jurisdicció administrativa i fiscal sense que l'assegurada hagués presentat cap recurs a través de l'INSS, aquesta decisió va esdevenir ferma (expedient 91/09).]

[Una queixa va ser presentada per una ciutadana en data 20/04/09 en què ens comunicava el seu desacord quant a l'actuació de la CASS en referència a la baixa per maternitat i a la inspecció que li havien efectuat.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient

prop de la Direcció de la CASS. En la comunicació rebuda, se'ns comunicava que, d'acord amb els fitxers de la parapública, la interessada va iniciar un atur de treball per maternitat el 22/09/2008 i, en data 18 de desembre de 2008, l'inspector de la CASS va constatar la seva presència al lloc de treball. La CASS va incoar un expedient i va resoldre suspendre el pagament de les prestacions de salari amb efectes el 18 de desembre de 2008, en aplicació de l'article 12 del Reglament tècnic. Que aquesta decisió va ser recorreguda per la interessada i, per resolució de data 4 de maig de 2009, la Comissió Contenciosa va confirmar la seva decisió, tot notificant la via de recurs a la Batllia d'Andorra.

En relació a l'escrit datat del 20 de maig de 2009 i a la documentació acompanyada per la demandant, ens informaven que, en la darrera reunió del 27 de maig de 2009, la Comissió Contenciosa el va examinar així com la documentació adjunta i va considerar que no s'apreciava cap element que fes modificar la seva decisió anterior de data 4 de maig de 2009 en què confirmava la suspensió de les prestacions de salari corresponents a l'atur de treball per maternitat en data 18 de desembre de 2008 i en què quedava oberta la via jurisdiccional (expedient 114/09).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en data 4/06/09 mitjançant el qual ens va exposar la qüestió que l'afectava. Aquesta es concretava a saber si la CASS es podia negar a que, en les revisions mèdiques, els malalts poguessin estar acompanyats ja que, segons ens manifestava, una persona, en cas de trobar-se vulnerable, necessitava un acompanyant. Així mateix, sol·licitava informació sobre el contingut de la Llei de la seguretat social quant al criteri aplicat per calcular les baixes mèdiques.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient a la parapública d'acord amb l'article 17.5 de la L.C.F.R.C. Seguidament se'ns comunicava que, en relació a les revisions mèdiques, la normativa de la seguretat social, concretament el Reglament d'aplicació 16, preveia que la CASS hauria de demanar obligatòriament el parer del control mèdic en els supòsits d'atur de treball. En aquestes revisions mèdiques, i especialment en les que derivaven de patologia psiquiàtrica, el metge de la CASS visitava el malalt sense l'assistència d'una tercera persona per tal de preservar la seva intimitat. Que el càlcul de la base diària de les prestacions de salari estava regulat pel Reglament d'aplicació 12 i per l'article 11 del Reglament tècnic.

Que les prestacions de salari comporten pagar als assegurats assalariats que es vegin obligats a cessar llur activitat per causa de malaltia una pensió diària equivalent a la meitat de 1/180 del salari dels 6 mesos anteriors a la data de l'atur de treball. Que la pensió es paga a partir del quart dia d'atur de treball, prèvia exhibició d'una declaració d'atur de treball, la qual ha d'ésser obligatòriament dipositada o adreçada a la Caixa dins les 48 hores següents a l'inici d'aquest atur. A partir del 30è dia d'atur de treball, l'import de la pensió és de les 2/3 parts del jornal, segons els càlculs del

paràgraf anterior.

Que, segons els seus fitxers, la demandant va iniciar un atur de treball per una patologia el 12 de desembre de 2008 i la Caixa Andorrana de Seguretat Social la va donar d'alta mèdica el 27 de maig de 2009 en considerar mèdicament que ja podia reprendre la seva activitat laboral. El mateix 27 de maig de 2009, l'assegurada va aportar un nou atur de treball derivat d'una altra patologia i, d'acord amb el Reglament d'aplicació 16, la base diària s'havia calculat sobre el salari mínim de Govern de 897,87 euros (vuit-cents noranta-set euros amb vuitanta-set) en no justificar l'assegurada cap salari entre els mesos de desembre del 2007 i de novembre del 2008 (expedient 118/09).]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en data 19/06/09. Ens hi manifestava que la Caixa Andorrana de Seguretat Social li feia abonar el 25% de les despeses mèdiques i que no hi estava d'acord, ja que la causa de la baixa laboral era per accident laboral i no per malaltia.

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, segons els fitxers de la CASS, el demandant va patir un accident de treball el dia 5 de novembre de 2008 quan, d'acord amb la declaració d'accident de treball, “estava treballant, va relliscar, va caure a terra i es va fer una contusió a l'espatlla dreta”. Que, posteriorment, en data 1 d'abril de 2009, va patir un altre accident de treball quan, d'acord amb la declaració d'accident de treball, “va relliscar a la cuina i es va fer mal al turmell dret”. En aquest sentit, la parapública havia reembossat les prestacions mèdiques precisades per l'interessat i derivades d'ambdós accidents laborals sota l'assegurança d'accident de treball, segons el que disposava l'article 15 del Reglament tècnic de la CASS, el qual estableix que “les prestacions de reembossament seran pagades en les condicions descrites en els articles 9 i 10 del present reglament, eximides del tiquet moderador”.

D'altra banda l'article 10 del Reglament tècnic estableix, en relació a l'assegurança de malaltia, que “dins el límit de les seves tarifes de responsabilitat generals o particulars, i sota reserva de les disposicions que concerneixen la subsecció malaltia règim complementari, la Caixa reembossarà les despeses enumerades en l'article precedent a raó del 75% del seu import”.

Així mateix, ens comunicaven que, en data 16 de juny de 2009, l'interessat va causar baixa de l'empresa on constava com a treballador assalariat i va personar-se a les oficines de la CASS. A l'Àrea de Control Administratiu se'l va informar que, a partir d'aquella data, no complia el requisit de trobar-se en condició d'alta per poder reembossar-li les prestacions mèdiques derivades de l'accident laboral, sobre la base de l'assegurança d'accident de treball, d'acord amb el que estableix l'article 23 del Reglament tècnic, el qual estableix que “les prestacions de l'assegurança d'accident

de treball seran acordades sense condicions a tots els assalariats i no assalariats en condició d'alta”.

Altrament, també se'l va informar que, en cas que tornés a figurar en situació d'alta i requerís prestacions mèdiques derivades dels accidents laborals esmentats, aquestes li serien reembossades sobre la base de l'assegurança d'accident de treball. També es va informar l'assegurat dels requisits necessaris perquè li fossin reembossades les prestacions sanitàries sota l'assegurança de malaltia, d'acord amb el que disposa l'article 20 del Reglament tècnic, modificat per l'article 12 de la Llei 4/2006, de 7 d'abril, de mesures urgents i puntuals de reforma del sistema de seguretat social.

Per tot l'exposat, consideraven que havia de ser considerada ajustada a la normativa vigent la informació facilitada al demandant en el sentit que les prestacions mèdiques derivades dels accidents laborals de data 5 de novembre de 2008 i 1 d'abril de 2009 li serien reembossades sota l'assegurança de malaltia d'ençà del 17 de juny de 2009, sempre que complís els requisits exigits per l'article 20 del Reglament tècnic, modificat per la Llei 4/2006 de 7 d'abril de mesures urgents i puntuals de reforma del sistema de seguretat social.

Seguidament, el Raonador del Ciutadà va trametre un segon escrit en demanda d'informació complementària a la CASS, ja que, entre la documentació que aportava el demandant, hi havia un document, el Carnet d'accident de treball de l'assegurat, on constava una declaració de l'any 2008, d'un accident que va tenir lloc en data 5/11/2008 a l'empresa, vàlida fins al 5/05/09 i prorrogada pel metge de la CASS fins al dia 5 de juliol de 2009.

Al mateix temps aportava una rescissió del seu contracte per part de l'empresa, de data 15 de juny de 2009. El nostre dubte era el següent: com es podia rescindir el contracte amb el demandant si aquest estava de baixa per accident de treball?

L'interessat ens exhibia igualment una altra còpia del Carnet d'accident de treball, on hi figurava un accident que havia tingut lloc l'1/04/2009 al mateix hotel i, tot i que no portava signatura del metge de la CASS, deia que era vàlid fins al dia 1/10/2009.

Per tant, no quedava clar com el demandant podia tenir un accident de treball el dia 1/04/2009 a les 10.30 h si estava de baixa des del 5 de novembre de 2008 fins al 5 de juliol de 2009. Estava treballant estant de baixa?

Es va rebre el segon escrit de contesta en què la Direcció de la CASS ens comunicava que, en relació amb l'assegurança d'accident de treball, la normativa de la seguretat social preveia el pagament de dos tipus de prestacions: de reembossament i de salari. Així ho disposava l'article 15 del Reglament tècnic. Que, d'acord amb els seus fitxers, el demandant va patir un accident de treball el dia 5 de novembre de 2008, quan, d'acord amb la declaració d'accident de treball, "estava treballant, va

relliscar, va caure a terra i es va fer una contusió a l'espatlla dreta."

Que, arran d'aquest accident de treball, havia precisat prestacions mèdiques que li havien estat reembossades per la CASS sota l'assegurança d'accident de treball. Altrament, no figurava en els seus fitxers que, arran de l'accident laboral patit el 5 de novembre de 2008, el demandant hagués figurat en situació d'atur de treball.

Que, posteriorment, va sofrir patir un nou accident de treball el dia 1 d'abril de 2009, període en què no figurava en situació d'atur de treball, quan, d'acord amb la declaració d'accident de treball, "va relliscar a la cuina i es va fer mal al turmell dret". L'interessat va precisar prestacions mèdiques derivades de l'accident laboral, que li havien estat reembossades per la CASS sota l'assegurança d'accident de treball. No constava tampoc en els seus fitxers que, arran de l'accident laboral, aquest hagués figurat en situació d'atur de treball (expedient 122/09).]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en data 6/07/09, ja que no estava d'acord amb la decisió de la CASS. Se li va denegar el reconeixement d'un accident com a accident de treball ocorregut el dia 19 de maig de 2009, sobre la base de l'aplicació dels articles 13 i 14 del Reglament tècnic de la CASS.

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 l'interessat va presentar, el 20 de maig de 2009, una declaració d'accident de treball on constava que el dia 19 de maig de 2009 es va lesionar l'espatlla i les cervicals en "patir una caiguda quan anava a la Batllia, tot tenint autorització de l'empresa". Que aquesta declaració d'accident va ser denegada pels serveis administratius de la Caixa Andorrana de Seguretat Social en considerar que no complia els requisits establerts per l'article 13 del Reglament tècnic.

L'assegurat va presentar recurs contra aquesta decisió davant la Comissió Contenciosa i, en la reunió de data 17 de juny de 2009 i d'acord amb la legislació vigent, aquesta Comissió va confirmar la decisió de reembossar les prestacions derivades de l'accident del 19 de maig de 2009 sota el règim de l'assegurança de malaltia. En aquesta carta es va notificar a l'assegurat la possibilitat d'interposar demanda davant la Batllia d'Andorra en el termini de tretze dies hàbils a comptar de la recepció de la decisió.

Constataren que la resolució per part de la CASS de reembossar les prestacions de reembossament i/o salari derivades de l'accident del 19 de maig de 2009 sota l'assegurança de malaltia i no sota l'assegurança d'accident de treball, tal com demanava l'assegurat, havia estat presa sobre la base de l'aplicació de la legislació vigent, concretament de l'article 13 del Reglament tècnic que establia que, per poder considerar l'existència d'un accident de treball, aquest s'hauria d'haver produït en el tra-

jecte comprès entre el domicili i el lloc de treball, amb la condició que no s'hagués produït cap parada innecessària ni cap modificació anormal del trajecte, situacions que, en el cas plantejat, no es donaven.

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 132/09).]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa a la Institució en data 10/07/09. Ens hi va exposar la qüestió que l'afectava i que es concretava en el maltractament que havia patit per part d'un metge de la CASS, a base de crits. Que, en fer la reflexió, li varen dir: "Oh, és que aquest senyor crida a tothom". Que havia d'anar a revisió mèdica el 18 de juny i no va rebre la convocatòria. Li van al·legar que a la bústia no figurava el seu nom i, per tant, no varen deixar l'avís. A conseqüència d'això, el van donar d'alta.

Li van comunicar que, aportant els comprovants conforme el dia que el van convocar estava a Barcelona al metge, no calia que fes el recurs per escrit perquè li arreglarien directament. Això no va ser cert atès que el van donar d'alta, tot i que també aportava un certificat mèdic del Centro de Traumatologia y Cirurgia del Dr. Kher, S.L., on deia que el pacient precisava rehabilitació i baixa laboral d'un mes més, datat el 26/06/09.

Que, en el control mèdic, li van dir que si volia l'alta, la hi donarien. Ell va contestar que, si no li donaven la baixa que era el que volia, acceptava l'alta, doncs necessitava diners i hauria de treballar. En veure que no li donarien la baixa i no podria cobrar, va acceptar l'alta, tot i que el genoll li continuava fent mal i tenia una baixa del Dr. Kher. Va acceptar l'alta, atès que, en cas contrari, no tindria cap ingrés per fer front a les seves despeses i, segons ens manifestava, aniria a treballar, tot i que creia que hauria de continuar de baixa.

Es va admetre l'escrit a tràmit i es va sol·licitar el parer de la parapública. En la resposta rebuda se'ns comunicava que l'interessat va presentar un atur de treball per accident de treball i, d'acord amb les facultats reconegudes per l'article 2 del Reglament d'aplicació número 16, la CASS va convocar l'assegurat a passar una revisió prop de l'Àrea Mèdica el 18 de juny de 2009. Que l'assegurat no es va personar a dita revisió mèdica i, en no rebre cap certificat mèdic que justificqués aquesta absència, per carta del 18 de juny de 2009 la CASS va resoldre suspendre les indemnitzacions de salari amb efectes el 18 de juny de 2009, data en què va ser donat d'alta administrativa.

Que, el 8 de juliol de 2009, es va personar a l'Àrea Mèdica al·legant que no havia rebut les corresponents comunicacions i el mateix dia se li va realitzar una revisió mèdica. L'interessat no aportava documentació mèdica que acredités la situació d'a-

tur de treball i, d'acord amb la revisió efectuada, el control mèdic va constatar que actualment el seu estat estava estabilitzat i no justificava que hagués de continuar de baixa mèdica. D'acord amb la legislació vigent, la CASS va atorgar l'alta mèdica a l'assegurat, per carta del 8 de juliol de 2009, i va suspendre les prestacions de salari amb efectes el 12/07/2009.

Aquesta decisió va ser notificada a l'assegurat el 8 de juliol de 2009, tot notificant-li la possibilitat de presentar recurs davant del Consell d'Administració de la CASS en el termini de tretze dies, d'acord amb els articles 19 del Reglament contenciós de la seguretat social i 92 i concordants de la Llei de la jurisdicció administrativa i fiscal.

Finalment ens informaven que el demandant no va presentar cap escrit de recurs i que, en la revisió mèdica del 8 de juliol, el personal de l'Àrea Mèdica el va haver d'avisar, en reiterades ocasions, pel comportament inadequat que va tenir tant amb el personal mèdic com amb l'administratiu d'aquesta Àrea (expedient 135/09).]

[Tres escrits de queixa van ser presentats per uns ciutadans a la Institució en dates 13/07/09 i 23/07/09. Ens comunicaven que van patir un accident de treball que els va provocar una lesió i que van estar primer 15 dies de baixa i després 15 dies més. El problema, segons ens comunicaven, era que la CASS no es feia càrrec de les despeses i d'abonar la baixa perquè l'empresa no tenia regularitzada la seva situació amb la CASS, tot i que a ells se'ls descomptava cada mes el 5% corresponent a la seva cotització.

Es van admetre a tràmit els escrits i es va sol·licitar a la parapública que ens informés sobre la qüestió plantejada. Es va rebre l'escrit de contesta en què se'ns comunicava que, d'acord amb els seus fitxers, els demandants constaven donats d'alta com a treballadors assalariats i que havien iniciat un atur de treball. Que, segons els constava, la CASS els havia abonat totes les despeses mèdiques presentades fins a la data. Que, en relació a l'atur de treball, la CASS no havia satisfet el pagament de les despeses salarials ja que, d'acord amb el que estableixen els articles 10 i 18 del Reglament financer de la CASS, el seu patró no havia satisfet la cotització del seu personal assalariat del mes de maig del 2009.

Que els serveis de la CASS havien requerit al representant legal del declarant que regularitzés les cotitzacions del seu personal assalariat. No obstant això, els demandants podien presentar als serveis de la CASS el butlletí de salari degudament omplert i signat, així com el comprovant de cobrament de la nòmina, perquè se'ls pogués satisfer, si tot era correcte, el pagament del seu atur de treball (expedients 136/09, 153/09 i 154/09).]

[Un escrit de reclamació va ser presentat per una ciutadana en data 15/07/09, on

exposava que patia una cervitis crònica per una suposada negligència mèdica. Que el metge especialista li va aconsellar de realitzar ozonoteràpia vulvovaginitis per tal d'aturar la infecció, ja que aquesta podia derivar en un papil·loma (càncer d'úter). Segons ens manifestava, no podia assumir la despesa del tractament, ja que els deu dies que durava el tractament en una màquina d'ozó ascendien a 1.600 € i, segons l'havien informat, la CASS no cobria aquest tractament.

Ens aportava una sèrie de documents sobre la seva malaltia, entre els quals hi havia una petició del metge tractant on se sol·licitava que s'iniciés un tractament amb ozonoteràpia previ a la intervenció posterior d'extirpació d'un quist. Ens deia que, si no es realitzava el tractament amb ozonoteràpia, l'única alternativa que li quedava, segons li havien dit, era la cauterització amb làser, el que provocaria que no pogués tenir fills. Per tant, i davant d'aquest risc, sol·licitava que li fos autoritzat i reemborsat el tractament recomanat amb ozó.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer de la parapública sobre la qüestió plantejada. En l'escrit de resposta se'ns comunicava que la CASS reembossa els actes que figuren dins l'àmbit de cobertura previst per la normativa legal. En concret, l'article 7 del Reglament tècnic de la CASS preveu que el règim de seguretat social cobreixi, en la secció de malaltia, els riscos de malaltia, maternitat, accidents de treball, invalidesa i defunció. En aquest cas el tractament d'ozonoteràpia no es trobava inclòs en la nomenclatura dels actes mèdics de la CASS i, en conseqüència, atès que aquest tractament no corresponia al previst per la normativa, no quedava cobert per la CASS (expedient 140/09).]

[Un escrit de reclamació va ser presentat per una ciutadana en data 20/07/09. Ens hi comunicava que la Caixa Andorrana de Seguretat Social li havia comunicat, per carta del 9 de juliol de 2009, rebuda el dia 14 de juliol de 2009, que en data 26 de juliol de 2009 se suspenia el pagament de les indemnitzacions de salari i que li donaven l'alta per treballar. Que havia interposat un recurs davant la Comissió Contenciosa de la CASS, però disposava de 13 dies hàbils i, per tant, el termini finalitzava el dia 31 de juliol. D'acord amb la comunicació de l'alta rebuda, havia d'incorporar-se al treball el dia 26 de juliol. El problema era que no sabia si les seves alegacions i els seus certificats mèdics que recomanaven que la baixa li fos atorgada per 2 mesos més es tindrien en compte o no.

Per tant, demanava en primer lloc que, abans que li fos donada l'alta, se li comunicués si les seves alegacions havien estat acceptades, tal com es desprenia de l'avaluació mèdica efectuada pel metge tractant. Ens manifestava igualment que tenia interès a incorporar-se al treball i, per això, s'havia apuntat a la Borsa de Treball. Estava buscant una feina de caixera o similar que li permetés treballar asseguda i, d'aquesta manera, no perjudicar totes les operacions i tots els tractaments que havia realitzat fins a la data. En cas que pogués trobar aquest lloc de treball, ho comunicaria immediatament a la CASS perquè li donessin l'alta.

Si el dia 26 de juliol s'havia de reincorporar al treball que feia anteriorment, era segur que no podria aguantar-lo i, si no s'hi incorporava, quedaria sense cap tipus de cobertura mèdica, tant ella com els seus dos fills.

En conseqüència, demanava la nostra intervenció per si podia esperar que se la mantingués de baixa fins expirar el termini dels 13 dies i, si no podia obtenir una resposta de la Comissió Contenciosa abans del 31, doncs aleshores fins que aquesta hagués examinat el seu recurs, tenint en compte el certificat mèdic presentat i les consideracions que l'afectaven per tornar a l'antic treball.

Es va trametre la demanda de la interessada a la CASS. En la contesta rebuda se'ns comunicava que, d'acord amb els seus fitxers, es va informar a la interessada que podia interposar recurs contra la decisió de la CASS de data 8 de juliol de 2009 davant la Comissió Contenciosa en el termini de tretze dies hàbils a partir de la recepció de la notificació, d'acord amb l'article 19 del Reglament contenciós de la seguretat social i 92 i concordants de la Llei de la jurisdicció administrativa i fiscal.

Que, en data 16 de juliol de 2009, va presentar prop de les oficines de la CASS un escrit de recurs contra aital decisió, el qual seria examinat per la Comissió Contenciosa de la CASS en la seva propera reunió del dia 26 d'agost de 2009.

Que, en relació al fet que plantejava la demandant de no gaudir de cobertura mèdica ni ella ni els seus fills si no s'incorporava al treball en data 26 de juliol de 2009, ens informaven del contingut de l'article 20 del Reglament tècnic de la CASS, modificat per l'article 1 de la Llei de mesures urgents i puntuals de reforma del sistema de seguretat social (BOPA núm. 36 de 28 d'abril de 2006), que establia que, per tenir dret o donar dret a les prestacions de l'assegurança de malaltia, a excepció de l'atur de treball, en les seves dues subseccions, el beneficiari ha de justificar:

a) per la primera demanda de prestacions:

- si és assalariat, que està en situació d'alta i que ha cotitzat almenys 40 dies;
- si és no assalariat o assegurat voluntari, que ha pagat almenys les cotitzacions dels tres mesos anteriors.

b) després:

- si és assalariat i ha cotitzat menys d'un any a la Caixa Andorrana de Seguretat Social, ha d'haver treballat almenys 15 dies durant els 75 dies anteriors a la malaltia;
- si ha cotitzat més d'un any però menys de dos, ha d'acreditar que ha treballat almenys 15 dies durant els 105 anteriors a la malaltia;
- si ha cotitzat més de dos anys, ha d'acreditar que ha treballat almenys 15 dies durant els 135 anteriors a la malaltia;
- si és no assalariat o assegurat voluntari, ha d'acreditar que està al dia de les seves cotitzacions.

c) per a l'aplicació del paràgraf b) anterior, l'atur de treball de l'assalariat per causa de malaltia, accident de treball o maternitat és assimilat a l'exercici d'una activitat."

En aquest sentit, la interessada va iniciar un atur de treball per malaltia el dia 25 de juliol de 2005, el qual havia estat indemnitzat per la CASS fins al dia 26 de juliol de 2009, data en què la parapública va resoldre suspendre-li les indemnitzacions de salari.

Que, d'acord amb l'apartat c de l'anterior article, el període en què la interessada ha figurat en situació d'atur de treball per malaltia, el qual havia estat indemnitzat per la meva mandant, s'assimilaria a l'exercici d'una activitat, fet que suposa que a dia d'avui ella i els seus beneficiaris gaudirien de prestacions de reembossament (expedient 145/09).]

[Dos escrits de reclamació van ser presentats a la Institució en dates 22/07/09 i 24/08/09 en què uns ciutadans manifestaven el seu desacord amb la decisió de la CASS de no efectuar-los el reemborsament del segon audiòfon, perquè no complien el Reglament intern de la CASS. Es van admetre a tràmit les demandes i, d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19, es va sol·licitar el parer de la parapública.

Un cop rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava que la CASS va denegar el reembossament de l'audiòfon perquè no havia transcorregut el termini de carència de cinc anys necessari des del darrer pagament d'un audiòfon i que el còmput de la carència era indiferent del fet que el reembossament correspongués a un audiòfon per a l'oïda dreta o per a l'oïda esquerra.

Que els reclamants van presentar un escrit de recurs a la Comissió Contenciosa de la CASS pel qual demanaven el reembossament de l'audiòfon. Per resolució, la CASS els va notificar que la Comissió Contenciosa, en la seva reunió després d'examinar el recurs i d'acord amb l'informe mèdic de l'Àrea de Control Mèdic de la CASS, havia resolt confirmar la decisió de no poder reemborsar la prestació i que se'ls notificava que contra aquesta decisió podien 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.

El Raonador del Ciutadà va creure convenient saber l'opinió del Col·legi de Metges sobre la qüestió plantejada i va trametre una demanda d'informació, atesos els dubtes que la resposta de la CASS ens ocasionava sobre les qüestions següents:

1.- Si una persona necessita medicament una pròtesi auditiva per a una oïda malalta, té una consideració independent del comportament de l'altra oïda?

Si el tractament de cada oïda és independent i, per tant, el no-tractament d'una oïda pot ocasionar greus molèsties amb conseqüències mèdiques irreversibles?

(Posant un exemple, si un ull necessita una òptica correctora i l'altre una de diferent,

seria acceptable que la CASS tan sols pagués unes ulleres amb un sol vidre corrector?).

2.- Un pacient tan sols pot tenir dret a que li sigui reconeguda la cura necessària (i per tant reemborsable per la CASS) d'una orella, quan mèdicament es demostra que necessita un tractament per a ambdues?

La CASS diu: “per reemborsar les pròtesis auditives té en compte dos criteris, per una banda el criteri mèdic i, per l'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.

Si cada oïda és independent i pot ser necessari un tractament otorinolaringòleg diferent per a cadascuna, l'aparell de cadascuna és el que s'hauria d'interpretar que no és reemborsable fins passats cinc anys i no incloure les dues oïdes en un sol tractament?

La CASS ens diu “Sigui del tipus que sigui i per a l'oïda que sigui”. No presta a certa confusió? Es podria interpretar potser un tractament, per tant, per a una oïda amb l'audiòfon adequat i un tractament per a l'altra amb un audiòfon corresponent cadascun d'ells no reemborsable fins cada cinc anys?

Igualment, volíem conèixer el parer del Col·legi si no semblaria escaient que, si el canvi d'un aparell dins el període de cinc anys es deu a un canvi o a un empitjorament de l'audició reconegut per l'otorinolaringòleg i no és per un mal ús, desgast o descuit del pacient, aquest nou aparell hauria d'ésser reemborsable per la CASS?

Rebut l'escrit de contesta del Col·legi de Metges, se'ns comunicava que, un cop valorada la demanda, així com la resposta efectuada per la Direcció de la CASS, coincidien plenament en el fet que la persona demandant complia plenament els criteris mèdics per a la utilització d'audiòfons i que entenien que ens trobàvem davant d'un problema exclusivament reglamentari sobre el qual la seva entitat no es podia pronunciar (expedients 149/09 i 175/09).]

[Un escrit de reclamació va ser presentat per una ciutadana en data 23/07/09 on exposava que la CASS li demanava uns diners (2.440,3 €) per no estar assalariada. Deia que tenien una petita empresa de pintura, on treballava, però per problemes econòmics van deixar de passar-li la nòmina pel banc i li pagaven en metàl·lic, però que mai va deixar de cotitzar a la CASS pel salari declarat. Que, actualment, arran de la crisi, la feina havia minvat i que no podien fer front a aquesta despesa.

Es va admetre a tràmit l'escrit de reclamació i ens vam adreçar a la parapública en demanda d'informació. En l'escrit de resposta se'ns comunicava que, segons els seus fitxers, la interessada figurava inscrita com a treballadora assalariada del declarant i com a presidenta de la societat, titular administrativa d'aquest comerç.

Que, des dels serveis de la CASS, per carta del 5 de desembre de 2008, es va requerir a la interessada, en tant que treballadora assalariada i presidenta de la societat, que acredités la seva condició d'assalariada. En les dues entrevistes, no va poder justificar ni el salari que la societat li feia efectiu, ni el salari percebut mensualment com a treballadora assalariada. Davant d'aquesta situació, l'Àrea de Control Administratiu la va informar del pagament indegut de les prestacions de salari de 2.440,4 euros (dos mil quatre-cents quaranta euros amb quatre) corresponent a l'atur de treball iniciat el 16/09/2008. Que la interessada va accedir a retornar l'import reclamat i a presentar un compromís de pagament. No obstant això, i havent transcorregut més de sis mesos des de la constatació dels fets, l'assegurada no havia formalitzat cap compromís i, en la darrera convocatòria del 16 de juliol de 2009, se la va informar que la no-presentació del compromís donaria lloc a la obertura de l'expedient administratiu corresponent.

Per tant, reiteraven que la Caixa Andorrana de Seguretat Social havia acceptat i acceptava que la demandant fes el pagament de l'import reclamat en quotes diferides i que, a tal efecte, presentés, en breu, a l'Àrea de Control Administratiu el corresponent compromís de pagament (expedient 155/09).]

[Un ciutadà va presentar un escrit de reclamació en data 13/08/09, mitjançant el qual ens exposava la qüestió que l'afectava i que es concretava en el sistema de cotitzacions, el qual no estava adaptat a les petites empreses temporals. Ens manifestava que la nova Llei de la CASS obligava a pagar el doble als assalariats que també tenien un registre de comerç al seu nom, tot i que fossin activitats temporals complementàries i mai al mateix temps, estiu i hivern. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de solucionar el problema plantejat.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va adreçar un escrit a la parapública a fi de saber el seu parer sobre la problemàtica exposada. En la contesta rebuda se'ns comunicava que la nova Llei de la seguretat social establia, en l'article 19, que s'havien d'assegurar, en el col·lectiu de les persones que realitzen una activitat per compte propi, les persones que pertanyen als grups següents:

“a) Les persones que exerceixen una activitat econòmica per compte propi al Principat d'Andorra.

S'entenia per persona que exerceix un activitat per compte propi tota persona que exerceix una professió liberal o que és titular d'un comerç, indústria o d'una explotació agrícola o ramadera.(...)”

La disposició transitòria quarta de la Llei deia que “les persones que no estaven obligades a estar afiliades al sistema de seguretat social abans de l'entrada en vigor d'aquesta Llei disposen del termini de tres anys per regular la seva situació i adaptar-se

al que disposa aquesta Llei.”

Que la nova Llei obligava als titulars d'un comerç, indústria o d'una explotació agrícola o ramadera a assegurar-se com a persones que realitzen una activitat per compte propi, amb independència que les activitats siguin temporals i que els mateixos titulars figurin també assalariats d'una altra empresa. Que aquesta entitat parapública estava sotmesa a l'aplicació d'aquesta Llei i, d'acord amb el mateix article 40, tenia la missió essencial d'assegurar la gestió administrativa, tècnica i financera del sistema de seguretat social, sota el control de Govern. Per tant, la Caixa Andorrana de Seguretat Social només podia donar-nos coneixement de les disposicions que preveia la nova Llei 17/2008 (expedient 170/09).]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en data 3/09/09. Ens exposava que, estant de baixa laboral, va demanar de poder absentar-se per anar a Portugal. Que la CASS no li va donar l'autorització i no va anar-hi. Que es va quedar a Andorra, tal com podia demostrar per les trucades efectuades en aquelles dates des d'Andorra a Portugal i pel testimoni del lloc on anava a menjar. Que la CASS li va enviar una carta perquè s'hi personés i el demandant no la va rebre, per la qual cosa li van donar l'alta el dia 18 d'agost.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer de la parapública d'acord amb la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. En la contesta rebuda se'ns comunicava que, d'acord amb els seus fitxers, l'assegurat va iniciar un atur de treball per malaltia el dia 14 de juliol de 2009. Que, en data 17 d'agost de 2009, a les 17 hores 5 minuts, l'inspector de la CASS va realitzar, d'acord amb el que estableix el Reglament d'aplicació número 24, un control de presència al domicili de l'assegurat personant-se a l'adreça que consta en els fitxers de la CASS.

Que l'inspector de la CASS va constatar que no es trobava en aquells moments al seu domicili i va deixar-li sota la porta una convocatòria perquè es personés el dia 18 d'agost de 2009 a les 12 hores a l'Àrea de Control Administratiu i, posteriorment, a les 12 hores 5 minuts a l'Àrea de Control Mèdic de la parapública.

Cal dir que el reclamant no va personar-se el dia 18 d'agost ni al Servei d'Inspecció ni a la revisió mèdica a què havia estat convocat, i tampoc va presentar cap certificat mèdic que justificués la seva absència, motiu pel qual la CASS va resoldre, per carta del 18 d'agost de 2009, suspendre-li les indemnitzacions de salari amb efectes el mateix dia 18. Aquesta carta va ser enviada per correu certificat al domicili de l'assegurat més amunt esmentat.

Posteriorment, l'interessat va personar-se prop de les oficines de la CASS on va ser informat del contingut de la resolució de la parapública del 18 d'agost de 2009 i se li va entregar una còpia de la carta enviada. Esmentaven que l'assegurat havia presentat en data 1 de setembre de 2009 un recurs contra la decisió de la parapúbli-

ca que estava pendent de ser examinat per la Comissió Contenciosa de la CASS i que el seu resultat final havia estat la desestimació. Es va comunicar al demandant el contingut de l'escrit de resposta i, en no posar-se en contacte amb la nostra Institució després de transcorregut un termini de temps prudencial, vam entendre que acceptava el seu contingut i es va arxivar el dossier (expedient 186/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana a la Institució en data 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, en data 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 d'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 solucionar 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 a un nombre de persones sense oferir-les 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'octu-

bre 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 escaients prop de l'òrgan competent a fi de donar solució a la qüestió plantejada.

Es va comunicar a la reclamant les gestions efectuades per la Institució. El dossier continua en tràmit a l'espera de rebre la resposta del Ministeri, tot i haver efectuat els respectius recordatoris (expedient 210/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en data 19/11/09. Ens comunicava que no estava d'acord amb l'alta administrativa donada per la CASS, després d'un control domiciliari efectuat el dia 28/09/09. Aquell dia no es trobava al seu domicili, ja que havia canviat de pis -fet que havia estat comunicat a la CASS l'endemà, el 29/09/09-.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer de la parapública. En la contesta rebuda se'ns comunicava que el dia 28 de setembre de 2009 la CASS va efectuar un control al domicili del reclamant que constava en els fitxers de la CASS per tal de constatar la seva presència en els termes definits pels articles 1 i 2 del Reglament d'aplicació número 24 i no el va trobar. Davant d'aquest fet, se li va deixar sota la porta del domicili un document en què se'l convocava per al dia 29 de setembre de 2009 a acudir davant del Servei d'Inspecció de la CASS i davant de l'Àrea Mèdica de la CASS, per tal de passar una revisió mèdica i constatar que mèdicament es justificava el pagament de les prestacions per malaltia en els termes definits per l'article 24 del Reglament tècnic.

Vist que l'assegurat no es va presentar a la CASS el dia 29 de setembre de 2009,

se li va atorgar l'alta administrativa per no poder constatar que es justificuessin les prestacions d'atur de treball per malaltia previstes per l'article 24 del Reglament tècnic de la CASS. El dia 9 de setembre de 2009 va presentar un recurs administratiu davant del Consell d'Administració de la CASS. La CASS, per resolució, decidia confirmar l'alta administrativa acordada el dia 29 de setembre de 2009, per considerar que no quedava justificada l'absència del domicili i per no haver acudit el demandant a la convocatòria de l'Àrea Mèdica, de manera que la CASS no havia pogut constatar mèdicament que quedessin justificades les prestacions d'atur de treball per malaltia previstes per l'article 24 del Reglament tècnic de la CASS.

En aquest escrit, la CASS comunicava que el demandant podia interposar recurs contra aquesta decisió davant la Batllia d'Andorra en el termini de tretze dies hàbils a comptar de la data de la notificació. La CASS va concedir l'alta administrativa per no personar-se a la convocatòria del dia 29 de setembre de 2009 i no poder constatar que mèdicament es justificava la prolongació de l'atur de treball per malaltia. Calia recordar que el Reglament d'aplicació número 16 disposa l'obligatorietat de la CASS d'escoltar el parer del Control Mèdic per a les prestacions previstes per l'article 24 del Reglament tècnic. Per tant, si l'assegurat no es personava a l'Àrea Mèdica, la CASS no podia prolongar les prestacions per atur de treball.

Posteriorment, el Raonador del Ciutadà va creure convenient sol·licitar un complement d'informació, ja que en l'escrit de resposta anteriorment transcrit quedaven unes llacunes sense contestar. En el segon escrit de contesta rebut se'ns informava que l'article primer del Reglament d'aplicació número 24 de la CASS, vigent en el moment dels fets, establia que tot assegurat en situació d'atur de treball tenia l'obligació de trobar-se al seu domicili de les 15 hores a les 19 hores.

Que l'article 2 del Reglament d'aplicació número 24, vigent en el moment dels fets, també disposava la facultat que té la parapública de controlar la presència al domicili, en els horaris previstos legalment, dels assegurats que es troben en situació d'atur de treball.

Altrament, el Reglament d'aplicació número 16, vigent en el moment dels fets, preveia l'organització d'un servei de control mèdic a què la CASS havia de demanar obligatòriament el seu parer per tal d'acceptar i prolongar les prestacions per atur de treball dels seus assegurats, i poder corroborar que el seu estat mèdic justifica mèdicament la prolongació de l'atur de treball. A aquest efecte, la CASS estava facultada per convocar als assegurats a passar una revisió mèdica davant de l'Àrea de Control Sanitari.

La CASS, fent ús d'aquesta facultat de control, va efectuar en data 28 de setembre de 2009 un control al domicili del demandant, que constava en els fitxers de la CASS, per tal de constatar la seva presència en els termes definits en els articles 1 i 2 del Reglament d'aplicació número 24. Aquesta va constatar que no era present al domicili.

La CASS, en el mateix acte de control domiciliari, va deixar-li una nota de convocatòria sota la porta del domicili perquè es personés en data 29 de setembre de 2009 a les dependències de la parapública, per tal de passar una revisió mèdica i constatar que mèdicament es justificava el pagament de les prestacions d'atur de treball en els termes definits per l'article 24 del Reglament tècnic vigent en el moment dels fets.

Esmentaven que no va presentar-se a la revisió mèdica del dia 29 de setembre de 2009 i, davant d'aquest fet, la CASS va atorgar l'alta administrativa a l'assegurat, atès que la CASS no va poder constatar que mèdicament quedessin justificades les prestacions d'atur de treball per malaltia previstes per l'article 24 del Reglament tècnic de la CASS.

Es van comunicar els escrits de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier (expedient 240/09).]

3.II.- Infants – Jovent

3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'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.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: **177/09 i 182/09.**



3.II.II.- Expedients tramitats

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en data 26/08/09. Ens informava dels innombrables errors en la guarda i custòdia, atenció, etc. del seu fill menor per part del Departament de Família (Menors), que no respectava els seus drets, i per part del personal de la 4a planta de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell, del Dept. de Salut Mental (3a planta), d'Urgències i de la Policia d'Andorra.

Ampliant el que s'acaba d'exposar, la demandant ens comunicava que, oportunament, va cedir a través de la Justícia la guarda i custòdia del seu fill de disset anys, de nacionalitat uruguaiana, al Ministeri de Salut, Benestar i Família del Govern d'Andorra. Que va estar ingressat tres dies al Centre d'Acolliment d'Infants (CAI), d'on es va escapar, i que va deixar d'assistir a les visites i als controls mèdics, per la qual cosa va ser ingressat posteriorment al Centre Hospitalari, Departament de Salut Mental, d'on es va escapar reiteradament.

Que, sempre que s'havia escapat, havia estat ella qui havia hagut d'actuar juntament amb la Policia per intentar localitzar-lo. Que no havien estat els serveis del Ministeri, que en tenien la guarda i custòdia, qui havien mantingut la vigilància i el control necessaris i s'havien preocupat de la seva localització. Que moltes vegades, en ser la fugida fora d'hores de treball, al Ministeri no hi havia ningú que atengués el cas, i que era ella qui s'havia de preocupar, sobretot si era durant la nit, de saber on era el seu fill. Que, per una autolesió, va necessitar assistència mèdica i va ser ingressat a l'Hospital, des d'on varen avisar la mare i no pas a qui tenia la guarda i custòdia, atès que, a la nit, no hi havia servei al Ministeri i aquest no actuava.

Que va ésser atès mèdicament pel seu estat depressiu i mental. Es va proposar, atès que no hi havia a Andorra un centre adequat per tractar el seu fill, que fos internat al Centre Bellavista de Lleida. Segons ella, aquest tampoc era el lloc idoni. A través de l'Associació de Malalts Mentals, li varen indicar un centre a Catalunya, a Font Fregona. El doctor tractant, tot i que creia que s'hauria d'internar en un altre centre més específic al seu cas, va estar d'acord amb l'internament a Font Fregona, opció acceptada també pel Ministeri.

A la demandant li consta que aquest centre va tenir greus problemes. El cas fins i tot va sortir a la premsa i ara el seu fill es trobava internat juntament amb delinqüents. No tenia coneixement per part del Ministeri de l'estat en què es trobava el seu fill i del tractament que se li estava donant. Durant l'estada a l'Hospital, tot i que els metges havien prescrit que no pogués usar el telèfon mòbil ni rebre visites, per manca de vigilància l'utilitzava i, per condescendència de l'infermer, havia rebut la visita d'una noia. Tot això confirmaria que qui en tenia la guarda i custòdia

no vetllava prou per controlar el seu fill.

Havia cursat diverses denúncies per la desatenció i negligència que, al seu entendre, havia tingut el seu fill per part del Servei Andorrà d'Atenció Sanitària i que creia que el Ministeri que en tenia la guarda i custòdia no havia actuat com requeria el cas.

Es va admetre a tràmit l'escrit i, d'acord amb la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, es va sol·licitar el parer del Ministeri de Salut, Benestar i Treball. En l'escrit de contesta rebut se'ns comunicava que els professionals de l'EEPI van realitzar una avaluació psicosocial prop del nucli familiar del menor, així com un pla de treball i un projecte educatiu individualitzat, que consistia en la intervenció de l'educadora social prop del nucli. Tanmateix, amb aquesta intervenció no es van assolir els objectius establerts arran de la incapacitat parental de la progenitora per fer front a la problemàtica i de l'incompliment de les pautes per part del menor, sobretot el tractament psicològic al Centre de Salut Mental.

Que, en data 23 de juny de 2009, l'EEPI va elaborar un informe psicosocial pel qual es proposava una mesura de protecció del menor que consistia en l'ingrés temporal al Centre d'Acolliment d'Infants "La Gavernera", tenint en compte les condicions de risc que aquest presentava i les dificultats que presentava la progenitora en l'establiment de normes i límits, i en el control de la conducta del menor. A banda d'això, juntament amb l'escassa contenció familiar, un doctor, metge psiquiatra, va avaluar una marcada distòcia familiar.

Que, en data 17 de juliol de 2009, es va confiar el menor a l'Estat per mitjà de la Direcció de Serveis Socials, després de considerar l'informe tramès per l'EEPI, l'informe realitzat per l'esmentat metge psiquiatra i el consentiment exprés de la progenitora, ateses les circumstàncies en què es trobava respecte al seu fill. Des que l'Estat, per mitjà dels Serveis Socials, tenia confiada la guarda i custòdia del menor, aquest va fugir diverses vegades del Centre d'Acolliment d'Infants i de la Unitat d'Aguts de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell, motiu pel qual es va portar a terme el protocol establert per tal de realitzar la seva recerca i que consisteix en la seva notificació al Servei de Policia.

Altrament, durant l'hospitalització del menor, l'EEPI va realitzar diverses coordinacions amb els professionals de la salut mental que intervenien prop del menor, per tal de saber quin era el recurs més idoni per al menor, vistes les necessitats que presentava en l'àmbit de salut mental. D'aquesta manera, el metge psiquiatra va proposar l'ingrés a la Masia Font Fregona de la localitat de Torrelles de Foix. Considerant el criteri mèdic, des del Ministeri de Salut, Benestar i Treball es van gestionar totes les accions pertinents per efectuar dit ingrés (amb acompanyament per part d'una professional de l'equip), traspàs de documentació així com l'assumpció de la totalitat de la despesa econòmica.

Des que el menor estava ingressat a la Masia Font Fregona, l'EEPI havia mantingut contacte telefònic setmanalment amb els professionals que intervenien prop del menor i realitzava el seguiment mitjançant informes de l'evolució i el tractament que el menor realitzava al centre. S'havia donat trasllat d'aquesta informació a la demandant, progenitora del menor, igual que s'havia fet durant el temps en què la Direcció de Serveis Socials tenia confiada la seva guarda i custòdia.

Finalment, ens comunicaven que el cas d'aquest menor estava sotmès a un procediment judicial assumit pel Batlle de Menors.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i, d'acord amb l'informe anterior, se li va remarcar que l'ingrés del seu fill a la Masia Font Fregona va ésser proposat pel metge tractant, psiquiatra, amb coneixement de les persones que intervenien prop del seu fill i, per tant, l'ingrés en aquest centre s'havia de considerar el més idoni d'acord amb el criteri mèdic. Per tant, l'actuació del Ministeri de Salut, Benestar i Treball va ser correcta, seguint aquest criteri.

Segons el mateix informe, cada vegada que el seu fill protagonitzava una fugida, es cursava la notificació al Servei de Policia per realitzar la seva recerca i que, a diferència del que ella ens manifestava, els professionals que fan el seguiment de l'internament del seu fill ens deien que li donaven puntualment la informació de l'evolució i del tractament pertinent.

Finalment, es va sol·licitar a la demandant que es posés en contacte amb la nostra Institució tan aviat com li fos possible i que si, transcorregut un termini de temps prudencial, no es tornava a posar en contacte amb nosaltres, entendríem que havia acceptat el seu contingut i arxivariem l'expedient (expedient 177/09).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa a la Institució en data 1/09/09 per l'atenció rebuda pel seu fill en un torn de colònies d'estiu d'Aina. Ens exposava que, l'endemà d'una sortida a la muntanya, el seu fill es va trobar malament, amb febre, i que d'aquesta manera va continuar tres dies més sense que tingués cap atenció mèdica o que li fos comunicat el seu estat a la família.

Que, a conseqüència d'això, el mateix dia en què els van avisar va ser atès a Urgències a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell on va requerir un tractament mèdic. En no resoldre's el problema, va haver de requerir posteriorment una nova assistència en què li van detectar un inici de pulmonia que comportaria uns tractaments d'un mes de durada.

Es varen posar en contacte telefònic amb la secretària que, en lloc de reconèixer la falta d'assistència que el nen havia tingut, els va contestar que era normal que els nens es poguessin posar amb febre i que, si no l'havien atès, era perquè havia de tenir en compte que hi havia a les colònies més de cent quaranta nens, com si tot això

justifiqués la desatenció al seu fill. La demandant es queixava igualment d'una total manca d'higiene a la borda on dormia el seu fill, constatada el dia en què el varen anar a recollir.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient prop del responsable del casal de colònies. Un cop rebuda, se'ns comunicava que donava les gràcies als demadants, ja que les observacions i crítiques els ajudarien a millorar d'any en any les colònies d'AINA, que no tenien altre objectiu que el bé físic, cultural i espiritual dels infants que acollien. A la reunió de pares i mares que feien abans de començar les colònies, insistia per activa i per passiva que no dubtessin a fer-los arribar qualsevol crítica positiva dels errors o mancances que podien cometre al llarg d'un torn de colònies. Que aprofitaven l'avinentesa per demanar les disculpes corresponents si, en el cas que se'ls exposava, no havien sabut estar a l'alçada de les circumstàncies. Comunicat el contingut de l'escrit als interessats, es va arxivar el dossier (expedient 182/09).]

3.III.- Dones

3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients

En la tercera divisió del sector social s'inclouen els expedients relacionats amb un altre dels col·lectius a qui la Institució també ha prestat especial atenció, com és el de les dones i les qüestions que les afecten. S'hi desenvolupen els expedients registrats i que tracten exclusivament de les diverses demandes o reclamacions referents a aquest sector. En el transcurs d'aquest període, però, no s'ha registrat cap demanda objecte d'obertura d'expedient.



3.IV.- Jubilats

3.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients

En la quarta divisió del sector social es desenvolupen tots els expedients relacionats amb el col·lectiu dels jubilats. Durant el transcurs d'aquest període 2009 no hem registrat cap demanda.



3.V.- Discapacitats

3.V.I. Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients

En la cinquena divisió del sector social es desenvolupen tots els expedients relacionats amb els discapacitats. Durant aquest any s'han registrat els expedients: 100/09, 120/09, 162/09 i 178/09.



3.V.I.- Expedients tramitats

[Una demanda d'informació va ser presentada per un ciutadà en data 4/05/09 en què informava al Raonador del Ciutadà que li havien diagnosticat esquizofrènia i que tenia problemes per trobar una feina estable amb caràcter de reinserció laboral.

Seguidament, el Raonador del Ciutadà es va posar en contacte telefònic amb el responsable del programa AGENTAS, encarregat de la reinserció laboral de persones amb problemes mentals, el qual li manifestà que havien intentat que l'interessat tingués una feina estable, però no havia estat possible; tamateix li oferien tasques puntuals.

Una vegada escoltats tots els seus arguments i el contingut de la qüestió exposada, en virtut de l'article 14 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, es va informar el demandant del que havia exposat el responsable d'Agentas, es va arxivar el dossier (expedient 100/09).]

[Un escrit de reclamació va ser presentat per un ciutadà a la Institució en data 17/06/09. Manifestava que tenia un vehicle en una plaça de l'aparcament comunal d'Andorra la Vella, que es desplaçava en cadira de rodes i residia a la Residència del Cedre. Que la seva situació econòmica era precària i que havia efectuat diverses gestions amb les assistents socials a fi d'obtenir una reducció en el pagament que comportava l'aparcament del seu vehicle.

Que, en no haver obtingut una resposta satisfactòria i tenint en compte la seva situació d'invalidesa i d'assistència social, demanava la possibilitat que el preu de l'aparcament comunal li fos rebaixat, si més no a la meitat del seu import, quantitat

que es veuria amb condicions de satisfer.

Es va admetre a tràmit la demanda i, d'acord amb els articles 2, 17.4 i 19 de la L.C.F.R.C., es va sol·licitar el parer de la cònsol major. En la contesta rebuda, se'ns adjuntava un informe social elaborat per la cap d'Àrea de la Conselleria de Social del Comú d'Andorra la Vella.

En el seu contingut se'ns informava que, durant el mes de setembre del 2007, es va rebre una derivació, per part del personal d'aparcaments comunals, respecte a la demanda que l'interessat efectuava davant d'aquest personal. Que, després de reiterats intents, van aconseguir contactar telefònicament amb el demandant i hi van concretar una entrevista en data 15 de novembre de 2007. Que en aquesta entrevista els va manifestar ser pensionista de vellesa per part de la CASS, tenir una situació econòmica ajustada i patir certes malalties per les quals s'hauria de sotmetre a una intervenció quirúrgica, tot manifestant que ja havia estat operat en 7 o 8 ocasions anteriorment.

El demandant els va explicar que residia rellogat en una habitació per la qual pagava mensualment 180'00 € (amb dret a cuina, neteja, així com neteja de la roba). Comentava també tenir una pensió d'aproximadament 800'00€. No manifestava altres despeses. Tot i la situació econòmica que manifestava, també exposava no poder fer front a la despesa d'aparcament (66'00 €/mensuals durant el 2008), motiu pel qual sol·licitava que aquest cost li fos exonerat. Alhora ho justificava perquè feia molt de temps que era abonat.

Davant d'aquesta demanda, se li va sol·licitar tota la documentació necessària i es va acordar una nova visita quan aquest retornés de Barcelona, on havia d'anar per motius mèdics. L'interessat va facilitar la documentació econòmica abans de marxar a Barcelona, el que va possibilitar fer-ne la valoració.

Efectuat el càlcul, amb la declaració jurada de no disposar de béns, terrenys, estalvis o inversions, la diferència Ingressos - Despeses era de + 804' 01 €.

Davant la valoració realitzada, es va passar la demanda a la Comissió Tècnica de Social, la qual va decidir resoldre desfavorablement la demanda. L'acord constava a la Junta de Govern de data 17 de gener de 2008. La resolució desfavorable es basava en que la situació del demandant li permetia fer front a tota la seva despesa bàsica mensual.

Durant el mes de gener de 2008, es tenia constància que l'interessat havia sortit de l'Hospital de Barcelona i havia retornat al Principat, i que havia patit una amputació d'una cama i es desplaçava en cadira de rodes. Davant d'aquest canvi en la seva situació mèdica, es va coordinar la situació amb el personal d'infermeria del Centre d'Atenció Primària d'Andorra la Vella, així com amb el Servei de Manteniment a Domicili d'aquest Comú i se li va efectuar una visita a l'HNSM, on es

trobava ingressat. Es va realitzar una valoració del seu estat, així com del seu retorn al domicili, i es van coordinar tots els serveis necessaris per garantir el seu bon estat. En aquell moment es realitzava davant la CASS la gestió de la cobertura al 100% del demandant.

Que, arran del retorn del demandant al domicili, es va activar el Servei de Manteniment a Domicili i també es va acordar facilitar-li els àpats del Casal Calones al domicili. Aquests serveis van ser exonerats en la seva totalitat, en considerar que era un cas estrictament social, tot i valorar que el demandant els podia haver assumit econòmicament.

La treballadora social de l'Àrea d'Atenció Social Primària assumia el cas del demandant. Arran de la seva voluntat, així com de problemes de convivència amb la propietària de l'habitatge on residia, es varen donar certes complicacions que varen derivar-lo a un hotel - residència de Sant Julià de Lòria. Arribats aquí, es varen suspendre els recursos i es varen activar recursos des de la parròquia de destí.

D'ençà del seu retorn al Principat i davant de la seva discapacitat, se li va aconsellar de vendre's el vehicle, ja que no s'hi podria desplaçar. En tot moment, aquest manifestava no voler-ho fer al·legant voler adaptar el vehicle més endavant. Durant el 2008 el demandant va manifestar novament voler sol·licitar una reducció, però no va aportar la documentació perquè es valorés novament, ja que la seva situació havia variat.

Calia destacar, en relació al pagament de l'aparcament, que en cap moment el demandant ha volgut que se li facturés el cost mensual via bancària, sinó que aquest es desplaçava a les oficines de l'aparcament i assumia en metàl·lic aquesta quantitat. Que, en tot aquest temps, l'interessat havia anat acumulant un deute en aquest aspecte, ja que no efectuava el pagament cada mes, sinó que podia estar molts mesos sense pagar-ne cap i llavors assumia un import molt elevat, tal com es constatava en les factures adjuntes a la demanda. Que l'interessat havia assumit la totalitat del deute existent i ja només li quedava pagar el preu mensual pertinent; 68'00€ / mes. Es va comunicar el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i, en no tornar-se a posar en contacte amb la Institució, es va procedir a arxivar el dossier (expedient 120/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en data 28/07/09. Ens hi exposava que havia sol·licitat una tarja d'aparcament per a persones discapacitades i no estava d'acord amb la documentació que li havien sol·licitat. Que es traslladava des de feia quatre anys en cadira de rodes i que la seva discapacitat havia estat certificada pel seu metge de capçalera i reconeguda per la Caixa Andorrana de Seguretat Social, de la qual rebia una ajuda per a minusvàlids.

Que la demandant, davant les dificultats constants amb què es trobava per

aparcar el cotxe amb què es traslladava, en data 18 de maig de 2009 va presentar una sol·licitud d'autorització per a l'atorgament d'una targeta especial d'aparcament per a persones amb discapacitats. Que, per gaudir-ne, en una entrevista mantinguda amb l'assistenta social, li van sol·licitar la següent documentació a fi que la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA) informés sobre l'atorgament d'una targeta especial d'aparcament per a persones discapacitades: aportació de la sol·licitud de valoració de la discapacitat, degudament omplerta i signada, fotocòpia del passaport, certificat de residència del Comú, valoració dels factors socials i informe mèdic.

Que la demandant va estar-hi d'acord i va aportar tota la documentació requerida, però, en l'entrevista amb la treballadora social, aquesta li va dir que necessitava aportar, a banda de la situació familiar, una declaració dels béns que posseïa, de les propietats, de la situació econòmica seva i familiar, dels extractes dels comptes bancaris, etc.. Ella li va malifestar si no hi havia alguna confusió, atès que ella no demanava cap tipus d'ajuda, sinó senzillament una tarja d'aparcament perquè es veia obligada a desplaçar-se en cadira de rodes.

Es va admetre a tràmit la demanda i, d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la L.C.F.R.C., es va trametre una demanda d'informació al Ministeri de Salut, Benestar i Treball. Es va rebre l'escrit de resposta amb el qual se'ns adjuntava un informe elaborat per la vicepresidenta de la Comissió Nacional de Valoració.

En el seu contingut se'ns comunicava que, perquè s'acredités a la demandant com a persona amb discapacitat i, consegüentment, pogués beneficiar-se dels diferents serveis, prestacions i recursos establerts en la Llei de garantia dels drets de les persones amb discapacitat, del 17 d'octubre de 2002, calia que sol·licités prèviament la valoració del seu grau de menyscabament a la Comissió Nacional de Valoració. Se l'acreditaria com a persona discapacitada si obtenia com a mínim un grau de menyscabament de les seves discapacitats físiques, psíquiques i/o sensorials del 33% (grau de menyscabament). Que, en virtut del que preveu l'annex 2 del Reglament de regulació de la Comissió Nacional de Valoració i d'establiment dels criteris i barems per al diagnòstic i la valoració de les funcions, les discapacitats i els handicaps, del 10 de juny de 2004, el grau de menyscabament és el resultat de la suma del percentatge de menyscabament de les capacitats físiques, psíquiques o sensorials (com a mínim un 33%) més els factors socials complementaris (compostos per la situació familiar, econòmica, laboral, d'estudis i entorn de la interessada).

Que, quan la sol·licitud estava relacionada amb la tarja especial d'aparcament, s'havia d'aportar, a més dels documents que se li van sol·licitar via carta, la valoració de les dificultats de mobilitat (art. 8 apartat 5 i 6 del Reglament esmentat més amunt).

Per tant, per poder valorar les dificultats de mobilitat de la demandant i de qualsevol persona que sol·licités la tarja d'aparcament especial adaptat, calia que prèviament o paral·lelament a la sol·licitud s'efectués la demanda de valoració del

grau de menyscabament que li generaria l'acreditació com a persona discapacitada i li permetria aplicar el barem de les dificultats de mobilitat. Per poder obtenir aquesta acreditació, calia valorar el seu grau de menyscabament que estava directament relacionat amb la seva situació mèdica i social (l'apartat econòmic era un element més dins dels factors socials complementaris).

Finalment, comunicaven que en cap cas s'havia denegat la petició de la demandant, simplement no s'havia pogut emetre una valoració perquè la interessada no havia presentat l'expedient amb la documentació bàsica necessària i que, passats dos mesos, tal com establia el Reglament, s'havien arxivat els dos documents que va presentar.

Considerant que la resposta obtinguda no ens aportava cap nova dada que desconeguéssim i que tampoc donava resposta directa a algunes de les qüestions plantejades, es va estudiar la possibilitat d'actuar d'ofici i de fer a les institucions escaients els suggeriments i recomanacions que podrien conduir a que casos com el de la demandant tinguessin una consideració econòmica diferent de la que actualment es requereix dins dels factors socials complementaris per establir la valoració de la CONAVA en relació a l'obtenció d'una tarja especial d'aparcament.

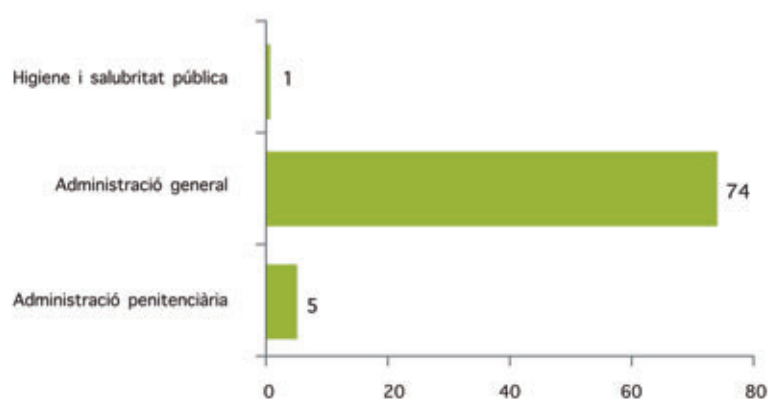
Actualment i atès que està en vigor el Reglament de regulació de la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA) amb els criteris establerts (entre ells la valoració econòmica), perquè s'acceptés la seva petició s'hauria de complir amb aquest requisit. Es va comunicar a la demandant el contingut de l'escrit de resposta i es va arxivar el dossier (expedient 162/09).]

[Un expedient informatiu d'ofici va ser registrat per la Institució a fi de deixar constància de la participació de la nostra Institució en l'elaboració del VIIè Informe sobre drets humans de la Federació Iberoamericana d'*Ombudsman*, que en aquesta ocasió era sobre el tema "Discapacitados". S'hi desenvolupa tot el que fa referència als discapacitats d'Andorra i que es pot localitzar íntegrament a la pàgina 157 de la Tercera Part d'aquest informe (expedient 178/09).]

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 núm. d'expedients

Aquest sector fa referència als expedients que es vinculen als centres penitenciaris o als seus interns durant l'any 2009 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 2009, s'han efectuat un total de 141 visites. Tots els casos que han tingut relació amb l'Administració de Justícia es van fer arribar al Consell Superior de la Justícia, els quals estan desenvolupats en el sector Justícia.



Els expedients tramitats en aquest apartat són els següents: **137/09, 141/09, 142/09, 143/09 i 169/09.**

4.I.II.- Expedients tramitats

[Dos escrits de reclamació van ser presentats per uns interns del Centre Penitenciari en dates 13/07/09 i 17/07/09 en què sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'agilitar el procés de trasllat a centres penitenciaris de Marsella i Romania. Admeses a tràmit les demandes, el Raonador del Ciutadà va trametre una demanda d'informació prop del Ministeri d'Interior a fi de saber la situació en què es trobaven els trasllats d'aquests presoners.

En la contesta rebuda, se'ns comunicava que, en referència als trasllats de dos dels interns naturals de França, el Ministeri de Justícia francès els havia informat del seu acord a ser traslladats. Que tan bon punt les autoritats competents haguessin efectuat la coordinació necessària, es realitzaria el trasllat.

En referència a l'intern nacional de Romania, havien rebut una comunicació del Ministeri de Justícia i Llibertats Ciutadanes romanès en què feien referència al procés romanès de revisió de la sentència andorrana i que estaven a l'espera que Romania donés curs al trasllat segons la seva legislació.

Es va comunicar el contingut dels escrits de contesta a les parts interessades i es van arxivar els dossiers (expedients 137/09 i 141/09).]

[Dos escrits de reclamació van ser presentats per uns interns del Centre Penitenciari a la Institució en data 17/07/09. Hi sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'obtenir els informes mèdics elaborats després de la seva visita efectuada en referència a diverses patologies.

En aquest sentit, després que la Direcció del Centre ens aportés la documentació mèdica sol·licitada, aquesta va ser tramesa als reclamants i es van arxivar els dossiers (expedients 142/09 i 143/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana a la Institució en data 13/08/09. Ens hi comunicava que era cònjuge d'un dels interns, ens exposava que havien privat al seu marit de trucar-la per un període de 3 setmanes i que no en sabia la raó. Que es dirigia a nosaltres perquè creia que estaven violant drets, ja que tenia dos fills i que el gran de 4 anys esperava sempre per poder parlar amb el seu pare. Ens manifestava que el fet de treure-li el dret de parlar amb la seva família era inhumà, que hi havia moltes maneres d'aplicar càstigs sense que se'n sentís ressentida la seva família.

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. En la contesta rebuda se'ns comunicava que, en data 16 de juliol de 2009, es va obrir un expedient disciplinari contra l'intern pels fets ocorreguts en data 9 de juliol de 2009 i que eren susceptibles de sanció, en aplicació dels articles 50 a 52 de la Llei penitenciària de data 22 de març de 2007 i dels articles 2 al 4 del Reglament de règim disciplinari dels centres penitenciaris de data 29 d'octubre de 2008.

Que, vist l'expedient disciplinari registrat, incoat en data 16 de juliol de 2009, i el conjunt de les diligències practicades en la instrucció del sumari, es va concloure que l'intern va apropiarse d'uns productes del Centre que no eren per a ell i els va fer passar com a compra d'un altre intern. En data 6 d'agost de 2009 es dóna resolució a dit expedient disciplinari, atès que els fets descrits s'havien pogut constatar i provar tots, i eren constitutius d'una falta molt greu prevista en l'article 50 apartat h) de la Llei penitenciària que diu textualment “la sostracció de béns o materials del Centre, o d'altres persones”.

Que l'intern havia estat sancionat a (01) un mes de privació d'aparell de televisió, segons el Capítol segon article 53 apartat g) , com també a (09) nou dies efectius de privació de fer trucades telefòniques, segons el Capítol segon article 53 apartat e) de la Llei penitenciària del 22 de març de 2007.

Que la Llei penitenciària de data 22 de març de 2007 preveia fins a un màxim de (02) dos mesos de privació d'aparell de televisió i privació d'efectuar trucades durant (01) un mes com a màxim; per tant, creien que la sanció imposada era bastant objectiva i proporcional.

Manifestaven que en cap moment s'estava vulnerant cap dret a l'intern, tal com estava previst en la Llei penitenciària, ni tampoc en cap moment se li havia privat d'efectuar visites normals, visites de vis-a-vis ni tampoc les comunicacions escrites. Que l'intern era perfecte coneixedor del sistema penitenciar i del règim disciplinari, ja que en totes les biblioteques del Centre hi constava la Llei penitenciària i el Reglament de règim disciplinari dels centres penitenciaris, per la qual cosa es podia considerar que abans d'efectuar una infracció disciplinària calia ser conseqüent amb les mesures disciplinàries que podia comportar una sanció.

Que es va comunicar a l'intern la resolució de l'expedient disciplinari en data 6 d'agost de 2009 i el primer dia de sanció telefònica va ser el dia 10 d'agost de 2009, el que li permetia perfectament informar la seva família de la sanció imposada.

Que, des del seu ingrés, l'intern s'havia vist beneficiat en diverses ocasions d'algunes visites vis-a-vis suplementàries i puntuals amb els seus familiars, cosa poc habitual dins del Centre i en interns preventius, per la qual cosa creien que havia de

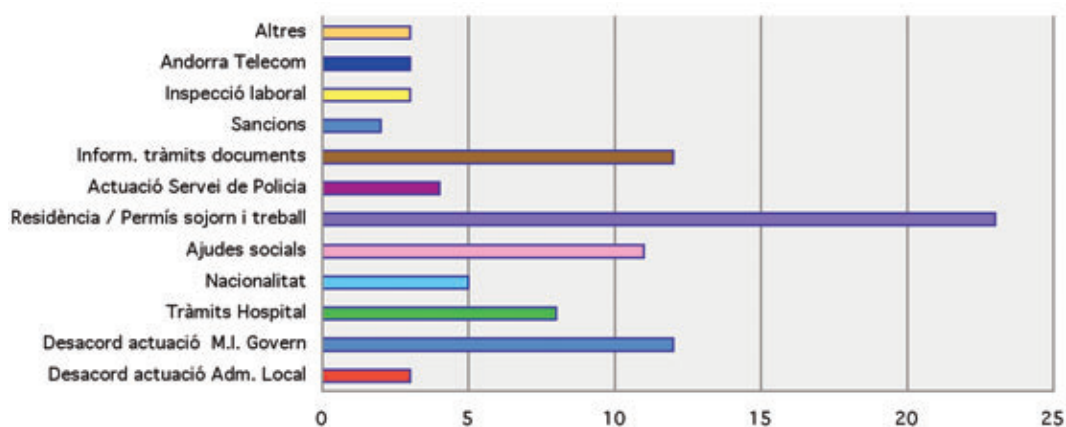
ser prou coneixedor i portar una conducta exemplar de cara als altres interns del Centre. Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier (expedient 169/09).]

4.II.- Administració general

4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'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, etc.

Els expedients inclosos en aquest apartat són els següents: 113/08, 247/08, 255/08, 4/09, 6/09, 12/09, 13/09, 15/09, 16/09, 22/09, 24/09, 28/09, 32/09, 33/09, 37/09, 38/09, 40/09, 43/09, 44/09, 45/09, 46/09, 49/09, 50/09, 54/09, 62/09, 71/09, 73/09, 76/09, 89/09, 93/09, 94/09, 95/09, 97/09, 98/09, 99/09, 101/09, 109/09, 111/09, 112/09, 123/09, 124/09, 129/09, 131/09, 133/09, 134/09, 148/09, 150/09, 151/09, 159/09, 167/09, 168/09, 174/09, 179/09, 180/09, 181/09, 184/09, 187/09, 190/09, 192/09, 193/09, 197/09, 205/09, 211/09, 216/09, 217/09, 224/09, 225/09, 227/09, 234/09, 236/09, 238/09, 239/09, 256/09, 259/09, 262/09, 264/09 i 266/09.



4.II.II.- Expedients tramitats

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana a la Institució en data 30/06/08. Ens hi sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en referència a

uns fets que considerava irregulars relacionats amb actes mèdics realitzats a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell durant la setmana del 21 al 26 d'abril, mentre el seu marit n'era pacient afectat i el qual fa morir al mateix hospital el dissabte 26 d'abril.

Ens comunicava que el dilluns dia 21 d'abril, després d'uns dies de trobar-se malament i de patir forts dolors, el pacient va ingressar a Urgències, enviat per la metgessa de capçalera, la qual va posar-se en contacte telefònic amb una doctora del Servei d'Urgències i li va demanar que valorés i ingressés al pacient arran del seu estat. El problema que patia el pacient, ja detectat dies abans, era una infecció per *clostridium difficile* que, en acabar-se el tractament, no evolucionava correctament, a més d'una fissura anal i una pluripatologia crònica. Que l'estat del pacient en ingressar a Urgències era tan evidentment deteriorat que, en no poder continuar caminant per traspasar la porta d'accés a l'hospital per la planta zero, va haver de ser auxiliat per una recepcionista, que li va facilitar una cadira de rodes. En ingressar el pacient a Urgències, a les 12 del migdia, va demanar per la doctora amb qui s'havia comunicat el metge de capçalera, però una altra doctora va dir que ja l'atendria ella. Durant tot el dia, el pacient va ser sotmès a reconeixements, proves i anàlisis. Finalment, a les 7 de la tarda, aquesta doctora li va donar l'alta i el va enviar a casa. Li va receptar Seguril i Scheriproct Pomada i va dir que demanés hora a un altre metge per a la setmana següent.

Seguidament, un cop a casa, van continuar els dolors, que no van remetre els dies següents, malgrat l'administració dels medicaments receptats. En accentuar-se el deteriorament i fer-se la situació insostenible, el divendres dia 25 d'abril es va adreçar al metge de capçalera a qui va portar el sobre que la doctora d'Urgències li havia donat. En llegir el resultat de l'analítica feta el dilluns a petició del Servei d'Urgències, va detectar unes dades alarmants, principalment els valors d'urea (307,5 mg/dl; el valor de referència era 17,1-45,9) i de creatinina (10,9 mg/dl; valor de referència 0,4-1,2) i li va comunicar que tornés urgentment a casa, demanés una ambulància i portés el pacient a Urgències, ja que la situació era greu.

En la nova visita a Urgències va ser atès per una altra doctora i, després de ser valorat, va ser ingressat a la UCI. Els dolors i el deteriorament van continuar fins a l'endemà, dissabte 26 d'abril, dia en què va morir a les 15.30 hores.

Formulava, doncs, aquesta denúncia, amb la petició que verifiquéssim el cas i actuéssim en conseqüència segons el nostre criteri, tot fent constar que no la movia un esperit de revenja, sinó el desig que uns fets tan deplorables no es tornessin a repetir.

Es va rebre l'escrit de contesta del director del SAAS en què ens comunicava que, en data 18 de juny, tal com es regula en l'article 12 del Reglament de personal mèdic vigent del Centre Hospitalari Andorrà, aquesta Direcció va resoldre obrir un expedient informatiu a la doctora amb la finalitat de poder determinar si l'actuació

professional davant d'aquest cas va ser l'adequada. Aquest expedient havia de seguir els tràmits establerts en l'esmentat Reglament, que comportaven el compliment d'uns terminis superiors als establerts per atendre la nostra demanda, motiu pel qual, a hores d'ara, no disposaven de la informació necessària per poder-nos manifestar l'opinió respecte a aquest cas.

Seguidament, transcorreguts cinc mesos sense haver tingut notícies del resultat d'aquest expedient, ens vam tornar a adreçar a la Direcció del SAAS a fi de saber la situació actual de l'expedient informatiu obert a l'esmentada doctora. Finalment vam ser informats que la Comissió de Faltes de l'Hospital havia resolt considerar els fets com a constitutius d'una falta i li havien imposat la corresponent sanció d'amonestació (expedient 113/08).]

[Un escrit de reclamació va ser presentat en data 1/12/08 per una ciutadana, mitjançant el qual ens va exposar la qüestió que l'afectava i que es concretava en el fet que tenia un fill escolaritzat que era celíac. Ens comunicava que va rebre una trucada telefònica del Ministeri d'Educació, Servei de Beques, per la qual li deien que no se li pagava el preu del "catering" per al menjar especial per als celíacs ja que no el rebia d'una empresa, sinó que l'elaborava ella a casa seva, però que també pagava el menjador escolar, tot i que moltes coses no les menjava.

Que veia que hi havia un greuge comparatiu en el fet de rebre el menjar d'un "catering" per a celíacs o d'elaborar-lo a casa seva. Des del Servei de Beques se li va dir que, a partir d'ara, no podria cobrar l'import del menjador escolar de l'Escola Francesa d'Encamp. Per tot el que s'havia exposat, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà prop del Servei de Beques del Ministeri d'Educació, Formació Professional, Joventut i Esports per demanar si, en lloc de cobrar la beca del menjador escolar, hi hauria la possibilitat de cobrar el mateix import que es pagava als alumnes que es beneficiaven d'un "catering" especial per als alumnes celíacs.

Es va admetre a tràmit la reclamació i es va trametre la corresponent demanda d'informació al Servei de Beques del Ministeri. En la contesta rebuda, se'ns comunicava que el dia 29 de maig de 2008 va entrar a tràmit la sol·licitud d'ajut a l'estudi del menor. Que, d'acord amb el punt 4 de la sol·licitud d'ajut a l'estudi, la part interessada va sol·licitar per al seu fill la beca de menjador escolar per a alumnes afectats d'al·lèrgies i/o intoleràncies alimentàries. Per a aquest tipus de beca, i tal com s'indicava a la seva sol·licitud i a l'annex de la convocatòria d'ajuts a l'estudi per al curs 2008-2009, publicat al BOPA núm. 36, any 20, del 30.4.2008, els alumnes afectats d'al·lèrgies i/o intoleràncies alimentàries havien d'ajuntar la certificació expedida per l'òrgan gestor del menjador que acreditava l'import d'aquest servei.

Que, atès que la reclamant va adjuntar a la sol·licitud d'ajut a l'estudi un certificat de l'Associació de Pares de l'Escola Espanyola i Francesa d'Encamp conforme el menor emprava el servei del menjador escolar amb la beca atorgada pel Govern, el

15 d'octubre de 2008 el Servei de Gestió de Dades va contactar amb la mare del sol·licitant per informar-la que, d'acord amb el certificat adjunt a la seva demanda, l'import del menjador escolar s'atribuiria en funció del preu estipulat per l'òrgan gestor, en aquest cas, per l'Associació de Pares de l'Escola Espanyola i Francesa d'Encamp.

Per tant, atès que el preu del menjador per als alumnes amb al·lèrgies s'atribueix en funció de l'import acreditat per certificació, el Govern, en la sessió del 3 de desembre de 2008, va acordar atorgar al menor la beca de menjador escolar per un import de 700 €, import determinat per l'òrgan gestor pertinent, l'Associació de Pares de l'Escola Espanyola i Francesa d'Encamp.

Es va trametre l'escrit de contesta a la part interessada. Seguidament la demandant ens va comunicar el seu desacord amb la contesta rebuda, ja que peticionava que li abonessin els 117 € de diferència de la beca atorgada amb el preu del servei de "catering" per a celíacs. Sol·licitat un complement d'informació, se'ns ratificava que el preu del menjador escolar dels alumnes de l'Escola Andorrana, com de la resta d'alumnes dels altres sistemes educatius afectats per al·lèrgies o intoleràncies alimentàries que havien contractat els serveis d'una empresa externa al menjador escolar, es corresponia amb l'import acreditat per certificació i es pagava directament a la família.

Per tant, i d'acord amb tot el que s'havia exposat, l'import de la beca de menjador escolar concedit al menor, que era de 700 €, s'havia atribuït en funció del preu determinat per l'òrgan gestor pertinent, l'Associació de Pares de l'Escola Espanyola i Francesa d'Encamp, i no disposaven de cap altra certificació. Es va cloure l'expedient de referència amb resolució favorable a l'Administració (expedient 247/08).]

[Un escrit de queixa va ser presentat en data 16/12/08 per una ciutadana, acompanyat de la signatura de 3.895 ciutadans més, on es queixaven de no haver obtingut resposta a la comunicació que li fou adreçada al cap de Govern en data 19/09/08 sobre la seva disconformitat i inquietud per la decisió de privar el Cos de Bombers d'Andorra de portar a terme el servei de transport sanitari que feien amb total satisfacció de tots els usuaris i d'encomanar-lo ara a les empreses privades que l'havien assumit, segons els signataris, amb deficient qualitat i amb un elevat cost pressupostari per part del Govern. Disposaven ensems que la prestació del transport sanitari urgent i no programat fos encomanada novament al Cos de Bombers del Principat d'Andorra.

Els signataris manifestaven el seu desig de voler continuar tenint el dret d'escollir, si escau, entre un servei públic i un servei privat.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam adreçar un escrit al cap de Govern, tot matisant que confiàvem que es prestés l'atenció deguda a la demanda que se li

trametia. Així mateix, se li adjuntava còpia de la carta que els interessats li van trametre de data 18 de setembre de 2008, acompanyada de l'exposat signat pels 3.895 ciutadans, redactat amb data del 10 de gener de 2008.

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, li trametiém el contingut de la queixa amb la reclamació d'una resposta perquè, dins el termini d'un mes, ens informés per escrit sobre el tema, en considerar que una petició efectuada per 3.895 signataris podia ésser d'interès ciutadà i que, per tant, d'acord amb l'article 5 de la Llei per la qual ens regim, el Raonador del Ciutadà podia efectuar les recomanacions que creguessim necessàries.

Considerant que el Govern hauria estudiat el tema eficaçment i exhaustivament i que, per tant, hi havien unes raons que l'havien portat a prendre la determinació de privatitzar el servei d'ambulàncies en els termes que s'havia fet, sostraint-lo del Cos de Bombers, se sol·licitava al cap de Govern que volgués respondre als signataris de la queixa exposant dites raons, amb la finalitat que aquests ciutadans compreguessin que, tot i els arguments que invocaven, les raons d'interès general havien dut al Govern a optar per la solució adoptada. Se li constatava igualment que una comunicació adreçada al cap de Govern d'Andorra per una quantitat significativa de ciutadans no hauria de quedar sense resposta.

En no haver obtingut resposta després de reiterades peticions i en haver finalitzat el Sr. Albert Pintat com a cap de Govern, ens vam adreçar novament a l'actual cap de Govern insistint en la necessitat d'obtenir una resposta a la nostra demanda, tal com era preceptiu per la Llei per la qual ens regíem.

Finalment, en data 13 d'octubre, lamentant la dilació en la contesta amb la deguda justificació, es va rebre la pertinent contesta del cap de Govern. Ens comunicava que el Consell de Ministres, en la seva reunió del 7 d'octubre de 2009, havia aprovat la signatura d'un procediment d'actuació conjunta entre el Servei Urgent Mèdic (SUM) i el Departament de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament en relació al transport sanitari en les emergències prehospitalàries.

Que aquest protocol d'actuació conjunta, signat per la ministra de Salut, Benestar i Treball, i presidenta del SAAS, i pel ministre d'Interior, introduïa una nova regulació del transport sanitari amb la qual, a l'entendre del Govern, es donava resposta, en bona mesura, a les preocupacions exposades en la queixa que va motivar l'obertura de l'expedient.

Que el procediment d'actuació conjunta que es mencionava es reflectia en un document de consens que definia les funcions del Servei Urgent Mèdic (SUM) i del Departament de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (DEPEIS) en les emergències prehospitalàries.

Entre les funcions del Servei Urgent Mèdic (SUM) i en referència al motiu de la seva demanda, es deia que aquest havia de “valorar el risc d’actuació i requerir el Cos de Bombers si aquest risc suposava o podia suposar un perill per a les víctimes, per als equips d’intervenció o per a d’altres i transportar els pacients al centre sanitari més adient per al seu diagnòstic i tractament definitiu.”

Finalment, es va donar per resolt el dossier i es va sol·licitar a la demandant que donés a conèixer aquesta resposta als signataris de la comunicació adreçada al cap de Govern en el seu moment (expedient 255/08).]

[Quaranta-sis demandes d’informació van ser presentades en dates 13/01/09, 14/01/09, 20/01/09, 21/01/09, 22/01/09, 29/01/09, 9/02/09, 9/02/09, 11/02/09, 8/02/09, 4/03/09, 9/03/09, 30/03/09, 30/03/09, 28/04/09, 4/05/09, 30/04/09, 4/05/09, 5/05/09, 7/05/09, 14/05/09, 18/05/09, 19/05/09, 22/06/09, 3/07/09, 21/07/09, 22/07/09, 28/07/09, 24/08/09, 27/08/09, 31/08/09, 17/09/09, 5/10/09, 19/10/09, 23/10/09, 26/10/09, 5/11/09, 12/11/09, 19/11/09, 18/12/09 i 31/12/09 respectivament, en què diversos ciutadans sol·licitaven informació sobre distints afers relacionats amb la renovació o adquisició del permís de sojorn i treball o residència, informació sobre una ordre d’expulsió, adquisició de la nacionalitat andorrana, presentació de recurs, desacord amb el servei de circulació, informació sobre l’actuació del Servei de Policia, desacord amb l’actuació d’una assistenta social o amb l’actuació de l’Hospital, abonament de despeses hospitalàries, desacord amb la facturació d’Andorra Som Telecom, expedient sancionador o sancions de velocitat, denegació d’un permís administratiu, informació de diverses ajudes socials, augment del lloguer del pàrquing comunal, informació dels tràmits per concertar una entrevista amb un ministre, informació sobre una instal·lació elèctrica i sobre les llicències de taxi.

D’acord amb l’article 14 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, els demandants van ser assessorats dels tràmits a seguir davant l’Administració competent en cada cas quant a les demandes d’informació efectuades (expedients 4/09, 6/09, 13/09, 16/09, 22/09, 24/09, 32/09, 33/09, 37/09, 44/09, 50/09, 54/09, 71/09, 73/09, 89/09, 93/09, 95/09, 97/09, 98/09, 99/09, 101/09, 109/09, 111/09, 112/09, 123/09, 131/09, 148/09, 150/09, 159/09, 174/09, 180/09, 181/09, 192/09, 193/09, 197/09, 205/09, 216/09, 217/09, 224/09, 234/09, 238/09, 239/09, 259/09, 262/09 i 266/09).]

[Dos escrits de queixa van ser presentats per uns ciutadans en dates 19/01/09 i 11/02/09. En el primer cas, la demandant manifestava que va comprar una tarja “Click” d’Andorra Som Telecom i que, posteriorment, va decidir canviar aquest mateix número de telèfon però amb contracte. Després va sol·licitar donar de baixa aquest contracte i, al mateix temps que li van donar de baixa el contracte, també li van donar de baixa la targeta Click. En demanar que li deixessin veure la normativa que digués que, en donar-se de baixa del contracte, perdria també la tarja Click, li

van respondre que no n'hi havia. Ella els va manifestar que no havia signat cap document on acceptava aquestes condicions, motiu pel qual sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà i reclamava que li tornessin a activar la targeta Click, atès que va abonar 60 €.

En el segon cas, el demandant manifestava que, arran d'una manca de pagament, li havien tallat la línia telefònica del seu mòbil. En personar-se a les oficines per tal d'abonar el deute i donar d'alta novament la línia, li havien sol·licitat el pagament de 180 € en concepte de dipòsit. Parlant amb l'operadora que l'havia atès, i després de consultar-ho amb el Departament de Facturació, la seva resposta del motiu pel qual no havia rebut cap notificació va ser que, com que era reincident, no tenien cap obligació de notificar-li.

Admeses a tràmit les dues demandes, ens vam adreçar a Andorra Som Telecom a fi d'obtenir la informació escaient sobre els problemes plantejats, d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la Llei de la Institució. En la contesta rebuda se'ns comunicava que, en el primer cas, la clienta va donar per fet que la baixa del contracte comportava implícitament el retorn al funcionament en règim de prepagament del servei, però aquesta operació no estava prevista dins la seva oferta, ja que no era tènicament viable. Que va ser informada d'aquesta circumstància un cop va manifestar explícitament als seus gestors que la seva voluntat era recuperar el número de servei en modalitat de prepagament i se li va reiterar que en el servei de telefonia mòbil de prepagament Mobiland Clic no s'estableix entre l'usuari i Andorra Telecom cap mena de contracte vinculant de titularitat, ja que el susdit import implica únicament el dret i la possibilitat de realitzar un determinat nombre de comunicacions.

En el segon expedient, se'ns va manifestar que el 13/04/2005 es van donar de baixa per falta de pagament els serveis que el reclamant tenia contractats amb Andorra Telecom. No obstant això, abans d'arribar a la dissolució dels contractes, tal com estableix el seu Reglament d'impagats, es va seguir estrictament el procediment de notificació del deute, que va quedar saldat durant el mateix mes d'abril del 2005, posteriorment a la data de baixa dels contractes.

Que, tal com recull el Reglament d'impagats d'Andorra Telecom (BOPA núm. 78 any 20, de data 22/10/2008), en cas de voler tornar a contractar algun servei, el demandant hauria de satisfer un dipòsit en metàl·lic. L'import a satisfer per aquest concepte resultaria de multiplicar per tres la mitjana de facturació del client dels sis mesos immediatament anteriors a la restricció dels serveis, tot determinant un mínim de 120 euros i un màxim de 500 euros.

En verificar si l'interessat havia efectuat un pagament de 180 € en concepte de dipòsit per tal de tornar a donar d'alta una línia, ens informaven que no hi havia cap registre de l'ingrés efectuat pel susdit client. Tampoc els constava que se l'hagués requerit ara o amb anterioritat la quantitat de 180 euros com a dipòsit. En qualsevol cas, puntualitzaven que, aplicant la fórmula de càlcul detallada anteriorment,

l'import exigible al client era de 500 euros (expedients 12/09 i 38/09.)

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en data 20/01/09. Ens hi exposava que havia demanat reiteradament poder tenir l'original del document de l'alta mèdica del qual solament li havia estat feta una fotocòpia i l'informe de la seva assistència a Urgències i que, tot i que se li havia dit que li donarien, havien passat més de tres mesos i no ho havia obtingut.

També es queixava de l'atenció rebuda en el seu moment per un doctor del Centre que, en lloc d'atendre-la per l'intens dolor que experimentava, la va enviar al psiquiatre. Ni el psiquiatre ni ella van comprendre el perquè d'això i, a més, això tampoc constava en l'informe. Creia que l'atenció de l'esmentat doctor pels forts dolors que experimentava no fou la més adient, ni el to emprat el més oportú.

Es va admetre a tràmit l'escrit i, d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la L.C.F.R.C., ens vam adreçar a la Direcció del SAAS a fi de saber la situació de la qüestió exposada. En la contesta rebuda se'ns comunicava que la interessada va ingressar a l'Hospital després de ser visitada al Servei d'Urgències per haver patit una caiguda fortuïta. El metge d'Urgències, després d'explorar-la i demanar-li una radiografia de columna lumbosacra, va comentar aquest cas amb el traumatòleg de guàrdia i van decidir ingressar-la. El traumatòleg de guàrdia la va visitar un cop ingressada i va evidenciar una alteració en els reflexos neuromusculars de la cama dreta i, per aquesta raó, li va demanar una exploració complementària (una ressonància magnètica) per confirmar la sospita diagnòstica que tenia. Al mateix temps, i atès que la pacient tenia antecedents de patir fibromiàlgia, va decidir demanar una interconsulta a psiquiatria perquè valoressin la idoneïtat d'una part de la medicació que la pacient prenia.

La ressonància va ser realitzada i l'endemà es va rebre l'informe que evidenciava la presència d'una hèrnia discal que comprimia les arrels nervioses de L5, S1. El traumatòleg va comunicar el mateix dia a la pacient que, vist el resultat de la prova i la simptomatologia que ella patia, s'havia d'operar per poder-ho solucionar. La interessada va notificar-li que no volia operar-se a Andorra i preferia operar-se a Barcelona.

El mateix dia el doctor tractant va posar-se en contacte amb el metge de capçalera de la pacient i el va informar de la negativa d'operar-se a Andorra i de la decisió que la pacient havia pres. Durant cinc dies es va intentar trobar un lloc a Barcelona que acceptés l'ingrés de la pacient. Cal destacar que, durant la primera quinzena d'agost, era difícil trobar un llit en qualsevol centre de referència. Durant aquests dies, vistes les dificultats que hi havia per ingressar-la a Barcelona, se li va proposar novament la possibilitat de ser intervinguda a Andorra, opció que la pacient va tornar a rebutjar.

Finalment, va ser traslladada a una clínica de Barcelona. Referent als informes d'alta, se'ns informava que es guardaven en suport electrònic i normalment, quan un pacient se n'anava d'alta, es feia una còpia per a la història clínica, una per al pacient, una per al metge que l'hauria d'atendre i una altra per a la codificació (expedient 15/09).]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en data 4/02/09. Ens informava que el 18 d'octubre de 2008 va adreçar una carta de queixa al director de la Policia andorrana i no n'havia obtingut cap resposta, motiu pel qual ens trametia la queixa a fi d'obtenir-hi una resposta.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va adreçar un escrit en demanda d'informació al Servei de Policia, el qual, posteriorment, ens manifestava que la intervenció i les preguntes efectuades al reclamant sobre la seva procedència, situació al Principat i si portava o era consumidor d'estupefaents eren les habituals en un control fronterer tant al Principat com a molts d'altres països. Els controls de viatgers, especialment als autocars de línia regular, es feien de forma totalment aleatòria, a tot tipus de persones, raça, edat, nacionalitat i/o sexe. En referència al tracte dispensat a l'interessat, afirmaven, després d'escoltar les explicacions del xofer de l'autocar i de 7 de les 10 persones que hi viatjaven, que no van constatar cap tipus de prepotència, escridassament, amenaça, ni manca de respecte envers l'interessat per part dels agents interventors i que no constataren cap element irregular en l'actuació dels dos agents interventors.

Posteriorment, el Raonador es va entrevistar personalment amb el subdirector del Cos de Policia i es va interessar perquè se li donés una resposta satisfactòria. El subdirector del Cos de Policia li va comunicar que s'havia intentat contactar amb el demandant al telèfon d'Andorra que havia donat per ta de convocar-lo personalment al despatx del Cap de Duanes i donar-li les explicacions pertinents, però no el van poder localitzar i se li va comunicar al demandant que l'atenció de la Policia i del cap de Duanes era adient i que les disculpes donades telefònicament per aquest senyor s'haurien de considerar satisfactòries i deixar resolt el problema que el va afectar (expedient 28/09).]



[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana a la Institució en data 11/02/09 on s'adjuntava una carta datada del dia 10 de novembre de 2008 adreçada a la Direcció del Centre Hospitalari. La demandant es queixava que, després del

temps transcorregut, no havia estat atesa i continuava sense resposta sobre el tema relacionat amb un accident laboral patit i amb la, segons la demandant, negligència de l'Hospital i d'un metge, com a conseqüència d'aquell.

D'acord amb els articles 2, 17.5 i 19, es va admetre a tràmit la demanda i es va compilar la informació escaient prop del director del SAAS. Es va rebre l'escrit de contesta pel qual se'ns informava que ja havien lliurat directament a la interessada la resposta respecte al seu escrit de reclamació relatiu a un accident laboral patit i amb la, segons ella, negligència del Centre i d'un metge com a conseqüència d'aquell. Consultada la resposta amb la demandant i després de confirmar la recepció de la documentació, es va arxivar el dossier (expedient 40/09).]

[Una ciutadana ens va presentar un escrit de queixa en què ens comunicava que eren dues germanes de 22 i 24 anys que s'estaven fent càrrec del seu pare, malalt des de l'any 1996, i de l'àvia, malalta d'Alzheimer i amputada d'una cama. Ens comunicava que no rebien cap ajuda i havien arribat a un punt que no podien continuar endavant. Havien acudit a l'assistenta social, però no havien obtingut cap ajuda al respecte.

Admesa a tràmit la demanda, d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la L.C.E.R.C, ens vam adreçar al Ministeri de Salut, Benestar, Família i Habitatge. Seguidament, es va rebre l'escrit de resposta en què se'ns comunicava, entre altres, que la treballadora social considerava que havia donat resposta a totes les qüestions i demandes efectuades per la família. Contràriament al que havia manifestat la interessada, se l'havia atès en tot moment, fins i tot sense demanar cita prèvia, s'havien abordat les diferents problemàtiques plantejades i s'havien aportat possibles solucions. Si no s'havia efectuat més feina, era per la manca de decisió que presentava la família quant al camí que volien seguir i les actuacions que volien realitzar.

Després de la notificació d'aquest expedient se la va convocar per tal d'esbrinar si hi havia noves demandes o problemàtiques no exposades i aquesta va anul·lar l'hora. Se la va tornar a trucar per tal de marcar una nova hora de visita i va manifestar que tenia molta feina, però que miraria de buscar un espai per venir a l'entrevista i que restaven a l'espera de concertar una nova entrevista quan li anés bé, però que si en una setmana no trucava, se la tornaria a citar des del Servei per abordar la qüestió.

En aquest sentit, la Institució va recomanar a la interessada que es posés en contacte amb la treballadora social a fi de poder efectuar el seguiment necessari per poder rebre l'ajuda sol·licitada (expedient 43/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana a la Institució en data 26/02/09. Ens exposava que el seu nét estava en custòdia dels Serveis Socials després

que li fos retirada a la mare. Que, en data 16 de juny de 2008, va presentar un escrit a les assistents socials Sres. Laia i Rebeca en què manifestava que estava disposada a acollir el seu nét en cas que la seva filla fos privada de la guarda i custòdia del seu fill, i que no havia obtingut cap resposta. El proppassat dia 24 de febrer va trametre un altre escrit amb els mateixos arguments que el de data 16/06/08, ja que aquestes assistents li van comunicar que no tenien constància d'aquest document.

Per tot el que s'ha exposat, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que, després de vuit mesos, no havia obtingut resposta a la seva demanda del dia 16/06/08 ni al seu recordatori de data 24 de febrer de 2009.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va obtenir el parer del Ministeri de Salut, Benestar, Família i Habitatge corresponent al seu cas. De la contesta rebuda, se'n desprenia que en diverses dates l'Equip Especialitzat de Protecció a la Infància la va atendre i li va donar la informació que requeria el seu cas.

Vam destacar, entre altres, que en la resposta obtinguda es deia textualment que “Les manifestacions dels familiars de menors en possible situació de risc o en situació de risc eren especialment tingudes en compte en les valoracions i actuacions de l'EEPI en relació als menors. Ara bé, aquestes manifestacions, fins i tot les que es referien a una predisposició per acollir un menor per part de membres de la família extensa, no constituïen altra cosa que un element important a efectes de valorar la millor mesura de protecció a adoptar, però que, en relació als peticionaris o persones que s'oferien, no els atorga cap dret ni els constitueix en part en el procediment, tant administratiu com judicial. Per la qual cosa, l'Administració no tenia cap obligació de donar resposta formal a aquestes peticions o manifestacions, si bé normalment, de forma verbal, s'informava de la decisió adoptada als peticionaris o persones que havien ofert la seva predisposició a acollir un infant.”

També se'ns informava que, “donant resposta a una afirmació de la demanant en el sentit que es va personar davant dels professionals de l'EEPI i li van dir que no tenien constància de les seves manifestacions del dia 16 de juny de 2008, interessava manifestar que això no era cert en absolut.”

Finalment, constataren que el cas del menor estava sotmès a un procediment judicial assumit pel batlle de Menors i, per tant, ens vèiem en l'obligació de cloure l'expedient motiu de la queixa, d'acord amb l'article 4.1 que diu: “El raonador del ciutadà no pot intervenir en assumptes en els quals s'hagi instat un procediment davant d'un òrgan jurisdiccional, ni por anul·lar ni modificar cap acte administratiu, i s'ha de limitar a fer les recomanacions i els suggeriments que estimi oportuns”, i amb l'article 4.3 que diu: “En cas que, un cop iniciades les actuacions per part del raonador del ciutadà, l'assumpte passés a ser objecte de la instrucció d'un procediment davant d'un òrgan jurisdiccional, la persona interessada ho haurà de comunicar al més aviat possible al raonador, que aturarà immediatament les seves actuacions de conformitat amb el paràgraf primer del present article.”. Es va comunicar

la resolució a la part interessada i es va arxivar el dossier (expedient 45/09).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en data 27/02/09 ja que, arran d'un error de l'Administració, es veia privada del seu dret a votar en les properes eleccions. Després d'haver obtingut el passaport andorrà provisional el mes de setembre de 2008, va començar els tràmits per a l'obtenció del definitiu i per obtenir els drets polítics que li pertocarien com a ciutadana andorrana.

El dia 16 de febrer, juntament amb el seu company, va presentar a Govern tots els papers necessaris amb la seva renúncia a la nacionalitat espanyola per fer efectiva l'expedició del passaport andorrà que li atorgava drets polítics. El dia 24 de febrer va anar a recollir el passaport definitiu, ja que s'acostava la data límit per ser inclosa a les llistes electorals, i li van comunicar que el passaport del seu company sí que estava a punt però el seu no. Va demanar explicacions i com que el funcionari no les hi va poder donar, va demanar de parlar amb la responsable de Passaports, qui li va respondre que la seva documentació va ser entregada el dia 20 de febrer en lloc del dia 16 i que, per tant, no passaria per Govern fins al dia 25 de febrer.

La demandant li va mostrar el seu comprovant i li va dir que la documentació va ser lliurada el dia 16 de febrer juntament amb la del seu company, a la qual cosa li va respondre que probablement hi hagués hagut un error de l'Administració, però que no s'hi podia fer res i que, fins al dia 25 de febrer, no passaria aquesta documentació per Govern. Ella li va comentar el perjudici que això li suposava, ja que d'aquesta manera es veia privada del dret a votar, i li va comunicar que no, que les noves nacionalitats sortirien publicades en el BOPA del mateix dia 25 de febrer.

Revisat aquest BOPA del dia 25 de febrer i tal com era d'esperar, el seu nom no hi sortia, amb la qual cosa havia de suposar que no hi sortiria publicat fins al BOPA de la setmana següent, dia 4 de març, és a dir, un dia després que s'haguessin tancat les llistes electorals i, per tant, es veia privada del seu dret electoral com a andorrana. Comprenia perfectament que hi podia haver errors humans i ho acceptava, però el que no acceptava és que els errors de l'Administració els hagués de pagar ella, en forma de pèrdua d'un dret fonamental, sense parlar de la pèrdua de temps que suposava el fet d'haver de repetir tràmits de forma innecessària.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre una demanda d'informació al Ministeri de Presidència en què se sol·licitava què podia fer com a ciutadana andorrana per, com a mínim, no perdre el dret a exercir el vot en les properes eleccions. Seguidament es va rebre un escrit de resposta en què se'ns comunicava que la problemàtica sorgida ja havia estat resolta i que la demandant podria exercir el seu dret a vot (expedient 46/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en data 3/03/09. Ens hi

exposava que era funcionària del Comú d'Encamp, que va demanar una excedència per un període de dos anys i mig, i, al mes de setembre de l'any passat, va sol·licitar la seva reincorporació. El dia 24 del mateix mes se li va aprovar i se li va oferir una plaça que va rebutjar per motius personals. Abans de rebutjar-la, segons ens comunicava, va sol·licitar consell del Departament de Recursos Humans, el qual li va explicar que en el Reglament intern del Comú no hi havia res escrit referent a aquest tema i que, si refusava un lloc de treball, li n'haurien de donar un altre. Des d'aquest moment estava esperant que l'avisessin o rebre alguna carta on se li comunicés alguna cosa referent al treball. En no haver obtingut cap notícia al respecte, demanava la intervenció del Raonador del Ciutadà prop del Comú d'Encamp a fi d'aclarir la seva situació laboral i saber si encara es trobava en període de readmissió o, si pel contrari, se li havia exhaurit.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Departament de Recursos Humans de la Corporació. En la resposta rebuda se'ns comunicava que efectivament la interessada va presentar una demanda de reingrés a la Secretaria General del Comú d'Encamp en data 1 de setembre de 2008, complint els requisits exigits en l'Ordinació de la Funció Pública (en endavant OFPCE) d'aquesta corporació.

Que, en data 24 de setembre de 2008, la Junta de Govern va decidir examinar la seva sol·licitud, el que va comportar a la pràctica que aquell mateix dia la cap del Departament de Recursos Humans li comunicés telefònicament a la interessada que podia cobrir una plaça vacant d'eventual de neteja, del grup C3, al Complex Esportiu i Socio-Cultural d'Encamp; que, a més, aquesta feina tenia la mateixa naturalesa del seu lloc de treball original i, per tant, es donava compliment immediat a la seva demanda.

Que la resposta de la treballadora va ser negativa, que no acceptava la feina per motius personals i, tot seguit, se li va explicar el procediment que recollia l'Ordinació en aquells casos de reingrés al servei actiu després de l'acabament d'una excedència sense reserva de plaça per interès particular.

Segons el que estableix l'article 37.3 de l'OFPCE, com que la treballadora va rebutjar cobrir una plaça vacant d'un lloc de treball del nivell de classificació i del grup C3, i com que en el moment de sol·licitar el reingrés tampoc hi havia cap plaça vacant o de nova creació d'un lloc de treball del mateix nivell de classificació que el que va deixar en el moment de l'excedència i no va manifestar expressament la voluntat de no quedar en situació de reserva;

Que, tenint en compte que el mateix article preveu que si el funcionari no vol quedar en situació de reserva, pot optar per: presentar-se per promoció interna a una plaça vacant o de nova creació d'un lloc de treball de nivell de classificació superior al lloc de treball que va deixar en el moment de l'excedència o bé sol·licitar el reingrés en una plaça vacant o de nova creació d'un lloc de treball de nivell de classifica-

ció inferior al lloc de treball que va deixar en el moment de l'excedència;

Pel que feia al cas concret, en aquell moment la treballadora estava en situació de reserva, ja que va renunciar a cobrir la plaça vacant oferta i, per tant, de forma implícita podia optar per una de les dues modalitats que preveia l'article 37. 3 de l'OFPCE.

Alhora se'ns feia saber que el Comú d'Encamp comunicava als treballadors que havien demanat el reingrés al servei actiu qualsevol plaça vacant o nova creació que els pogués interessar professionalment, així com que la Corporació disposava d'una pàgina web en la qual es podien consultar tots els edictes que es publicaven i d'un tauler d'anuncis al mateix Departament de Recursos Humans per a la deguda informació dels treballadors. Es va trametre el contingut de l'escrit de contesta a la part demandant i es va arxivar el dossier (expedient 49/09).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en data 12/03/09 mitjançant el qual manifestava que era nascuda a Andorra i que posseïa el passaport andorrà. Que escrivia des de Granada, on estava actualment per raons familiars de malaltia, i que tenia un problema que no sabia com solucionar, ja que li van sostreure el passaport i el carnet de conduir i, per més que trucava a Govern, no li donaven cap solució.

Es va admetre a tràmit l'escrit i, d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la L.C.F.R.C., vam sol·licitar el parer del cap del Servei de Tràmits. En la contesta rebuda se'ns informava que, en data 11 de març de 2009, el Servei de Tràmits es va assabentar de la problemàtica d'aquesta senyora per correu electrònic i que el dia 13 van respondre a la senyora, tot donant-li una solució per poder fer els duplicats del passaport i del permís de conduir.

Que el Servei de Tràmits havia fet la seva tasca amb rapidesa i eficàcia per donar el millor servei possible als ciutadans i que, fent referència a la carta adreçada per la demandant, comentaven alguns punts a títol informatiu:

- tota informació o tramitació de documents d'andorrans a l'estranger s'han de dirigir a les ambaixades d'Andorra del país corresponent,
- tota persona que perd la seva documentació en un país estranger, amb una declaració de les autoritats competents, pot retornar al seu país per regularitzar la seva situació; en cap cas és una persona que està indocumentada,
- la renovació del passaport i del permís de conduir es realitza al moment, per tant la senyora no hauria en cap cas de pujar i baixar constantment,
- el seu permís de conduir estava caducat del 02/04/06. El 04/01/06 va renovar el seu passaport i també podia haver renovat el seu permís de conduir, ja que es pot renovar 3 mesos abans de la data de caducitat,
- en cap cas la caducitat d'un passaport ni les distàncies fan perdre la nacionalitat.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier (expedient 62/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en data 2/04/09. Ens hi comunicava que era de Barcelona i feia un temps que havia vingut a viure a Andorra. Ens comunicava que tenia un vehicle amb matrícula espanyola, que tenia cinc anys i mig, i no li deixaven rematricular-lo amb matrícula andorrana perquè tenia més de cinc anys, fet que trobava força injust. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà per intentar trobar una solució perquè no hagués de vendre el vehicle i comprar-ne un de nou.

Admesa a tràmit la demanda, es va sol·licitar el parer del cap de Registre de Vehicles a fi que ens informés sobre la qüestió plantejada per la demandant. Es va rebre l'escrit de contesta en què se'ns comunicava que, en referència a la matriculació del vehicle, l'article 136.2 de la Llei del Codi de la circulació del 10 de juny de 1999 (BOPA núm. 44, any 11 del 14.07.99) no permet matricular vehicles de més de cinc anys i no hi ha excepcions. En referència a si hi ha un permís especial per conduir a Andorra un vehicle estranger, aquest aspecte no estava legislat a Andorra i no hi havia cap mena de permís semblant. Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier (expedient 76/09).]

[Una ciutadana ens va presentar un escrit de queixa en data 30/04/09. Ens hi exposava que el mes de maig de 2008 va passar edicte en la tongada d'externs i andorrans, i el va aprovar per cobrir la plaça de professora de castellà. Ens comunicava que varen ser dos aprovats i només hi havia una plaça, i que li van donar a l'altra persona i que ella es va quedar en reserva. Aquest curs 2008-2009 estava d'eventual al Centre de Batxillerat de l'Escola Andorrana de la Margineda. Durant el mes de gener la seva directora li va comunicar que li havien confirmat que hi havia una plaça de castellà al Centre de 2a Ensenyança a Encamp. Igualment la va informar que, abans d'anar a signar el contracte, els volia proposar que la seva plaça fos al Centre de Batxillerat, ja que funcionava molt bé i que estava seguint les formacions per a l'avaluació per competències, les POB i els programes nous.

Van acceptar i van traslladar la plaça a Batxillerat. Quinze dies després la seva directora li va comunicar que una altra persona volia la plaça a Batxillerat i, finalment, ella es va quedar sense plaça i va perdre l'edicte.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va demanar el parer de la directora del Departament de l'Escola Andorrana, seguint l'establert en l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. En l'escrit de contesta rebut se'ns comunicava que l'atorgament de les places vacants del Ministeri es realitzava conforme al Reglament de selecció, promoció i carrera professional de l'Administració gene-

ral (BOPA núm. 78, any 16, 17-11-2004) que detallaven:

Segons l'article 4 punt a) del dit Reglament, “...de les accions per preseleccionar personal se n'encarreguen conjuntament la secretaria d'Estat de Funció Pública i els departaments implicats”.

Que en cap cas era funció de la Direcció del Centre participar en les accions de preselecció del personal.

Que la provisió de places de llocs de treball s'adjudica tenint en compte l'article 39 del Reglament de selecció, promoció i carrera professional de l'Administració general, que diu textualment:

“Capítol V. Provisió de places

Article 39

Procediment general de provisió de places de llocs de treball:

“El procediment general per a la provisió de llocs de treball a l'Administració general és el següent: per necessitat de l'Administració general, reubicació individual o col·lectiva, reserva de plaça d'una convocatòria, trasllat, reingrés de personal en excedència sense reserva de la plaça, promoció interna i procés selectiu d'ingrés en primera i en segona convocatòria.

Per proveir una plaça concreta té preferència la persona que ha sol·licitat un trasllat per davant de la persona que es troba en situació de reserva de plaça d'una convocatòria, sempre que el lloc de treball de la persona que sol·licita el trasllat sigui igual que el de la convocatòria de la reserva de plaça”.

Cada curs escolar, abans de començar el procés de selecció, el Ministeri d'Educació, Formació Professional, Joventut i Esports procedeix a l'adjudicació de les places tal com s'estableix a l'article 39 abans esmentat:

1. Reubicació individual o col·lectiva
2. Trasllat
3. Reserva de plaça d'una convocatòria
4. Reingrés de personal en excedència sense reserva de la plaça
5. Promoció interna i procés selectiu d'ingrés en primera i en segona convocatòria.

Pel que fa al cas que ens ocupava, i seguint el procediment que marca el Reglament, abans del procés de selecció la Direcció del Departament va procedir a la distribució de les places de tècnics d'ensenyament als diferents centres de l'Escola Andorrana. Entre les places que es van assignar hi havia la plaça de castellà del Centre de Batxillerat.

Tot seguit es van concedir els trasllats. El trasllat a la plaça de Batxillerat el va sol·licitar una professora funcionària de l'Administració que havia ocupat amb ante-

rioritat la plaça de castellà al centre d'Ordino, per a la qual havia superat el període de prova. Per tant, pel fet d'haver-la ocupat amb anterioritat, se li va atorgar la plaça sol·licitada, tal com preveu el Reglament. És per aquesta raó que ja no es va donar lloc a la reserva de plaça de la convocatòria anterior de la demandant.

D'altra banda, també ens manifestaven que calia tenir en compte que en data 12-06-08 es va aprovar la Llei d'ordenament de l'ensenyament superior que establia el marc per adequar l'ensenyament superior andorrà a l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior i definia els nous diplomes universitaris de primer, segon i tercer cicles. En aquest sentit la titulació exigida per exercir a segona ensenyança i a batxillerat continuava sent un diploma de segon cicle, però que s'emmarcava en la nova Llei d'ordenament de l'ensenyament superior.

Que la reclamant posseïa una *licence* d'espanyol expedida per l'Estat francès. Amb el Procés de Bolonya, aquest diploma tenia, a partir d'ara, la consideració d'un diploma universitari de primer cicle, tant a l'Estat francès com a Andorra, i, per tant, en aquesta nova convocatòria de selecció del 2009 la reclamant no posseïa la titulació de segon cicle que s'exigia per poder postular a la plaça de professor de castellà. Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier (expedient 94/09).]

[Un escrit de reclamació va ser presentat per un ciutadà a la Institució en data 23/06/09 quant a la possibilitat que el Servei d'Immigració tramités el seu expedient de renovació de l'autorització de residència pendent del dia 19/04/2007. Ens comunicava que la seva pretensió era anar a cursar estudis en una escola militar per obtenir uns títols sobre muntanyisme. Que no se li va reconèixer que l'estada a l'escola militar era per efectuar uns estudis per obtenir uns diplomes, ja que l'estància a l'escola era remunerada i, per tant, es considerava que no anava a estudiar, sinó a treballar. Que li van dir que s'havia de donar de baixa a Andorra i que es donés novament d'alta quan tornés, única opció que li havien donat al Servei d'Immigració.

En tornar després de dos anys, li van comunicar al Servei d'Immigració que havia perdut tots els drets al país i no li donaven el permís de residència, tot i tenir els pares a Andorra i poder treballar al negoci familiar.

El demandant tenia pendents els tràmits administratius i la renovació de l'autorització de residència i treball, però que, en voler ingressar per cursar els estudis pertinents a l'escola militar, es va donar de baixa voluntàriament i definitivament sense esperar la resolució dels tràmits de renovació, tal com li van indicar, i va esperar obtenir l'autorització pertinent una vegada acabat el període de 2 anys que comportava els seus estudis professionals a l'escola militar. És per aquest motiu que sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà, perquè es tramités el seu expedient de renovació de l'autorització de residència pendent del dia 19/04/2007.

Es va trametre la demanda al Servei d'Immigració a fi de saber el parer sobre la tramitació de la renovació del seu permís de residència. Posteriorment, el Servei d'Immigració ens va comunicar que el demandant ja tenia regularitzada la seva situació i que ja estava treballant. Es va arxivar el dossier (expedient 124/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per uns ciutadans en data 3/07/09. Exposaven les vicissituds patides per l'ingrés i l'atenció mèdica de la seva mare a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell amb el trist final de la seva defunció. Que havien presentat una queixa directament a l'Hospital, però que no estaven d'acord amb la resposta rebuda.

Llegida la resposta que l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell havia donat als demandants, els vam fer algunes consideracions:

Vam observar els paràgrafs següents: "Aquesta dedicació i l'explicable tensió en el tractament d'una situació clínica crítica van ser la causa d'una insuficient i poc acurada comunicació.". Per tant, l'Hospital reconeixia el comportament inadequat del doctor tractant. Igualment, i dins la possible justificació de l'actuació del doctor esmentat, aquest "reconeix que potser les formes no van ser prou encertades, tenint en compte que en realitat els demandants no haurien estat informats amb prou detall de la situació.". Així doncs, novament es reconeixia el comportament inadequat del doctor.

I finalment el mateix manifestava la "seva completa disponibilitat personal a presentar-los les excuses pertinents pel fet de no haver sabut donar la informació amb suficient delicadesa i serenitat, que era el que necessitaven en aquells moments." Per tant se'ls va comunicar que, segons la carta que havien rebut de l'Hospital, tant el seu director com el doctor els donaven la raó i s'excusaven, fins i tot amb la possibilitat que el doctor esmentat ho fes personalment, doncs, no era cert el que els demandants deien que l'Hospital es negava a que el metge s'excusés.

En conseqüència, es va manifestar als demandants que acceptar les disculpes de l'Hospital i les excuses en persona del doctor hauria de donar satisfacció a la seva demanda, ja que la seva pretensió que hi hagués una excusa pública del metge quan aquest estava disposat a donar-la als afectats ja era suficient (expedient 129/09) .]

[Un escrit de reclamació va ser presentat per uns ciutadans a la Institució en data 7/07/09. Ens hi exposaven que havien presentat una sol·licitud d'ajuda social en dates 6/04/09 i 6/03/09 de què encara no havien rebut resposta.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va compilar la informació escaient prop del Ministeri de Salut, Benestar i Treball, seguint l'establert en els articles 2, 17.5 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

En la informació rebuda se'ns comunicava que, després de verificar la situació exposada, les demandes d'ajuda social, concretades en la presentació de les sol·licituds de pensió de solidaritat en dates 06/03/09 i 06/04/09, havien estat resoltes favorablement i s'havia atorgat als interessats respectivament una pensió de solidaritat per a la gent gran, amb efectes a comptar de l'1 d'abril de 2009. Es va trametre el contingut de la resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier (expedient 133/09).]

[Un escrit de reclamació va ser presentat per un intern del Centre Penitenciari en data 8/07/09 en què sol·licitava la nostra intervenció prop del Govern a fi d'aclarir si realment hauria estat titular, fa anys, d'un passaport andorrà.

Efectuades les gestions prop del Servei de Passaports, ens comunicaven que no constava que l'interessat hagués estat mai posseïdor d'un passaport andorrà. Ens comunicaven que no figurava cap persona amb el nom del reclamant ni en el Registre de passaports, ni en el Registre de nacionalitat. Es va informar el demandant de la resposta obtinguda i es va arxivar el dossier (expedient 134/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per un intern del Centre Penitenciari en data 23/07/09. Ens hi exposava que el Servei de Policia, amb la finalitat d'efectuar les investigacions pertinents, li van retenir el vehicle de la seva propietat. Que, en no haver-hi lloc al dipòsit del Servei de Policia, el seu vehicle va ser dipositat a l'aparcament públic de Canillo. En aquest sentit, la Policia al·legava que el demandant va signar un document conforme acceptava que el seu vehicle es diposités al pàrquing de Canillo i que, si era així, voldria còpia d'aquest document, ja que no li constava, perquè, si es portava a Canillo, hauria estat per decisió de la Policia no pas per la seva decisió.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Servei de Policia sobre la qüestió plantejada. En l'escrit de resposta rebut ens comunicaven, sobre la retenció del vehicle de la seva propietat de resultes de la seva detenció en data 20/4/2008 i sobre el fet que ara hauria de pagar l'import de 840 € per despeses d'aparcament d'aquest, que l'afer formava part del corresponent procediment judicial que es va iniciar sobre aquest assumpte, el qual va ser tramès a la Batllia d'Andorra en data 22 d'abril de 2008. El mateix dia es van enviar les claus del vehicle a l'Hble. Sr. Batlle i se li va indicar que el vehicle quedava estacionat a l'aparcament públic, L'advocat de l'interessat va tenir accés doncs a aquesta informació el mateix dia que es va trametre el dossier del detingut.

En conseqüència, vista la resposta anterior, es va aconsellar al demandant que es posés en contacte amb el seu advocat per confirmar els fets. Després vam arxivar el dossier (expedient 151/09).]

[Un escrit de reclamació va ser presentat en data 12/08/09. Una interna del Centre Penitenciari sol·licitava la intervenció del Raonador ja que, segons ens informava, estant detinguda en l'esmentat centre, el dia 2 d'octubre de 2008 va sofrir l'avortament del fetus d'un nen. Després d'aquest fet li varen comunicar que es practicaria una autòpsia i la informarien del seu resultat.

A la infermeria del Centre Penitenciari no tenien cap informe sobre l'autòpsia mencionada, ni tampoc sobre la seva estada a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell, l'ecografia que li varen practicar i els informes mèdics que la seva atenció a l'Hospital pogués comportar. Després de gairebé un any d'haver ocorregut els fets mencionats i amb la previsió que pogués obtenir la llibertat el mes d'octubre proper, desitjaria que l'Hospital on va ésser atesa li lliurés la documentació esmentada.

Es va trametre la demanda de la interessada a la Direcció de l'Hospital d'acord amb l'articulat de la L.C.F.R.C. Posteriorment, es va rebre l'escrit de contesta en què se'ns comunicava que dit informe es trobava a la seva disposició, custodiat amb la resta de la seva documentació clínica, al Servei d'Arxius de l'Hospital. Que, en el supòsit que la interessada no estigués en disposició de desplaçar-se al centre, només havia d'apoderar a una altra persona per recollir l'esmentada documentació. Finalment, en el moment d'assabentar-la del contingut de l'escrit de resposta, se'ns va manifestar des del Centre Penitenciari que la interessada havia estat expulsada del Principat en haver complert la condemna. En desconèixer el seu domicili actual, vam arxivar el dossier (expedient 167/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en data 13/08/09. Ens hi exposava que va residir i treballar a Andorra amb un permís vàlid fins al dia 13/02/2013. Que, per motius laborals imperiosos, va haver d'absentar-se d'Andorra i es va donar de baixa en data 10/10/2005. Que ara desitja tornar a Andorra, però té dificultats per obtenir el permís de residència i treball.

Que té un fill en comú amb una andorrana, que porta el seu cognom i que, juntament amb la mare, va ésser inscrit i reconegut degudament en el Registre Civil en data 26 de març de 2002. Que té feina en una empresa a Andorra i conviu amb l'esmentada senyora i el seu fill, segons declaració jurada d'aquesta i que assumeix la tutoria d'una filla d'aquesta nascuda l'any 1995 i de nacionalitat andorrana.

Que desitgen convertir-se en parella de fet, però que la tramitació tardaria 6 mesos i, per tant, impediria que momentàniament pogués acollir-se a l'acolliment familiar. Tenint en compte que era pare d'un nen de nacionalitat andorrana, fill també d'una andorrana i tutor d'una filla anterior de la seva parella també andorrana, sol·licitava poder obtenir el permís de residència i treball sense haver d'esperar els sis mesos necessaris per ser parella de fet.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Servei d'Immigració d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la L.C.F.R.C. Seguidament se'ns va comunicar que el demandant tenia un permís transfronterer fins a l'any 2011, però que es personés al Servei d'Immigració i que estudiarien la possibilitat de solucionar la seva situació (expedient 168/09).]

[Una queixa va ser presentada per una ciutadana a la Institució en data 27/08/09. Ens hi comunicava les possibles irregularitats en l'adjudicació de llocs de treball per part del Departament de Recursos Humans de l'Hospital Nostra Sra. de Meritxell, ja que, el mes de juliol del corrent, va presentar una sol·licitud per a un edicte publicat i que el Departament de Recursos Humans li va menifestar telefònicament que la hi havien rebutjat perquè els seus títols no compulsats no eren oficials.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la Direcció de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell que se'ns informés sobre els fets exposats per la interessada.

En la contesta rebuda se'ns comunicava que la plaça de recepcionista-telefonista per al Servei d'Admissions per als caps de setmana i festius per al Servei Andorrà d'Atenció Primària es va cobrir mitjançant concurs públic de data 7 de gener de 2009. Que els requisits per a la plaça s'establien d'acord amb la descripció del lloc de treball aprovada per la Comissió de Valoració de Llocs de Treball i pel Consell Directiu del SAAS, d'acord amb el que estableix el Capítol V del sistema de classificació i valoració dels llocs de treball del Reglament de personal del SAAS.

Pel que respectava a la formació acadèmica del cas que ens ocupava, aclarien que la formació bàsica requerida era la de cicle formatiu de grau mitjà en administració o equivalent. Aquesta equivalència feia referència a altres títols acadèmics de rang similar o, en absència d'aquests, a una experiència professional mínima d'un any en llocs similars, és a dir en recepció-telèfon. Per a la resolució d'aquesta plaça es va crear una Comissió de selecció *ad hoc* formada pel director econòmic del SAAS, la cap del Servei d'Admissions i Facturació, i el responsable del Servei de Recursos Humans i que la composició de la Comissió es regulava d'acord amb l'establert a l'article 15 del Reglament de personal del SAAS.

Que la Comissió de Selecció va resoldre convocar a totes aquelles persones que cobrien els requisits de formació (cicle formatiu de grau mitjà o formacions reglades de rang similar) i a aquelles persones de formació reglada bàsica que acreditessin experiència concreta en recepció, tot valorant l'experiència dins l'àmbit sanitari. Aquestes persones van ser convocades per ser entrevistades pels membres de la Comissió de Selecció en data 20 de febrer de 2009.

Que la interessada va ser descartada per la Comissió de Selecció per no aportar

una formació acadèmica reglada necessària per al lloc de treball, ni experiència concreta en tasques similars (recepció dins l'àmbit sanitari). Aquesta tenia una formació bàsica d'estudis primaris i, com a formació complementària, tenidoria de llibres. La seva experiència professional segons el currículum presentat era d'administrativa en comptabilitat i facturació, així com en tasques de gestió de nòmines, i que no va aportar la documentació degudament compulsada, requisit que es demanava com a imprescindible per optar a les places que sortien a concurs.

Que l'altra plaça a què feia referència d'administratiu/iva per al Servei de Gestió de Cobraments per al Servei Andorrà d'Atenció Sanitària es va cobrir mitjançant concurs publicat en data 1 de juliol de 2009. Que aquesta plaça requeria un cicle formatiu de grau superior o equivalent (titulacions oficials de rang igual o superior), d'acord amb el que s'especificava en la descripció del lloc de treball de març de 2006. Per a la resolució de l'edicte es va crear una Comissió de Selecció formada per la cap del Servei de Gestió de Cobrament i el responsable del Servei de Recursos Humans.

La interessada va ser desestimada per no cobrir amb els requisits de formació, amb la circumstància que tampoc en aquesta ocasió va aportar la documentació degudament compulsada.

Que la plaça d'administració-recepció per al Servei d'Urgències era una plaça de substitució per una baixa de malaltia i que es va actuar d'acord amb el que estableix l'article 14 del ja esmentat Reglament de personal, que diu: "quan no es pugui atendre de forma adequada un volum de treball extraordinari, per baixes de personal o per sobrecàrrega de treball es podrà contractar personal amb caràcter interí o eventual. En aquests casos les Direccions, juntament amb el Servei de Recursos Humans, poden proposar a la Direcció General la contractació d'un candidat sense necessitat de convocar un concurs públic". La contractació de places eventuais per substitucions no requereix la formació necessària ja que tenen una durada sempre determinada i els candidats no postulen a cap concurs públic. En cas que aquesta plaça esdevingués una plaça vacant per baixa definitiva del titular de la plaça, hauria de sortir per concurs públic i aquelles persones que no reunissin els requisits no podrien optar-hi.

Finalment, comunicaven que la persona que ocupava de forma eventual la substitució de la plaça que comentaven no acreditava el cicle formatiu de grau superior, tot i posseir una àmplia experiència en tasques de recepció i administració en àrees de responsabilitat dins del sector hotelier i que aquest contracte, que era per obra i servei, s'extingiria en el moment en què retornés la persona substituïda. Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier (expedient 179/09).]

[Un expedient d'ofici va ser tramitat per la Institució en data 1/09/09 prop de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell en referència a l'idioma emprat en els infor-

mes del Servei d'Urgències. Teniem constància reiterada que especialment en informes d'urgències de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell la llengua emprada en la seva redacció era el castellà. Ara bé, un ciutadà andorrà no tenia cap obligació d'entendre cap altre idioma que rebés d'un servei o d'una institució oficial que no fos en català, la llengua oficial del Principat d'Andorra, tal com especificava l'article 2 de la Constitució.

En els casos de què teníem constància, els informes eren en castellà i ens preguntàvem si s'acceptaria igualment que si el metge tractant fos, per exemple, francès, portuguès o anglès, estenguessin els informes en la seva llengua.

Vam manifestar que podríem entendre que, per una especial atenció envers el pacient, discrecionalment hi hagués la possibilitat que, ocasionalment i si els mitjans ho permetessin i perquè el pacient o el destí de l'informe ho requerissin, es poguessin redactar en una altra llengua si aquesta fos del domini del metge responsable, tot i que, en aquest cas, l'original que constés en els arxius de l'Hospital fos en la llengua oficial de l'Estat. En tot cas, recordàvem l'existència de traductors jurats. Així mateix, es va trametre còpia de l'escrit lliurat a la Direcció de l'Hospital i als ministeris d'Educació i Cultura i al de Salut, Benestar i Treball.

Primerament, es va rebre la contesta del Ministeri d'Educació i Cultura en la qual se'ns comunicava que, com bé dèiem, i segons l'article 4 del Reglament de l'ús de la llengua oficial en organismes públics, "tota la documentació interna dels organismes públics i tota la documentació generada en els organismes públics i que estava adreçada a l'interior del país, tant a l'administrat com al treballador propi, havia d'estar redactada en català, tal com estableix l'article 8.1.b de la Llei d'ordenació de l'ús de la llengua oficial".

Ens informaven que ja havien tramès la nostra carta al Departament de Promoció Cultural i Política Lingüística perquè es reunissin amb el director general de l'Hospital per corregir aquesta infracció en matèria lingüística. També ens manifestaven que el Servei de Política Lingüística ja va mantenir diverses reunions amb l'anterior director general del centre hospitalari i va preparar material didàctic per als treballadors no catalanoparlants amb vista a garantir els drets lingüístics dels ciutadans; però que aquestes trobades van resultar del tot infructuoses.

Que, de tota manera, el Servei de Política Lingüística tornaria a insistir en el compliment de la normativa i, si calia, emprendria les mesures oportunes per complir la llei.

Seguidament, es va rebre l'escrit de contesta de la Direcció de l'Hospital per la qual se'ns comunicava que des d'aquella Direcció s'havia recordat als responsables dels diferents serveis que, des del seu Servei de Relacions i Serveis Externs, facilitaven, en els casos de professionals nouvinguts al Principat, les accions formatives necessàries per tal que aquests poguessin utilitzar el català per atendre els usuaris,

tal com regula l'article 8 de la Llei d'ordenació de l'ús de la llengua oficial i ens agraiem que els haguéssim fet avinent aquesta situació (expedient 184/09).]

[Un ciutadà va presentar un escrit de reclamació en data 14/09/09. Ens hi manifestava que el Comú d'Andorra la Vella no li donava l'opció de treballar perquè els va manifestar que cobrava una pensió. Parlant amb els responsables del Departament de Personal, oralment li van comunicar que no podien donar-li la plaça ja que cobrava una paga. El demandant va comunicar que no cobrava res. Per aquest motiu sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam compilar la informació necessària. Un cop rebuda, se'ns comunicava que l'interessat es va personar al Departament de Gestió i Desenvolupament de Persones (GDP) del Comú d'Andorra la Vella, entre els dies 17 i 18 d'agost de 2009. En aquest acte se li va explicar el Reglament d'ajuts per a persones sense ocupació, així com els requisits que havia de complir (art2):

1. Edat: haver complert 18 anys i no sobrepassar els seixanta-cinc.
2. Activitat laboral: acreditar documentalment no realitzar cap activitat laboral o bé que l'activitat que es desenvolupa aporta uns ingressos inferiors al salari mínim interprofessional. Aquesta situació cal acreditar-la mitjançant un certificat de la Caixa Andorrana de Seguretat Social.
3. Inscripció al Servei d'Ocupació del Principat d'Andorra: acreditar documentalment que consta inscrit al Servei d'Ocupació del Principat d'Andorra.
4. Residència: residir legalment i permanentment a la parròquia d'Andorra la Vella en el moment de formular la sol·licitud i haver-ho fet de forma consecutiva durant els dotze mesos immediatament anteriors, com a mínim.
5. Família: el sol·licitant ha de justificar documentalment el nombre de persones al seu càrrec i detallar la seva situació (laboral, d'estudis, jubilats, invalideses...). Annex 1.
6. Capacitació professional: la persona sol·licitant ha d'aportar la documentació escaient al respecte de la seva formació acadèmica (títols, diplomes...) així com la seva experiència laboral (currículum, carta de recomanació, altres...).

Així mateix, se li va fer entrega de la sol·licitud corresponent a la Borsa de Treball, juntament amb tota la documentació que havia d'omplir, i se li va explicar com ho havia de fer. El dia 19 d'agost va lliurar personalment la documentació a GDP, tot i comentar que el certificat de la vida laboral li donarien l'endemà, 20/08/09, i que aquest era l'únic document que li mancava per adjuntar.

Se li va explicar que no complia el requisit de residència, atès que portava menys de 3 mesos residint a la parròquia d'Andorra la Vella (es va inscriure el 28/05/09 i anteriorment residia a Escaldes-Engordany). A més, atès que l'art. 2.4. del Reglament d'ajuts per a persones sense ocupació exigia un mínim de dotze mesos ininterromputs de residència a la parròquia d'Andorra la Vella, se li va informar que

no complir aquest requisit comportava que no se l'inclogués a la Borsa de Treball i, en conseqüència, que no es tramités la seva contractació. Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier (expedient 187/09).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en data 16/09/09. Ens exposava la qüestió que l'afectava i que es concretava en el fet que havia portat el seu vehicle a la ITV i li havien trencat una peça del motor. Ens comunicava que el seu mecànic li va comentar que a la ITV no se'n farien responsables i sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de saber quins drets tenia en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer de la Inspecció Tècnica de Vehicles, d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la L.C.F.R.C. En la contesta rebuda se'ns comunicava que, en data 2 de setembre de 2009, el vehicle va ser presentat a les instal·lacions de la ITV per efectuar-li la corresponent inspecció periòdica, la qual va obtenir el resultat d'inspecció "CONDICIONAL" en haver-se detectat el defecte "Fums contaminants: emissions amb nivells K (opacitat) superiors als autoritzats. Gravetat: defecte greu", segons el certificat expedit.



Que, en data 3 de setembre de 2009, el vehicle va ser presentat per part d'un taller a les instal·lacions de la ITV per tal d'efectuar la segona visita i verificar l'arranjament dels defectes detectats en la inspecció del dia 2 de setembre de 2009. Que el vehicle va ésser recollit per l'inspector per tal de verificar l'arranjament del defecte en qüestió. En efectuar la primera de les tres acceleracions en buit de purgament que descriu la ITC-ITV núm. 9, per tal d'observar possibles sorolls estranys i comprovar el règim de tall de la bomba o del sistema d'injecció, es va detectar un soroll estrany a la zona del motor i es va aturar immediatament el motor del vehicle. Després d'obrir el capó del vehicle, es va verificar que s'havien trencat diverses pales del ventilador de refrigeració del radiador i es va mostrar aquesta incidència al mecànic del taller.

Que la ITC-ITV núm. 9 descriu "Si es detecten anomalies, sorolls estranys, que la desconexió de la bomba no es produeix o que el tall està fora dels límits establerts, o que no es compleix algun dels punts anteriors, s'ha d'aturar la prova i rebutjar el vehicle per no complir les condicions mínimes per a l'assaig.". D'aquí que es lliurés el certificat de la ITV amb el resultat d'inspecció CONDICIONAL amb el defecte "Qualsevol condició inadequada per a l'assaig. Gravetat: defecte greu".

Es va comentar a la persona que havia portat el vehicle que, si ho creia oportú, ITV Serveis, SA donaria les explicacions oportunes al propietari del vehicle de la incidència detectada. En data 15 de setembre de 2009, el vehicle va ser presentat de nou per part del taller a les instal·lacions de la ITV per tal d'efectuar la comprovació

de l'arranjament dels defectes detectats anteriorment.

L'inspector va realitzar el procediment descrit en la ITC-ITV núm. 9, va verificar que el valor d'opacitat "K" es trobava a nivells inferiors als qualificats com a defecte i es va lliurar el certificat ITV amb el resultat FAVORABLE i amb validesa fins al 31 d'octubre de 2010.

Així mateix constataven que les inspeccions tècniques es realitzen segons el que descriu el Reglament regulador de la inspecció tècnica de vehicles, publicat en el BOPA núm. 84, any 20, de 19 de novembre de 2008. Que l'article 11 de dit reglament descriu: "L'usuari ha de presentar el vehicle a la Inspecció Tècnica amb les màximes garanties que el vehicle superarà els controls i les verificacions mínimes establertes a l'article 167.10 del Codi de la circulació i que es desenvolupen en les instruccions tècniques complementàries corresponents d'aquest reglament."

Que, en dit reglament, la Instrucció tècnica complementària de la inspecció tècnica de vehicles relativa a les emissions dels gasos contaminants produïts pels vehicles automòbils (ITC-ITV núm. 09) descriu, en l'article 3, el procediment que cal seguir per a la verificació dels fums contaminants dels vehicles amb motor de combustió (d'encesa per compressió). En les tres inspeccions realitzades en el vehicle es va seguir en tot moment el que descriu dita ITC-ITV núm. 9. Es va donar la coincidència que el trencament del ventilador és va produir en el moment de la inspecció, però en cap cas per un procediment erroni per part de l'inspector.

Que el propi mecànic del taller els va indicar que, per tal de verificar els fums contaminants, ell mateix havia realitzat diverses acceleracions al vehicle sense que s'hagués produït l'anomalia detectada durant el procés d'inspecció. Que, atès que el trencament del ventilador es va produir a les instal·lacions de la ITV, la seva empresa ITV Serveis, SA va informar el mecànic del taller que no s'efectuaria el cobrament de la segona inspecció, tot i que se superés el termini establert en l'article 12 del Reglament regulador de la ITV, fet que es va donar en la inspecció de data 15 de setembre de 2009, i que, en cas que algun dels treballadors de l'empresa ITV Serveis, SA realitzés alguna actuació errònia, és a dir fora del descrit en el Reglament regulador de la ITV, s'assumiria la responsabilitat corresponent mitjançant l'assegurança multirisc i/o responsabilitat civil que tenien contractada.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier amb resolució favorable a l'Administració (expedient 190/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en data 22/10/09. Ens hi exposava que s'havia ubicat una càmera de vigilància en un comerç de pneumàtics del carrer Camp de Pauet, la qual, segons ens comunicava, enfocava directament al portal de l'edifici on ella vivia. Sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de saber el motiu de la ubicació d'aquesta càmera que no enfoca l'entrada del

comerç, sinó l'edifici d'enfront, on ella viu.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar al Servei de Policia el seu parer sobre els fets exposats. En la contesta rebuda, entre altres, se'ns comunicava que, en data 14 de desembre de 2009, es van adreçar a l'empresa en qüestió i el seu responsable els va fer entrar al seu despatx, lloc on van constatar la presència de la referida càmera sobre una caixa de cartró, enfocant a l'exterior del carrer Camp de Pauet, però sense estar en funcionament, més concretament desendollada del corrent i, per consegüent, sense enregistrar cap imatge.

Que li van exposar el fet de treure la mencionada càmera del lloc per no ferir la sensibilitat de cap ciutadà. Ell va manifestar que la mencionada càmera ja havia fet la seva funció en el seu moment. Immediatament, però, va treure la càmera del seu lloc i la va posar a l'interior d'un armari.

En aquest sentit, se'ns va constatar que l'empresari va cursar diferents denúncies contra el patrimoni, per danys a vehicles estacionats al carrer Camp de Pauet d'Andorra, en les següents dates (09/06/2008, 19/08/2008, 23/09/2008, 09/10/2008 i 20/10/2008) i que la reparació de tots els danys denunciats que presentaven els vehicles ascendia a 3.857,04 €. Que aquest, durant el mes de setembre del 2008, va instal·lar la mencionada càmera de vigilància a l'interior de la seva empresa per enregistrar les imatges del presumpte autor dels danys i, en data 20/10/2008, es va determinar la persona que ens va presentar l'escrit de queixa com a presumpta autora, a qui van imputar un delictes contra el patrimoni. Aquest assumpte ja va ser tramès en el seu dia a la Batllia d'Andorra.

Es va comunicar a la demandant el contingut de l'escrit de resposta i es va arxivar el dossier (expedient 211/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per uns ciutadans en data 6/11/09, mitjançant el qual comunicaven el seu desacord pel tracte rebut per l'empresa per la qual treballaven en relació als seus horaris, a les hores extres i a les condicions de desplaçaments. En aquest sentit i vist el contingut de la queixa, el Raonador del Ciutadà va trametre una demanda d'informació al Departament de Treball on es demanava que se'ns informés sobre l'actuació de la Inspecció de Treball en relació amb els fets exposats i sobre els drets que pertoquen als treballadors signataris en relació amb l'empresa on treballaven.

Seguidament, es va rebre l'escrit de resposta del Departament de Treball en el qual se'ns comunicava que havien passat la informació a la cap de l'Àrea d'Inspecció de Treball amb la finalitat que aquest servei efectués les actuacions que s'escaiguessin en relació a aquest tema. Comunicat el resultat de les gestions efectuades per la Institució als interessats, es va arxivar el dossier ja que els demandants no es van tornar a posar en contacte amb nosaltres (expedient 225/09).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa a la Institució en data 6/11/09. Ens hi manifestava que, en data 27 de juliol de 2009, va rebre una carta signada per la directora de Relacions i Serveis Exteriors de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell en què se li comunicava que, en referència a la queixa per l'atenció dispensada pel doctor que la va intervenir quirúrgicament, havien sol·licitat un informe sobre els fets i que, tan aviat com fos possible, li farien arribar.

Que, passat un temps, li van comunicar via telefònica que no li trametrien la resposta fins que ella no aportés un informe mèdic d'un especialista. En data 7 d'octubre va fer entrega de dit informe, sense que fins a la data hagués rebut cap contesta sobre la queixa presentada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va reclamar de la Direcció de l'Hospital el seu parer quant a l'assumpte plantejat. En l'escrit de contesta rebut se'ns informava que, en data 27 de juliol de 2009, van rebre la carta de queixa i aquell mateix dia se'n va acusar recepció a la interessada. En la mateixa data, es va demanar a la Direcció Mèdica un informe sobre els fets ocorreguts.

Que, a petició del marit de la interessada, que els va notificar que la relació amb el cirurgià tractant s'havia deteriorat i que la seva esposa continuava amb una situació de dolor important i requeria un allargament de la seva baixa laboral, es va concertar una visita amb el cap de l'Equip d'Atenció Especialitzada de Cirurgia General i Especialitats Quirúrgiques i que, a petició de la Direcció Mèdica, es va efectuar la visita el dia 30 de setembre. Aquest doctor va sol·licitar més proves diagnòstiques i també va requerir la intervenció d'un ginecòleg que, després de visitar la pacient, també va demanar més proves diagnòstiques.

En una de les converses telefòniques mantingudes amb la directora de Relacions i Serveis Exteriors, el marit de la demandant li va comunicar que un metge de Barcelona havia visitat la seva esposa i fou en aquell moment en què se li va demanar l'informe de dita visita, que s'havia practicat el dia 7 d'octubre. Que, durant tot aquest temps i fins al moment, des de l'Hospital s'havia estat en comunicació amb aquesta família. Que entenien el seu estat de preocupació i malestar, ja que sembla ser que la reclamant continuava sense poder treballar arran del dolor que patia, i lamentaven el temps transcorregut, però asseguraven que s'estaven efectuant totes les gestions necessàries per a la resolució d'aquesta reclamació.

Que, en aquells moments, estaven a l'espera de rebre l'informe definitiu per part del doctor especialista i així poder donar una resposta raonada en funció de les visites i les proves realitzades i que, en un termini de 15 dies, disposarien de dit informe. Aquests fets van ser comunicats al marit de l'afectada. Traslladat l'escrit de contesta a la part interessada, es va arxivar el dossier (expedient 227/09).]

[Un escrit de reclamació va ser presentat per un ciutadà a la Institució en data 16/11/09 en què sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà. Ens deia que formava part dels eritreus que feia tres anys varen ser acollits pel Govern d'Andorra, que tenia permís de sojorn i treball, i que considerava que el seu estatus era el de refugiat polític i que no tenia cap mena de document expedit pel seu país.

A través del Govern d'Andorra havia obtingut la possibilitat de viatjar a Espanya amb una autorització provisional que havia de renovar contínuament i que, en trobar-se indocumentat, es veia impossibilitat de viatjar a d'altres països on tenia familiars i amics. Sol·licitava, per tant, la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de demanar la possibilitat d'obtenir la documentació que li permetés de viatjar fora d'Andorra en la condició de refugiat.

Admesa a tràmit la reclamació, es va trametre una demanda d'informació a la directora general del Ministeri d'Afers Exteriors i Relacions Institucionals del Govern d'Andorra. En l'escrit de contesta rebut, entre altres consideracions referents al seu historial i en relació directa a la seva demanda, ens manifestava que el reclamant residia al país, amb permís de residència i treball. Que en cap moment va considerar-se el seu cas com un asil polític o refugi, figura no prevista en el règim jurídic andorrà, i que actualment disposava d'un document de certificació de residència vàlid al Principat. La problemàtica central era que aquest document no era vàlid fora d'Andorra.

Que la cooperació entre el Ministeri d'Afers Exteriors i Relacions Institucionals amb el Consolat d'Espanya a Andorra permetia que, periòdicament, poguessin disposar d'un salconduit que els permetia viatjar a Espanya sense inconvenients. El Ministeri d'Afers Exteriors i Relacions Institucionals es va encarregar de gestionar aquest salconduit amb el Consolat espanyol. El Ministeri era conscient de les dificultats dels tres eritreus per viatjar arreu d'Europa, però que, a la data i en les condicions actuals, no s'havia trobat un mecanisme que els permetés circular per Europa amb legalitat.

Comunicat el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, se'l va informar que, per la nostra part, mantindríem els contactes amb el Ministeri d'Afers Exteriors i Relacions Institucionals amb la finalitat de trobar una solució al seu problema (expedient 236/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà a la Institució en data 10/12/09, en què manifestava el seu desacord amb l'actuació de la ITV. Ens exposava els retards en les revisions de la ITV i que no estava d'acord que, quan un vehicle havia d'efectuar una reparació constatada en la inspecció, es donés un període de tan sols 4 dies per estar exempte del pagament de la nova inspecció que havia de constatar que s'havia efectuat la reparació demanada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar a la Direcció de la ITV que ens informés sobre la qüestió plantejada pel reclamant. En la contesta rebuda se'ns comunicava que l'empresa INSPECCIÓ TÈCNICA DE VEHICLES I SERVEIS, SA (ITV SERVEIS, SA) era una empresa concessionària que gestionava el servei de la inspecció tècnica de vehicles per acord de Govern, segons concurs públic, de 26 de juliol de 2006.

Que les inspeccions tècniques es realitzaven segons el que preveu 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 regulaven les condicions en què havia d'ésser presentat el vehicle, així com els defectes i la seva qualificació. En concret, l'article 12 fixava un termini màxim de quatre (4) dies hàbils perquè dues o més inspeccions seguides poguessin ser considerades a efectes econòmics com a una sola inspecció. Una vegada transcorregut aquest termini, qualsevol nova inspecció es computava independentment i s'havien d'abonar novament els preus públics vigents per a aquesta activitat. Altrament, calia recordar que els preus públics eren aprovats pel Consell General a proposta del Govern.

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

En qualsevol cas, l'aplicació d'una mesura com la que es proposava estudiar comportava la prèvia modificació de la normativa vigent, per la qual cosa difícilment es podria aplicar mentre el Govern no l'acordés i mentre no es publicués posteriorment en el Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

Per la nostra part, vista la resposta rebuda de la ITV, vam dirigir al ministre d'Economia i Finances una demanda perquè estudiés la possibilitat d'ampliar el termini màxim de quatre dies hàbils perquè dues o més inspeccions seguides poguessin ser considerades a efectes econòmics com a una sola inspecció.

Es va rebre l'escrit de resposta del Ministeri d'Economia i Finances, en què se'ns comunicava que la determinació del termini de quatre dies va ser instaurada per primera vegada a través del Decret del 28-2-2001 del Reglament regulador de la Inspecció Tècnica de Vehicles, en el qual en concret es limitava com a màxim a tres dies laborables.

Que el 27 de juliol de 2006 s'adjudicava de forma definitiva la gestió del servei públic de la Inspecció Tècnica de Vehicles (ITV) a l'empresa Inspecció Tècnica de

Vehicles i Serveis d'Andorra, SA (ITVS, SA) mitjançant concessió administrativa, segons convocatòria del concurs previst en l'Edicte del 31 de maig de 2006. Les condicions contractuals venien regulades pels plecs de bases a què els diferents concursants s'havien de sotmetre. Cadascuna de les empreses concursants va presentar la millor oferta d'acord amb les prescripcions establertes en els plecs de la Llei de contractació pública i de la resta de normativa vigent, i es va adjudicar el concurs a aquella de les propostes que més es va ajustar a les condicions fixades, entre elles les referides a la vessant econòmica i financera.

Cal recordar, però, que la llei citada preveu, en el seu article 39, que si bé l'Administració pot modificar per raons d'interès públic degudament justificades les clàusules del contracte, si aquesta modificació afecta el règim financer del contracte, l'Administració ha de compensar el contractista per tal de mantenir l'equilibri econòmic establert en el contracte i de permetre la continuïtat de la seva execució. En altres paraules, la modificació dels terminis comportaria una disminució dels recursos que ingressa l'empresa concessionària i que haurien de ser compensats amb aportacions econòmiques del Govern, sigui mitjançant una reducció del cànon anual que abona l'empresa concessionària al Govern, sigui mitjançant un pagament directe per part del Govern a l'empresa.

Probablement aquestes devien ser les raons perquè, tot i que el departament competent va proposar una ampliació del termini en l'aprovació del Decret del 12-11-2008 de modificació del Reglament regulador de la Inspecció Tècnica de Vehicles, el Govern va acordar finalment mantenir els 4 dies hàbils, tal com figura en el text normatiu.

Complementàriament, recordaven que l'article 11 del Reglament disposava que l'usuari havia de presentar el vehicle a la Inspecció Tècnica amb les màximes garanties que el vehicle superarà els controls i les verificacions mínimes establertes a l'article 167.10 del Codi de la circulació i que són desenvolupats en les instruccions tècniques complementàries corresponents d'aquest Reglament.

Finalment, ens comunicaven que, sense perjudici de l'anterior, el Ministeri prenia nota de la nostra petició i es comprometia a estudiar, al més aviat possible, la possibilitat d'ampliar els terminis sempre i quan no comportessin un perjudici per a l'interès general (expedient 256/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en data 22/12/09. Ens hi exposava que va faltar a la feina sense justificar des del dia 5 de novembre fins al dia 16 de novembre, motiu pel qual l'empresa, en aplicació de la legislació vigent en matèria laboral, podia donar-lo de baixa de l'empresa sense necessitat de preavis ni obligació de satisfer-li cap compensació econòmica. En lloc de fer-ho, l'empresa el va fer treballar els dies 17, 18 i 19 de novembre; per tant, el va reincorporar al seu lloc de treball, tal com es podia comprovar pel pagament de la nòmina corresponent a

aquest dies.

Que el dia 20 de novembre és donat de baixa mèdica, motiu pel qual no es va presentar a la feina. Que era precisament al·legant que el demandant no s'havia presentat a la feina els dies 20, 21, 22 i 23 que se'l va acomiadar sense necessitat de preavís ni obligació de satisfer cap compensació econòmica.

Analitzada la documentació, vam creure que no semblaria que les absències del 5 de novembre al dia 16 de novembre podien tenir efectes retroactius si, sense cap sanció ni advertiment, se'l tornava a acceptar a l'empresa els dies 17, 18 i 19 de novembre i, en canvi, se l'acomiadava el dia 23 de novembre, quan estava de baixa laboral per malaltia.

En conseqüència es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre una demanda d'informació a la directora del Departament de Treball del Ministeri de Salut, Benestar i Treball a fi que, segons el contingut de l'article 17.5 de la L.C.F.R.C. i a fi de poder determinar les nostres possibilitats d'actuació, ens assabentés de la seva opinió sobre aquesta qüestió.

Es va rebre l'escrit de resposta en el qual ens comunicaven que, segons la documentació aportada, l'interessat fou acomiadat de l'empresa per la qual treballava mitjançant la figura de l'acomiadament disciplinari previst als articles 93 i següents de la Llei 35/2008, del 18 de desembre, del Codi de relacions laborals (denominat "CRL" d'ara endavant). Que, en matèria d'acomiadaments, la normativa vigent preveia tres formes legals que eren: el comiat no causal (articles 90 i 92 del CRL), el comiat per causes objectives (articles 91 i 92 del CRL) i el comiat disciplinari (articles 93, 94 i 104 del CRL), així com les formalitats a seguir en cas de voler optar per alguna d'aquestes figures legals.

En cas de constatar-se qualsevulla irregularitat en el comiat, el treballador afectat podia efectuar reclamació judicial contra aquell d'acord amb el que disposa l'article 8 del CRL. La reclamació contra qualsevol figura d'acomiadament era competència exclusiva de la jurisdicció ordinària, és a dir de la Batllia. El termini per exercir l'acció per acomiadament era de 60 dies a comptar del moment en què el treballador tenia coneixement de l'acomiadament, ja fos per comunicació escrita, ja fos perquè se li hagués impedit treballar o accedir al lloc de treball per qualsevol altra actuació de l'empresari que ho indiqués, i que aquesta reclamació requeria la intervenció d'un advocat.

Que, en cas de no poder fer front a les despeses que comportava la intervenció d'un advocat i considerant la situació econòmica en què es podia trobar un treballador acomiadat, hi havia la institució de l'advocat d'ofici, prèvia presentació de la sol·licitud de benefici de justícia gratuïta i declaració en situació de pobresa i insolvència per part de la jurisdicció civil.

La reclamació judicial contra l'acomiadament fet en forma indeguda, improcedent o injustificat dóna lloc a una indemnització. No obstant això, calia precisar que l'apreciació o declaració d'un comiat com fet en forma indeguda o improcedent o injustificat era competència exclusiva del batlle i, per tant, la indemnització corresponent a aquesta declaració també era competència exclusiva de la jurisdicció competent.

Per tant, l'interessat hauria de formular la queixa davant la jurisdicció civil, ja que aquesta i únicament aquesta era competent per declarar el comiat com fet en forma indeguda o improcedent o injustificat i fixar la indemnització corresponent, de conformitat amb el que disposa el CRL i el que garanteix l'article 10 de la Constitució. Es va donar trasllat del contingut de l'escrit de resposta a l'interessat i es va arxivar el dossier (expedient 264/09).]

4.III.- Seguretat viària i ciutadana

4.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'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 no s'ha registrat cap expedient en aquest sentit.

4.IV.- Higiene i salubritat públiques

4.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'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 el referent a contaminació acústica i pol·lució: 251/09

4.IV.II.- Expedients tramitats

[Un escrit de queixa va ser presentat per una comunitat de propietaris a la Institució en data 9/12/09. Ens hi sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que els veïns de l'edifici, després de presentar diverses denúncies al Ministeri de Medi Ambient del Govern d'Andorra, encara estaven a l'espera que respongués o actués, que solucionés el problema dels constants sorolls provocats per la contaminació acústica emesa per un local nocturn situat just al costat del seu edifici.

Ens informaven que aquest local, acollint-se als horaris permesos, semblava

que tancava a les tres de la matinada o a les quatre els divendres, els dissabtes i les vigílies de festius i tornava a obrir a les 6 del matí fins a les 9 els diumenges. Havia de mantenir, per tant, el local tancat i buit com a mínim durant dues hores.

Que era possible que durant les hores d'obertura el soroll sobrepassés els decibels permesos i que ocasionés greus perjudicis per al descans i la salut dels inquilins que efectuaven la queixa. Altrament, la denúncia mencionava un conjunt d'actes incívics que els clients del local d'oci realitzaven a la sortida d'aquell com ara: destrosses de mobiliari urbà (semàfors), curses d'automòbils, trencadisses de botelles, vòmits i altres necessitats fisiològiques fetes davant del portal. Que, tenint en compte el curt lapsus de dues hores entre el tancament (si era efectiu i puntual) i la nova obertura a la matinada, si també es realitzava puntual, era possible que molts dels clients es quedessin al carrer bevent o divertint-se (sic) sense moure's del lloc tot esperant l'imminent reobertura i que ocasionessin els actes incívics mencionats.



Es va admetre a tràmit l'escrit i, d'acord amb els articles 2, 17.4 i 19 de la L.C.F.R.C, es va trametre la queixa als ministeris d'Interior i Ordenament Territorial, Medi Ambient i Agricultura a fi que ens comunicuessin el seu parer sobre la qüestió plantejada.

Així mateix se'ls constatava que creïem que seria necessari l'estricta compliment dels horaris, l'absència de concentracions de gent durant les dues hores d'interval, l'efectiu buidament del local durant aquelles hores i una vigilància i penalització dels actes incívics que es puguin realitzar. Tot això acompanyat del degut silenci per no interrompre el descans nocturn dels veïns.

Creïem que seria important un acurat respecte de la llei en aquests casos. La més petita tolerància conduiria a un descontrol difícil de corregir més tard. L'oci no havia d'ésser una excusa perquè uns mal educats i incívics ciutadans es poguessin permetre actes desafortats, ja que, quan aquests actes no s'acoten a temps i aquells qui els ocasionen no tenen clar que seran severament sancionats, es van creient impunies i el seu exemple s'amplifica ràpidament.

Que el Manual Digest, llibre ple de saviesa escrit pel bon Govern d'aquestes Valls, en la seva màxima 17 diu: "Cuydar, y interessar-se, no sols en que se Castiguen los defectes, y crims graves, sino tambe los més leves, y lleugers a fi de precavir aquells" i afegeix en el comentari que "les ruines y perdicions dels Regnes, provincias y republicas las ha Causadas, com a Causa principal, la poca Justicia, que en ella se han guardat; tolerant las faltas leves, y caient, de grau, en grau, en las mes graves, y deixant aunas, y otras de Castigar...."

Es va rebre l'escrit de contesta del Ministeri d'Interior, juntament amb l'informe elaborat pel Departament de Policia, sobre les actuacions dutes a terme per part de la Policia i el Govern arran de les denúncies que havia presentat la comunitat de propietaris contra les molèsties ocasionades pel local nocturn.

Així mateix, se'ns comunicava que el Govern, el 16 de desembre de 2009, va modificar el Decret dels veguers, del 12 de desembre de 1990, relatiu als horaris de tancament i d'obertura de les discoteques, els pubs i les sales de festes. Aquest Decret prohibia l'obertura dels locals nocturns a partir de les sis del matí. L'incompliment d'aquesta norma s'estava produint de forma habitual i, per tant, el secretari d'Estat d'Interior va convocar el gerent del local nocturn per reclamar-li el compliment de la normativa vigent.

Altrament, ens informaven de les mesures preventives i intervencions efectuades pel cap de policia de l'ASPPC, que eren les següents:

- 1.- Fins a l'entrada en vigor del nou decret d'horaris de tancament i obertura de les discoteques, pubs i sales de festes, de data 23/12/2009, i ja que la discoteca en qüestió obria algun cap de setmana a partir de les 6.00 h, fet que perturbava greument el descans dels veïns, es van efectuar controls presencials als voltants del local per tal de minimitzar el problema. A partir de la data d'entrada en vigor del nou Decret s'havia anat controlant que aquest fos respectat i no s'havia constatat fins a la data cap infracció.
- 2.- Durant l'obertura del local (habitualment des de les 22.00 h fins a les 3.30/4.30 h) els responsables de nit de l'ASPPC, i de forma especial els caps de setmana, tenien instruccions que les patrulles realitzessin rondes per tal d'evitar que els clients de la discoteca, quan es troben a l'exterior del local, poguessin causar danys i fer sorolls innecessaris que poguessin pertorbar la tranquil·litat dels veïns.
- 3.- Verificat el programa d'intervencions de les patrulles des de l'1/12/2009 fins al 21/02/2010 no hi havia registrat cap requeriment dels veïns de la zona per problemes d'ordre públic i/o sorolls i únicament hi constava una intervenció de les patrulles a iniciativa per alteració de l'ordre públic en data 6 de desembre de 2009.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier (expedient 251/09).]

5

SECTOR INSTITUCIONAL

5.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'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: 34/09, 90/09 i 265/09.

5.II.- Expedients tramitats

[Una demanda d'informació va ser presentada per una ciutadana a la Institució en data 9/02/09. Ens manifestava que el seu marit i ella eren andorrans, però cotitzaven a la Seguretat Social francesa. Que volien rebre assistència mèdica d'Espanya, però no podien ja que els obligaven a acudir a França. Sol·licitaven al Raonador assessorament i informació sobre la qüestió plantejada.

Escoltats tots els seus arguments i el contingut de la qüestió exposada i atès que, en virtut de l'article 14 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, aquest podia informar la demandant en relació als problemes o qüestions de diversa índole que se li plantejessin, es va comunicar a la compareixent que aquest cas no afectava la CASS andorrana, per la qual cosa hauria de realitzar una consulta al director del Gabinet del Copríncep Francès, Sr. Pascal Escande, o bé directament a l'Ambaixada de França a Andorra (expedient 34/09).]

[Un ciutadà es va personar a la Institució en data 28/04/09 i sol·licitava assessorament i informació sobre un assumpte que l'afectava amb la justícia espanyola. Escoltats tots els seus arguments i el contingut de la qüestió exposada i atès que, en virtut de l'article 14 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, aquest podia informar el demandant en relació als problemes o qüestions de diversa índole que se li plantejessin, se li va manifestar la manca de competència de la Institució en la qüestió exposada i es va comunicar al compareixent la possibilitat que tenia d'assessorar-se amb un advocat, a través del servei gratuït del Col·legi d'Advocats (expedient 90/09).]

[Una demanda d'informació va ser presentada per una ciutadana a la Institució en data 31/12/09. Sol·licitava informació i assessorament ja que la seva advocada no presentava les conclusions a la demanda sobre l'administració de l'edifici on habitava. D'acord amb l'article 14 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, se li va comunicar la manca de competència de la Institució del Raonador del Ciutadà, en tractar-se d'una qüestió entre particulars. No es va poder, per tant, iniciar cap tràmit, en virtut del contingut de l'article 14.2 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà i es va informar de la possibilitat de presentar la seva queixa al Col·legi d'Advocats (expedient 265/09).]

**INSTITUCIÓ DEL RAONADOR DEL CIUTADÀ
INFORME ANUAL 2009**

6

SECTOR JUSTÍCIA

6.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'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 concernent el 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, de magistrats o de fiscals, o a l'actuació o al 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 propi Consell Superior de la Justícia a donar puntual recepció d'aquestes trameses i a informar per escrit el Raonador del desenvolupament posterior de la queixa o reclamació en cada cas: expedients 1/09, 9/09, 11/09, 20/09, 21/09, 30/09, 35/09, 36/09, 48/09, 55/09, 56/09, 65/09, 66/09, 68/09, 70/09, 77/09, 78/09, 80/09, 81/09, 87/09, 92/09, 96/09, 102/09, 103/09, 104/09, 106/09, 107/09, 110/09, 113/09, 119/09, 126/09, 130/09, 144/09, 158/09, 160/09, 171/09, 196/09, 199/09, 213/09, 228/09, 229/09, 230/09, 237/09, 243/09 i 257/09.

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, i d'acord amb la Llei que li permet aportar les observacions que estimi oportunes, les trameses al Consell Superior de la Justícia, si és el cas, s'acompanyen de les consideracions que el Raonador creu prudentes.

Observem, per altra part, el que preveu l'apartat 2 del referit article 3: “*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 seguidament detallarem en l'apartat 6.II.



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

[En data 7/01/09, un ciutadà va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual ens va exposar la problemàtica familiar en què podria trobar-se una menor d'edat (16 anys) sobre la qual el Servei de Policia ja hauria tramès un informe a la Batllia de Menors.

Que el cas sobre la menor estaria tractat també per una assistenta social i que, segons ens va comunicar l'adolescent, en algun moment hauria estat posada fora de casa per la seva mare, la qual hauria canviat les claus del pany per evitar que hi pogués entrar. Això havia ocasionat que l'assistenta social mencionada li digués al demandant, pares del company sentimental d'aquella, que en aquell moment se'n fessin càrrec.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la L.C.E.R.C es va comunicar al demandant la manca de competència de la nostra Institució, 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 la Batllia els havia informat que, en data 19 de desembre de 2008, s'incoà l'expedient de Jurisdicció de Menors en seguiment a l'informe tramès pel Servei de Policia on s'exposava la problemàtica existent entre la menor i la seva mare, amb discussions constants al domicili.

Que, amb la finalitat de valorar si era necessària l'adopció de mesures de protecció envers la menor, en data 23 de desembre de 2008 es va trametre un ofici al Ministeri de Salut i Benestar a fi que el Servei Social elaborés l'informe corresponent del nucli familiar, ofici que restava pendent de resposta.

Es va comunicar al demandant el contingut de l'escrit rebut i, posteriorment,

aquest va comunicar la resolució de la situació de la menor (expedient 1/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana a la Institució en data 15/01/09, en què manifestava que hi havia una contradicció en la concessió o no d'un advocat d'ofici. Segons ens comunicava, en data 23 de novembre de 2007 se li va concedir l'assistència lletrada d'ofici en el marc d'un expedient de jurisdicció voluntària i, en data 19 de novembre de 2007, va presentar una altra sol·licitud en benefici de justícia gratuïta per una altra causa, la qual va ser denegada en data 12 de desembre de 2007 pel Ministeri Fiscal. Que, en data 28 de gener de 2008, va tornar a presentar una altra sol·licitud de benefici de justícia gratuïta, annexant d'altra documentació complementària, la qual va ser també desestimada.

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 L.C.F.R.C., 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 la Batllia els havia tramès un escrit de contesta amb les circumstàncies que van ocasionar la denegació del benefici de justícia gratuïta formulada per la interessada en la tramitació d'una querella criminal, la cronologia de la qual s'exposava llargament.

Tot i així, el Raonador va constatar que no resolvia l'anomalia que semblava existir en el fet que, en data 23 de novembre de 2007, es considerés que la reclamant es trobava en situació de pobresa o insolvència i per tant li asseguressin assistència lletrada i que, 20 dies després, en data 12 de desembre de 2007, i a continuació el 12 de febrer de 2008 se li denegés el benefici de justícia gratuïta si la circumstància de pobresa o insolvència anterior no havia experimentat un canvi circumstancial. Segons aquesta constatació, vam trametre novament un escrit al Consell Superior de la Justícia amb la pregunta de si la situació de la demandant no era la mateixa 20 dies abans.

La interessada ens va manifestar que no era titular de cap vehicle i, en la resposta de l'estament judicial, constatarem que es mencionava que era titular del vehicle automòbil marca Peugeot.

Que, davant del dubte, ens vam dirigir al cap del Registre de vehicles del Ministeri d'Economia i Finances que, en data 15 de juny de 2009, ens va comunicar que el propietari del vehicle mencionat no era la interessada.

Finalment, després de constatar igualment que, per diligència de data 28 de novembre, es va notificar l'aute de sobreseïment provisional de les diligències prèvies a la reclamant, si aquesta senyora no ens demanava novament la nostra intervenció,

consideraríem clos l'expedient.

La demandant no es va posar de nou en contacte amb la nostra Institució i es va arxivar definitivament el dossier (expedient 9/09).]

[Dues demandes d'informació van ser presentades per uns ciutadans a la Institució en dates 19/01/09 i 26/03/09, en què sol·licitaven informació del procediment a seguir per manifestar el seu desacord amb l'actuació de la Batllia, ja que els demanaven d'abonar un deute que, segons els demandants, ja havien liquidat.

D'acord amb els articles 3.1, 4 i 14 de la L.C.F.R.C., 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 amb el comprovant del pagament a fi de solucionar la qüestió plantejada (expedients 11/09 i 70/09).]

[Vint-i-una demandes d'informació van ser presentades a la Institució en dates 26/01/09, 6/03/09, 17/03/09, 23/03/09, 24/03/09, 2/04/09, 6/04/09, 22/04/09, 28/04/09, 11/05/09, 13/05/09, 26/09/09, 1/07/09, 27/07/09, 6/11/09, 9/11/09, 10/11/09 i 27/11/09. Els ciutadans manifestaven el seu desacord referent a diversos tràmits judicials, com podien ser el seu desacord amb els tràmits efectuats per l'advocat i la demanda d'agilitació judicial per solucionar el problema, demanda d'informació d'uns tràmits efectuats al Consell Superior de la Justícia, desacord amb el cobrament de despeses d'advocat contradictori al resultat de la sentència, informació sobre tràmits judicials en la cessió d'un pis, informació sobre drets de visita als fills o custòdia, demanda de pagament d'un deute judicial a terminis, informació sobre un embargament, manca d'informació de la situació del recurs presentat, demanda d'informació del procés judicial, desacord pel bloqueig del compte bancari o per desacord amb la sentència.

D'acord amb els articles 3.1, 4 i 14 de la L.C.F.R.C., es va informar els demandants de la manca de competència de la Institució, però de la possibilitat de buscar un advocat que els iniciés els procediments escaients prop de la Batllia a fi de presentar el corresponent recurs, si fos el cas. Es van arxivar els expedients i es van finalitzar en aquell moment les gestions de la Institució (expedients 20/09, 21/09, 56/09, 65/09, 66/09, 68/09, 77/09, 80/09, 81/09, 87/09, 92/09, 102/09, 106/09, 107/09, 126/09, 130/09, 158/09, 228/09, 229/09, 230/09 i 243/09).]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en data 4/02/09, en què manifestava que volia aconseguir la guarda i custòdia de la seva filla arran de la situació en què es trobava la seva mare. Ens comunicava que s'havia assabentat que la mare no pagava el lloguer del pis on vivia amb la seva filla i que podria arribar el moment que la fessin fora de l'habitatge, que ella havia declarat que, durant la nit, ell la despertava per demanar-li coses sobre la mare, fet que no era cert. Així mateix, la mare

manifestava que no li abonava mensualment la pensió, però que no era cert, ja que tenia una ordre permanent al banc i la transferència bancària es feia mensualment a la Batllia.

Es va comunicar al demandant la manca de competència de la nostra Institució i, d'acord amb els articles 3.1 i 4 de la L.C.F.R.C., 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 la Batllia els havia informat que constava registrat l'expedient de Jurisdicció de Menors seguit en relació a la menor i que, en data 15 d'abril de 2009, es va dictar un Aute pel qual s'atorgava de forma temporal la guarda i custòdia de la menor a favor del progenitor i que, per Aute dictat en data 18 de maig de 2009, s'havia establert un règim de visites a favor de la progenitora. Es va traslladar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada (expedient 30/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat a la Institució en data 9/02/09. Una ciutadana ens comunicava que feia uns dies havia rebut una notificació de la Batllia, en què l'advocat que li va portar el cas de separació demanava l'embargament de la seva nòmina per la quantitat que li devia. Ens assabentava de la situació econòmica en què es trobava i que no es negava a pagar-li el que li devia, però que el seu exmarit li devia més de 20.000 € en concepte de manutenció dels seus tres fills.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de trobar una solució per evitar l'embargament de la seva nòmina, encara que fossin 200 € al mes, ja que era l'únic de què disposava per poder fer front a diferents despeses fixes i bàsiques que li permetien tirar endavant i, en definitiva, donar de menjar als seus tres fills, ja que el pare no se'n feia càrrec. Es demanava per què no es feia res amb el seu exmarit, que no complia l'acord de separació, i què podia fer per cobrar aquests diners.

Es va comunicar la manca de competència de la Institució, d'acord amb els articles 3.1 i 4 de la L.C.F.R.C., 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. Seguidament, es va rebre un escrit de resposta del Consell Superior de la Justícia en què l'Hble. Sra. Batlle Azahara Cascales Ruiz els havia informat que desconeixia qualsevol dada respecte a les pensions per aliments que la demandant havia deixat de percebre, atès que el coneixement d'aquella causa no li estava atribuït.

Que la referida causa era instada per l'advocat contra la demandant en demanda de reclamació de quantitat; que, efectivament, la pretensió del demandant coincidia amb la suma que, segons aquell, suposaven els honoraris professionals derivats de l'assessorament jurídic efectuat a favor de la demandada en el marc d'altres causes.

Que, contràriament al que afirmava la demandada en el seu escrit de queixa adreçat al Raonador del Ciutadà, el demandant no havia interessat cap mesura que afectés la lliure disposició dels béns titularitat de la demandada, com tampoc havia fet cap petició dirigida a una trava sobre la nòmina que aquella pogués percebre; així doncs, el relat efectuat per la demandada no era concordant amb la realitat.

La demandada, que en el marc d'aquesta causa civil gaudia d'assistència lletrada a les seves costes, doncs en cap moment va interessar beneficiar-se d'assistència jurídica gratuïta, s'havia oposat a la demanda en considerar que els honoraris reclamats per la contrapart eren excessius i, per tal d'acreditar la seva postura processal, va interessar, com a mitjà de prova, practicar l'emissió d'un dictamen per part del Col·legi d'Advocats d'Andorra amb aquest mateix objectiu. Que, una volta aquell dictamen fou emès, es va informar la demandada, instant de la prova, que havia de fer front a les despeses derivades de l'elaboració del referit dictamen. Aquesta va manifestar que no gaudia de mitjans econòmics per fer-ho i va aportar posteriorment un escrit en aquest sentit.

Que la demandada fou formalment requerida, mitjançant diligència judicial de data 6 de febrer de 2009, al pagament d'aquella suma, concretament de dos-cents vuit euros (208 €), en el termini de quinze dies i se la va informar que la manca de pagament podria comportar, si s'esqueia i fos possible, procedir per la via executiva, diligència de la qual se li va donar còpia.

Que, fins a la data, cap mesura havia estat adoptada en aquest sentit, doncs encara no s'havia exhaurit el termini concedit a la requerida per fer efectiva aquella suma. Que, una volta s'exhaurís el termini i si, efectivament, la suma no havia estat abonada, prendria aquella determinació que considerés més adequada a dret, tot tenint en compte les disposicions del nostre ordenament jurídic que fossin d'aplicació i la jurisprudència recaiguda en la matèria. Aquesta decisió seria degudament motivada i notificada a la interessada (expedient 35/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una comunitat de propietaris en data 11/02/09, mitjançant el qual ens exposaven que, després d'haver-los estat comunicat l'Aute civil contra una societat per uns possibles desperfectes en la construcció de l'edifici i, concretament, la rampa d'accés al garatge de l'esmentat edifici amb inclusió expressa de les places de pàrquing i traster que s'hi trobaven ubicades, no estaven d'acord amb el punt 2 de l'Acord pres pel batlle, Hble. Sr. Jaume TOR PORTA, que els requeria que dipositessin, en concepte de provisió d'honoraris del pèrit a designar, la quantitat de 5.720 € en un termini de 8 dies.

Constataven que aquest import requerit pel batlle era del tot exorbitant, atès que l'import abonat per part seva al pèrit en el moment de presentar la demanda va ser d'uns 600 €.

Manifestaven que no discrepaven de la decisió del batlle de sol·licitar un pèrit independent i desvinculat de les parts per tal de poder aportar una informació objectiva i útil, però de cap manera podien acceptar que se'ls sol·licités aquest import i que únicament fos a càrrec seu. Consideraven que, si el batlle creia convenient realitzar un peritatge que fos independent a les parts implicades, no hauria de correspondre a la part demandant d'abonar els honoraris d'aquest peritatge, ja que no hi havia encara cap sentència que pogués determinar qui tenia la raó i qui havia d'assumir i abonar totes les despeses que hagués pogut ocasionar la resolució del cas. Matisaven que ells eren la part perjudicada, que aquests desperfectes els havia ocasionat moltes despeses que estaven assumint ells.

Que, amb la decisió del batlle, es trobaven obligats a augmentar aquestes despeses per un import considerable; altrament, si no dipositaven la provisió requerida, seria donada per desistida la pràctica de la provisió. Finalment comentaven que, intentant obtenir justícia i intentar resoldre un problema aliè a la seva voluntat, s'havien trobat amb una injustícia, ja que els era impossible d'assumir aquest import tan elevat.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la L.C.F.R.C., es va comunicar als demandants la manca de competència de la nostra Institució, 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, el Consell Superior de la Justícia posava en el nostre coneixement que la Batllia els informava que, en relació a l'expedient promogut davant del Raonador del Ciutadà per part de la comunitat de propietaris i pel qual aquests formulaven una queixa pel fet d'haver estat requerits a aportar 5.720 euros en concepte de provisió d'honoraris de pèrit, considerava que aquests eren exagerats, ja que el referit import corresponia al pressupost emès per part d'un pèrit en relació al treball pericial interessat (expedient 36/09).]

[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, constatarem la dificultat en què es trobaven molts ciutadans que, una vegada havia estat dictada sentència, 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 de posar a l'execució les decisions de justícia i els actes autèntics tenint força executòria.*

Que el diccionari Le Petit Robert en donava 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.”



Que, anteriorment, el Sr. Ricard Fiter, Raonador del Ciutadà, interessant-se pel tema en data 31 de desembre de 2003, havia tramès 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 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 podien comportar 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-los 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. No es va obtenir cap resposta al respecte (expedient 48/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per uns ciutadans a la Institució en data 9/03/09. Ens hi manifestaven que, en data 18 de gener de l'any 2007, van formular demanda de desnonament i en reclamació de quantitat contra la llogatera del local, la qual va ser declarada en rebel·lia processal. Que, per sentència de data tretze de juny de dos mil set, l'Honorable Batlle va decidir estimar la seva demanda formulada i es va confirmar amb caràcter definitiu el retorn de la possessió que tingué lloc el

dia vint-i-cinc de maig de 2007.

Que, després de les gestions que la Batllia va estimar convenients, els reclamants van tornar a llogar dit local, però que els nous llogaters no podien donar d'alta un comerç a l'esmentat local comercial perquè deien a l'arrendatari que ja hi havia un comerç donat d'alta en aquell local. Van sol·licitar a la Batllia com havien de procedir per poder donar de baixa el comerç a nom de la primera llogatera a fi que els nous llogaters poguessin donar d'alta el seu comerç en dit local i, d'aquesta manera, disposar dels lloguers que així els reportaria.

Tenint en compte que des del 18 de gener de l'any 2007 es van veure en la impossibilitat de disposar lliurement del local de la seva propietat, demanaven si era possible agilitzar els tràmits necessaris per resoldre el seu problema.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la L.C.F.R.C., es va comunicar als demanants la manca de competència de la nostra Institució, 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.

Seguidament, el Consell Superior de la Justícia ens comunicava que la Batllia els havia informat que els embargaments travats sobre el negoci en el marc dels autes civils enregistrats van ser aixecats respectivament els propassats 30 i 26 de març i 3 d'abril. Pel que feia als autes, en data 5 de maig va recaure un Aute pel qual es decidia aixecar dita mesura cautelar, una resolució que encara no havia estat notificada als interessats perquè, malgrat haver estat citats telefònicament, no havien comparegut. Es precisava en aquestes darreres actuacions que es procediria a l'aixecament efectiu de l'embargament tan aviat com l'Aute esdevingués ferm.

Posteriorment, es va rebre un segon escrit del Consell Superior de la Justícia en què se'ns comunicava que la Batllia els havia comunicat que els interessats van promoure, en data 9 de març de 2009, l'aixecament de l'embargament que pesava sobre el comerç de resultes del procés d'execució vigent contra la primera llogatera. En data 2 d'abril de 2009, es va donar trasllat de la petició efectuada pels interessats a la societat creditora de la demandada, la qual s'hi va oposar mitjançant escrit del 16 d'abril de 2009. En ell s'al·legava, en particular, que els interessats havien gaudit d'un tractament preferent dins les actuacions de la causa.

Que, en data 12 de maig de 2009, s'havia dictat un Aute que donava lloc a les legítimes pretensions dels interessats, raó per la qual aquesta controvèrsia havia perdut el seu objecte (expedient 55/09).]

[Dos escrits de queixa van ser presentats per unes ciutadanes en dates 2/04/09 i 4/05/09. La primera ens manifestava la seva preocupació que es concretava en el fet que tenia una sentència de separació en què s'estipulava l'import mensual que el seu

exmarit hauria d'abonar-li en concepte de pensió alimentària del seu fill, així com d'altres obligacions quant a les despeses extraordinàries d'aquell i de la seva germana. Ens comunicava que rebia la pensió estipulada més l'IPC, però no en el termini estipulat dels 5 primers dies de cada mes, i que tampoc sufragava la part de les despeses extraordinàries en què s'incorria en relació amb els dos fills.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà prop del Consell Superior de la Justícia a fi que el seu exmarit complís la sentència pel que feia al termini en què s'havia de fer efectiu l'import de la pensió alimentària i la part de les despeses extraordinàries dels dos fills.

En el cas del segon escrit, la demandant manifestava que feia 3 anys que va iniciar una denúncia contra la seva exparella, amb qui tenia un fill, per l'incompliment de les clàusules de regulació de les mesures paternofilials acordades de mutu acord i que sol·licitava la suspensió cautelar del règim de visites.

Es va comunicar a les demandants la manca de competència de la Institució, d'acord amb els articles 3.1 i 4 de la L.C.F.R.C., es va acordar traslladar l'escrit al Consell Superior de la Justícia, arxivar els expedients i finalitzar en aquell moment les nostres gestions. Posteriorment, es va rebre del Consell Superior de la Justícia un escrit en què ens comunicaven que la Batllia els havia informat al respecte. En el primer dels expedients, i en relació a l'escrit de queixa formulat per la demandant mitjançant el qual feia saber que el seu exmarit no satisfesia la pensió del fill menor dins els cinc primers dies de cada mes i tampoc feia efectiva la quantitat pactada pels estudis de la filla gran, comunicava que no tenien coneixement dels extrems ans indicats, compte tingut que la demandant no havia cursat prop de la Batllia, en el marc dels presents autes, cap demanda d'execució de la sentència de data 26 de maig de 2005 en aquest sentit.

Vista la resposta del Consell Superior de la Justícia, es va aconsellar a la reclamant que cursés al més aviat possible la demanda d'execució esmentada, si encara era possible, vist el temps transcorregut.

En el segon cas, ens van informar, entre altres, que pel que feia al procediment d'execució endegat de resultes de l'impagament de pensions per aliments i de despeses extraordinàries, aquest s'havia realitzat en temps i forma d'ençà que la reclamant instà demanda d'execució i, a tal efecte, constava a les actuacions que el demandat no era en l'actualitat titular de cap bé o dret al Principat d'Andorra susceptible d'execució, ni tampoc constava com a assalariat per cap empresa del Principat, ni percebia cap tipus de prestació o pensió per part de la Caixa Andorrana de Seguretat Social. Altrament, i pel que feia a la petició formulada en demanda de suspensió cautelar del règim de visites del fill menor d'edat, aquesta es trobava en la fase d'al·legacions prèvia a l'obertura del corresponent incident d'execució i, per tant, estava pendent traslladar al Magnífic Ministeri Fiscal les manifestacions realitzades per ambdues parts en el judici (expedients 78/09 i 96/09).]

[Un intern del Centre Penitenciari va cursar un escrit de reclamació en data 12/05/09. Ens hi manifestava la seva preocupació, ja que, per sentència del Tribunal de Corts de data 30 de juny de 2008, se li comunicava la retirada del seu permís de conduir durant un any. Ens sol·licitava d'adreçar la seva demanda al Consell Superior de la Justícia a fi de saber la data en què li seria retornat el seu permís de conduir, així com el procediment per recuperar-lo.

Comunicat el contingut dels articles 3.1 i 4 de la L.C.F.R.C., es va traslladar l'escrit al Consell Superior de la Justícia i es va arxivar el dossier. Seguidament, l'alt estament judicial ens comunicava que el Tribunal de Corts els havia informat que, referent a la retirada del permís de conduir imposada per sentència ferma, aquesta seria efectiva fins al dia 5 de novembre de 2009 dins el territori andorrà. Tanmateix, remarcaven que el demandant no va arribar a lliurar mai el seu permís de conduir al Tribunal quan li fou requerit, que havia manifestat que el tenia a Barcelona i, tot i comprometre's a portar-lo, mai l'havia portat.

Que, no obstant això, i vista la seva incompareixença, es va lliurar un ofici al Servei de Policia per informar que aquest darrer tenia una pena de prohibició de conduir en territori andorrà durant un any, ofici que fou enviat el 4 de novembre de 2008 (expedient 103/09).]

[Dos escrits de reclamació i tres de queixa van ser presentats a la Institució en dates 12/05/09, 18/06/09, 13/08/09, 8/10/09 i 13/10/09. Uns ciutadans hi sol·licitaven l'agilitació de la sentència, l'execució de la sentència o hi presentaven una manca d'informació sobre la causa. D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la L.C.F.R.C., es va acordar traslladar els cinc escrits al Consell Superior de la Justícia, arxivar els expedients i finalitzar en aquell moment les gestions de la Institució. L'alt estament judicial ens comunicà posteriorment la situació actual de tots els procediments judicials i es va trametre aquesta informació a les parts demandants (expedients 104/09, 110/09, 171/09, 196/09 i 199/09).]



[Un escrit de queixa i dues demandes informatives van ser presentades per uns ciutadans a la Institució en dates 19/05/09, 28/07/09 i 22/10/09. En l'escrit de queixa, la demandant ens comunicava que el seu exmarit era maltractador psicològic envers ella i la seva filla, a més de la seva parella actual. Que aquest senyor treballava per a un Comú del Principat i que utilitzava el seu lloc de treball fent ús de poder. Que uti-

litzava la seva filla per controlar-la, fet que havia posat en coneixement de la Justícia i de les institucions pertinents. Que la nena de sis anys havia estat sotmesa a un examen d'un metge forense, el qual havia reconegut que sí que hi havia indicis d'algun tipus d'abús. A més, feia més d'un any i mig, després de la sentència, que el seu exmarit no li havia abonat la pensió alimentària de la seva filla. Ens comunicava que ja no vivia amb la seva actual parella i que l'assumpte es trobava en la Jurisdicció de Menors. Sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de trobar una solució al problema plantejat.

Una vegada estudiada la queixa presentada, se'n despenia que la Jurisdicció de Menors havia dictaminat una providència que establia una mesura cautelar i temporal a fi de resoldre els problemes que ens exposava. Per tant, es va comunicar a la demandant que seria convenient esperar que hi hagués una resolució definitiva després d'aquesta providència.

En les dues demandes d'informació dos ciutadans manifestaven les seves dificultats per fer front a les despeses en concepte de pensions alimentàries que havien d'abonar. Al·legaven que no es negaven a pagar-les però que es trobaven sense feina. Se'ls va comunicar la possibilitat de sol·licitar a la Batllia el pagament de les pensions en quotes fins a la solució de la situació econòmica en què es trobaven (expedients 113/09, 160/09 i 213/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en data 5/06/09. Ens informava que havia patit una inundació al seu pis procedent del pis superior. Que, a causa de diversos deutes, els propietaris d'aquest immoble tenien una causa judicial i que el batlle tenia les claus del pis mencionat. Que el seu pis havia patit noves inundacions i que calia l'actuació de la Policia que, acompanyats d'un serraller, varen entrar i varen resoldre l'embós que ocasionava les inundacions.

Per tot l'exposat, després d'agrair la intervenció de la Policia, els demandants suggerien que, quan hi hagués canvis de titularitat en propietaris o inquilins de pisos, se'ls responsabilitzés immediatament dels danys que causessin als pisos veïns. I que si algú era dipositari de les claus, col·laborés eficaçment a solucionar els problemes que es poguessin produir.

Es va trametre la demanda dels interessats al Consell Superior de la Justícia, tot comunicant-los la manca de competència de la Institució d'acord amb els articles 3.1 i 4 de la L.C.F.R.C. Es va rebre un escrit de l'alt estament judicial en què se'ns comunicava que la queixa efectuada no tenia relació amb l'objecte del present procediment, perquè aquest es tractava d'una reclamació de despeses comunitàries seguides en el marc d'un procés de propietat horitzontal. Igualment, palesaven que, en el marc del present procediment, no tenien cap constància de la inundació produïda al pis propietat dels reclamants.

En conseqüència, el Raonador del Ciutadà va creure convenient adreçar-nos al Servei de Policia a fi de saber el resultat de les actuacions efectuades per aquest Servei. En la resposta rebuda se'ns manifestava que els seus serveis s'hi van desplaçar en dues ocasions, el 30/05/09 i el 26/06/09. A tal efecte se'ns comunicava que els informes confeccionats arran de les intervencions mencionades varen ser tramesos a la Batllia d'Andorra el dia 9/06/09 i el dia 7/07/09, respectivament.

Es va trametre l'escrit de contesta a la part interessada i aquesta, en data 10 de novembre, ens va trametre un altre escrit en què se'ns comunicava que la situació no havia estat solucionada. El Raonador del Ciutadà va creure convenient trametre la queixa novament al Consell Superior de la Justícia, perquè el batlle que tenia les claus del pis esmentat pogués, si escau, prendre les mesures que cregués convenients.

Finalment, el Consell Superior de la Justícia ens va comunicar que el president de la Batllia els havia comunicat que, en data 8 de juliol de 2009, la Batllia va realitzar una inspecció ocular del pis. En el decurs d'aquesta, després que aquest jutge hagués tingut coneixement en data 15 de juny de 2009 dels problemes existents a conseqüència dels embossos del desguàs de la terrassa de l'habitatge de referència a través de la darrera queixa realitzada pel demandant prop del Raonador del Ciutadà, es va fer avinent al representant de la societat administradora de la comunitat de propietaris de l'edifici que tenia a la seva plena disposició les claus del pis de constant referència a la Batllia a fi de realitzar les tasques de manteniment oportunes a la terrassa dels pis d'autes i a fi d'evitar posteriors incidents com els ja ocorreguts amb anterioritat. Es va comunicar dita resolució a la part interessada (expedient 119/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat per uns interns del Centre Penitenciari de la Comella en què sol·licitaven al Raonador del Ciutadà que tramités al Consell Superior de la Justícia l'escrit que ens aportaven. La Institució els va informar que, en ser un cas que pertanyia a la Justícia, no ens corresponia considerar-lo i que, en tot cas i a petició seva, podia trametre'l al Consell Superior de la Justícia per si creia oportú donar-li curs i fer-lo arribar a qui cregués convenient.

Posteriorment, el Consell Superior de la Justícia ens comunicava que el Tribunal de Corts els havia informat que considerava que, per tal de solucionar els tipus de problemes plantejats per aquests detinguts, era convenient passar per la signatura del Conveni d'Estrasburg de data 21 de març de 1983, ratificat per Andorra, respecte al trasllat de persones condemnades. Atès que aquests presos eren nacionals de països que no havien signat aquest Conveni, no hi havia cap altra possibilitat en l'actualitat que la de complir la seva pena a Andorra, amb els beneficis de compliments o substitucions de pena previstes en el nostre ordenament jurídic. Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier (expedient 144/09).]

[Un escrit de queixa va ser presentat a la Institució en data 17/11/09. Un ciutadà sol·licitava l'execució d'una sentència del Tribunal Superior de Justícia procedent del Jutjat Civil núm. 5 i es queixava que la part demandada havia presentat a la Batllia un escrit d'incidència contra la providència d'execució de la sentència el dia 11/11/2009, fora del termini legal (15 dies), i que, malgrat aquesta anomalia, s'havia admès l'escrit mencionat.

Es va comunicar la manca de competència de la Institució, d'acord amb els articles 3.1 i 4 de la L.C.F.R.C., 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 (expedient 237/09).]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en data 15/12/09, mitjançant el qual ens exposava que, en data 21/08/09, va presentar una denúncia contra el seu excompany per coacció lleu envers la seva persona i perquè aquest senyor no estava complint la sentència de no entrar en contacte amb ella, sentència que havia estat dictada per l'Hble. Batlle Sr. Pere Pastor. Sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que el demandat complís la sentència.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la L.C.F.R.C., es va comunicar a la demanant la manca de competència de la nostra Institució, 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 (expedient 257/09).]

7

SECTOR ACCIONS PRIVADES

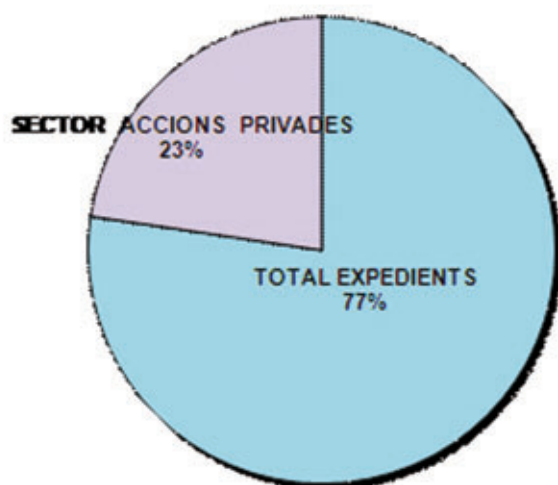
7.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients

El sector Accions privades recull tots els expedients d'assumpes en què, en tractar 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, per l'apartat 5 de tal 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: 3/09, 5/09, 7/09, 10/09, 14/09, 23/09, 25/09, 26/09, 27/09, 29/09, 31/09, 41/09, 42/09, 47/09, 51/09, 53/09, 57/09, 58/09, 60/09, 61/09, 63/09, 64/09, 69/09, 72/09, 74/09, 75/09, 79/09, 82/09, 84/09, 86/09, 88/09, 105/09, 115/09, 116/09, 117/09, 125/09, 128/09, 138/09, 139/09, 146/09, 147/09, 152/09, 156/09, 157/09, 161/09, 163/09, 164/09, 165/09, 166/09, 172/09, 173/09, 176/09, 183/09, 185/09, 189/09, 194/09, 195/09, 198/09, 204/09, 206/09, 209/09, 212/09, 214/09, 218/09, 222/09, 223/09, 226/09, 231/09, 232/09, 233/09, 241/09, 145/09, 246/09, 248/09, 250/09, 258/09, 260/09 i 261/09.



Constatem l'atenció prestada al ciutadà quan aquest comenta o explica 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 a diari. 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.

També es constaten les dificultats en què es troben molts ciutadans per defensar els seus drets davant la Justícia, en haver de recórrer a gestions o a advocats per petits problemes que implicarien unes despeses superiors a les reclamacions monetàries que voldrien obtenir.



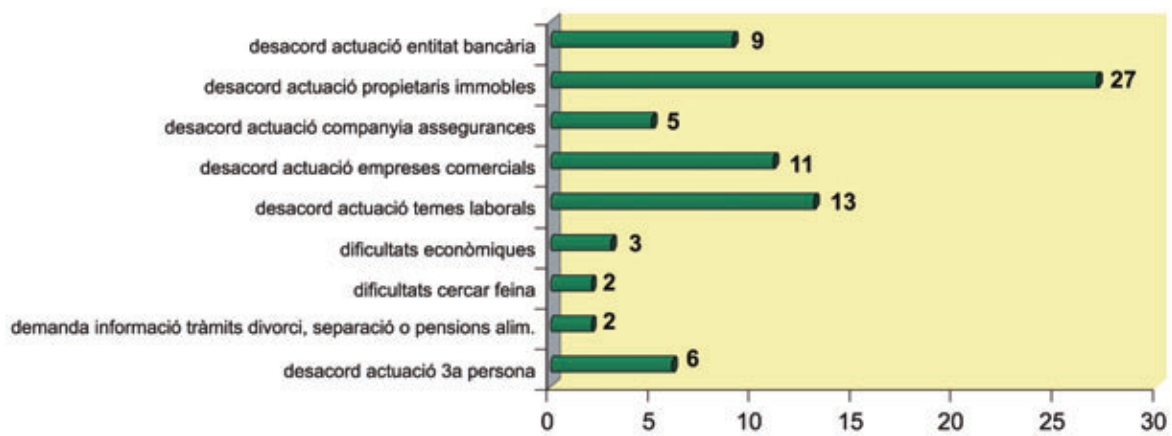
Aquestes actuacions, bàsicament, estan destinades a assistir, a la seu de la Institució, a tots els ciutadans que ho sol·licitin, estudiant i valorant, cas per cas, qualsevol assumpte o problema que se'ns vulgui plantejar, tractant i informant de la millor manera totes les demandes.

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

Durant aquest període, hem presentat de forma estadística quines han estat les demandes d'informació dels ciutadans en què el Raonador no ha pogut intervenir a fi de tenir una idea més clara dels problemes en què s'han trobat i que, potser, seria convenient d'estudiar i tenir en compte per tal de valorar una possible mancança o solució.

Com podreu comprovar, durant aquest any s'ha tornat a plantejar una gran quantitat de problemes derivats de l'actuació de propietaris d'immobles a l'hora de cobrar als llogaters despeses de calefacció o comunitàries. Un dels altres factors que han preocupat més els ciutadans són 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.

EXPEDIENTS DISTRIBUÏTS PER MATÈRIES



3



TERCERA PART

RELACIONES INSTITUCIONALS
I
PUBLICACIONES

1

RELACIONS INSTITUCIONALS

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

S'ha volgut deixar constància en distints 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'AOMF, de la FIO i de l'Associació d'Ombudsmans del Mediterrani (AOM).

En l'**expedient núm. 18/09** 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 252/09**, iniciat arran de la participació del Raonador del Ciutadà, acompanyat de la secretària general, Sra. Rosa Sarabia Rebolledo, al IXè Congrés Internacional de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, celebrat a Estocolm els dies del 9 al 12 de juny de 2009. Així mateix es commemoraven els 200 anys de la creació de l'*ombudsman* parlamentari de Suècia. A l'acte van ser presents 120 defensors de diferents països i van acordar que la Secretaria General, fins ara ubicada a Canadà, fos traslladada a Viena i portés a terme totes les tasques diàries de l'IOI, sota la direcció del secretari general Peter Kostelka, defensor d'Àustria.

El síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, va ser nomenat nou president de la Junta Directiva Europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), després d'haver estat reelegit com a director de la Junta durant l'Assemblea General celebrada.

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) van quedar recopilades en els **expedients núm. 19/09 i 201/09**. En l'**expedient 253/09**, deixem constància de l'assistència i participació del Raonador del Ciutadà i de la secretària general de la Institució al VIè Congrés de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) celebrat a Quebec, Canadà, el dies del 7 al 9 de setembre. Més de 70 defensors es van reunir en aquest acte amb el tema de debat "*Le médiateur, le politique et la justice : vers une accessibilité équitable aux droits*".

La cerimònia d'obertura va anar a càrrec de la primera vicepresidenta de l'Assemblea Nacional del Quebec, Sra. Fatima Houada-Pépin. Es van organitzar dues taules rodones amb els títols "*Le médiateur pour la prévention de la judiciarisation*" i "*Le médiateur pour la promotion de la justice : quelle parole face aux défis politiques?*" en què es van efectuar diverses intervencions. En el referit acte, el Raonador del Ciutadà va ser elegit com a membre del Comitè d'adhesió de dita Associació.

En l'**expedient 59/09** es recopilen les comunicacions rebudes de la Federació

Iberoamericana de Ombudsman (FIO) i dels seus membres. Deixem nota de l'**expedient 203/09**, iniciat arran de la participació del Raonador del Ciutadà al XIVè Congrés de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, celebrat a Madrid els dies del 27 al 31 d'octubre.

Entre els temes tractats es va fer especial incidència en els següents: les recomanacions encaminades a potenciar la defensa dels drets humans, la millora de la participació de la societat en els afers públics, potenciar les polítiques de caràcter social i l'eradicació de tota classe de violència, sobretot la de gènere. En aquest sentit varen ser moltes les ponències i molts els suggeriments presentats per la Red de Mujeres, que va insistir novament en la possibilitat d'entrar com a corporació dins la FIO, cosa que es va demostrar ser impossible per les mateixes bases dels estatuts de la Federació, atès que, en tot cas, suposaria que aquests s'haguessin de canviar radicalment.

Així mateix el coordinador, el professor de la Universitat d'Alcalà, Sr. Guillermo Escobar, va presentar l'Informe Anual sobre els Drets Humans de la FIO, dedicat en aquesta ocasió als discapacitats. La nostra Institució va participar en aquest informe presentant el seu treball corresponent a l'educació al Principat, el qual va quedar recopilat en la publicació anteriorment mencionada. Aquest informe queda compilat en l'**expedient 200/09** i reproduït a la pàg. 157, "Publicacions i comunicacions en l'àmbit social".

En l'**expedient núm. 17/09** es recopilen totes les comunicacions emeses i rebudes per part de la Institució amb el comissari dels drets humans del Consell d'Europa. Els dies 20, 21 i 22 d'octubre de l'any dos mil nou la secretària de la Institució del Raonador del Ciutadà, Sra. Laura Gil Martínez, va participar a la Taula de Treball sobre la protecció dels menors tutelats per part de les estructures nacionals de drets humans, celebrada a Pàdua.

En el transcurs de les reunions es van aportar les diferents visions sobre la tutela dels menors en perill, així com els diferents sistemes de tutela que hi havia a Europa, ja que no sempre els infants són enviats a un centre.

Durant les reunions, es van debatre les diferents possibilitats, com ara la de la família d'acollida o la tutela d'un adult. Aquest adult rep uns cursos de formació i, de vegades, percep una mínima quantitat de diners anuals per fer-se càrrec del menor.

Igualment, es van canviar impressions i es va donar informació sobre la importància que té la diferenciació entre els menors separats dels pares i els tutelats, que són aquells que, per algun altre motiu, resten en centres, com poden ser els menors que arriben a un país de manera il·legal.

D'altra banda, es va posar de manifest la importància que té aquesta situació des del punt de vista de les institucions d'*ombudsman*, en tractar-se de la protecció dels infants.

També es va exposar un projecte que funciona a Irlanda. Es tracta de la publicació d'un llibre, escrit per joves que han estat al centre, on exposen les seves experiències, inquietuds i sensacions perquè els nous infants que hi entren trobin un recolzament i una guia que els ser-

veixi de suport. A més, molts dels adolescents que ja no són al centre exerceixen de voluntaris i organitzen xerrades i actuen d'assessors dels altres nois. Aquesta experiència pot suggerir possibilitats perquè, des de la Institució del Raonador del Ciutadà, s'efectuïn experiències en el mateix sentit. **Expedient núm. 220/09.**

Així mateix, els dies 17 i 18 de novembre de l'any dos mil nou, la secretària de la Institució del Raonador del Ciutadà, Sra. Laura Gil Martínez, també va participar a la 3a Reunió Anual de Punts de Contacte, celebrada a Budapest (Hongria).

Durant les reunions es va posar de manifest la importància que han tingut aquestes reunions mensuals, ja que han servit, primerament, per compartir les experiències amb els diferents països i aquests han posat de manifest les seves diferents problemàtiques. I, en segon lloc, per reafirmar la necessitat de desenvolupar aquestes reunions, ja que serveixen per reforçar la cooperació entre països en matèria d'aplicació de les sentències dictaminades pel Consell de Ministres del Consell d'Europa.

Les representants de Grècia i Hongria van donar a conèixer els seus informes anuals, que especifiquen les diferents estructures dels reculls i els temes més importants que han tractat. També es va parlar del tema del finançament, ja que aquests tallers suposen una gran despesa i necessiten contribucions econòmiques.

Altrament, es van proposar nous temes per a les properes reunions, com ara la violència domèstica, el tràfic humà, la protecció a les minories, l'explotació sexual, l'educació sobre els drets humans o els drets dels refugiats, tot i que encara no s'han concretat formalment.

A continuació, es va donar a conèixer el nou projecte NMP (Mecanismes Nacionals de Prevenció Contra la Tortura). Es tracta d'una xarxa de treball paral·lela al projecte P2P (*Peer to Peer*). La idea és crear una branca específica de temes contra la tortura per una durada, de moment, de dos anys. **Expedient núm. 244/09.**

Altrament, el dia 4 de novembre de dos mil nou el Raonador del Ciutadà i la secretària general de la Institució, Sra. Rosa Sarabia Rebolledo, van participar en la inauguració de la nova seu de l'Associació dels Mediadors de la Vessant Mediterrània, a Tànger, en què van fer una ponència sobre el rol del Raonador a Andorra, de la qual cosa es deixa constància en l'**expedient núm. 254/09.**

Amb l'**expedient núm. 255/09** deixem constància de la participació, els dies 14 i 15 de desembre de l'any dos mil nou, del Raonador del Ciutadà, Sr. Pere Canturri Montanya, i de la secretaria general de la Institució, Sra. Rosa Sarabia Rebolledo, a la 3a Trobada de Defensors de la Vessant Mediterrània, celebrada a la ciutat d'Atenes, Grècia, sobre el tema "Transparència en els serveis públics: quin rol per a l'*ombudsman*?".

Aquesta trobada va ser organitzada pel defensor de Grècia, Sr. Yorgos Kaminis, amb la col·laboració de la Institució del Diwan Al Madhalim (defensor del poble del Marroc), Sr. Mhamed Iraki, president de l'Associació; pel defensor del poble d'Espanya, Sr. Enrique

Múgica Herzog, vicepresident; 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.

Les intervencions estaven repartides en tres taules rodones en què es presentaven diferents temes, com ara l'accés als documents administratius, l'accés als centres penitenciaris i la transparència i la lluita contra la corrupció.

Entre les diferents conferències efectuades pels representants dels diferents països, en què deixaven constància de les actuacions de cada defensoria, el Raonador del Ciutadà va efectuar una intervenció sobre les seves activitats en el transcurs de la Segona Taula Rodona, en referència a la situació actual del Centre Penitenciari d'Andorra.

Finalitzades les intervencions de les tres taules rodones, es va celebrar l'Assemblea General en què es van debatre 7 punts: l'informe del president, l'informe del secretari general, els punts financers de l'Associació, la revisió dels estatuts en el seu punt 2, quant al trasllat de la seu de l'Associació a la ciutat de Tànger, la presentació de l'estudi complementari sobre els criteris d'atorgament de la qualitat de membre de l'Associació, l'adopció de la Resolució final i, per últim, el calendari provisional de l'AOM.

En la Resolució de l'Associació es va decidir:

“Després de la declaració de la representant de l'Alt Comissariat pels Drets Humans, desenvolupar la seva cooperació amb un triple objectiu:

- Convidar les institucions de defensa dels drets dels pobles i de la mediació a formar part de la xarxa d'institucions de promoció i de protecció dels drets humans, si encara no en formen part,
- D'encoratjar els seus respectius estats a signar i ratificar els instruments internacionals relatius a la privació de llibertat, així com el que concerneix els mecanismes de protecció contra la tortura,
- De comprometre's a tenir en compte, dins els treballs de les institucions d'*ombudsman*, les normes internacionals, així com les relatives als drets humans”.

En l'**expedient núm. 202/09** contatem l'assistència del Raonador del Ciutadà i de la secretària general als actes organitzats, els dies del 23 al 25 de novembre de l'any dos mil nou, pel *médiateur* de la Regió Valona, Sr. Frédéric Bovesse, a Namur, amb motiu del seu XVè aniversari. Es va participar en les diferents taules organitzades sobre el tema “*Médiatisation. La communication au cours de la médiation*”.



XIVè Congrés de la Federació Iberoamericana de Ombudsman, celebrat a Madrid els dies del 27 al 31 d'octubre de 2009



Inauguració de la seu social de l'AOM a Tànger el 4 de novembre de 2009



IXè Congrés Internacional de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, celebrat a Estocolm els dies del 9 al 12 de juny de 2009



VIè Congrés de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) celebrat a Quebec, Canadà, els dies del 7 al 9 de setembre de 2009



XVè aniversari de la Institució del Médiateur de la Région Wallone els dies 25 i 26 de novembre de 2009 a Namur, Bèlgica.



3a Trobada de Defensors de la Vessant Mediterrània, celebrada a la ciutat d'Atenes, Grècia, els dies 14 i 15 de desembre de 2009

2

PUBLICACIONES

Deixem constància del treball realitzat per la nostra Institució titulat “Discapacitados”, publicat per la Federación Iberoamericana de Ombudsman en el VIIè Informe sobre Drets Humans, i que textualment diu:

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Marco jurídico general

En el Título II.- De los derechos y libertades. Capítulo III de la Constitución del Principado de Andorra, que se refiere a los derechos fundamentales de la persona y de las libertades públicas, aparece una referencia genérica a los derechos de las personas, y por lo tanto a los discapacitados.

El artículo 41.1 de la Constitución dispone que los derechos y libertades reconocidos en los capítulos III y IV están tutelados por los tribunales ordinarios mediante un procedimiento urgente y preferente regulado por la ley que se sustancia en dos instancias. Dispone igualmente la creación de un procedimiento excepcional de amparo por delante del Tribunal Constitucional contra los actos de los poderes públicos que violen el contenido esencial de los referidos derechos.

La Declaración Universal de los derechos humanos de 10 de diciembre de 1948 está integrada en el ordenamiento jurídico andorrano a través del artículo 5 de la Constitución del Principado de Andorra.

En el mes de octubre del 2002, se aprueba la Ley de garantía de los derechos de las personas con discapacidad, con el objetivo de conseguir que las personas con discapacidad puedan disfrutar de sus derechos y de sus libertades y los puedan ejercer, exigir la dignidad humana y evitar cualquier tipo de discriminación por su discapacidad. El 28 de abril del 2003 se aprueba el Reglamento de regulación del Comité Nacional de la Discapacidad (CONADIS), órgano participativo, consultivo, asesor y colaborador del gobierno en el ámbito de la discapacidad.

Asimismo los derechos de los discapacitados están regulados por las disposiciones sectoriales correspondientes, como el Reglamento laboral, aprobado por el Parlamento el 17 de julio y el 22 de diciembre de 1978, con modificaciones posteriores; la Ley general de sanidad del 20 de marzo de 1989; la Ley calificada de educación del 3 de septiembre de 1993; la Ley de accesibilidad del 6 de abril de 1995; la Ley reguladora de la formación profesional mediante el aprendizaje en la empresa de fecha 11 de julio de 1996, el Plan nacional de servicios sociales del 25 de septiembre de 1995; el Reglamento general de la Caja Andorrana de Seguridad Social (CASS) e informes de desarrollo.

1.2. Instituciones

El Ministerio competente es el de Salud y Bienestar a través del Área de Atención Social Especializada con la participación de la Unidad de Atención social primaria. Los trabajadores sociales serán los encargados de orientar e informar sobre los trámites que se deben realizar para acceder a los recursos, equipamientos y prestaciones existentes en el país para las personas con discapacidad.

Mediante el artículo 28 de la Ley, se crea la Comisión Nacional de Valoración (CONAVA) como órgano nacional de carácter técnico y público, a la que se le asignan funciones de diagnóstico y valoración en el ámbito de los discapacitados, y también de orientación y de elaboración de programas de rehabilitación y de inserción.

Los ayuntamientos se encargan de determinar y regular las ayudas y subvenciones sociales a las que puede optar la población residente de la parroquia (municipio) con la finalidad de facilitar, en condiciones de igualdad, el acceso a los servicios que ofrecen o a aquellas otras ayudas sociales que correspondan a situaciones de necesidad específicas con la finalidad de dar respuesta a problemas ya detectados o

prevenir la aparición de otras situaciones de precariedad o de exclusión social.

En este sentido, la Ordenación prevé ayudas y subvenciones destinadas a la familia, la infancia, la tercera edad, las personas con discapacidad y las personas en general que se encuentren en alguna de las situaciones previstas en la Ordenación o en aquellos reglamentos que la desarrollen.

1.3. Planes

El proyecto Integra está enmarcado dentro del programa social del Ministerio de Salud y Bienestar. El objetivo del proyecto es la integración en el ocio de los niños discapacitados y fomentar la interrelación de los jóvenes con necesidades especiales en su tiempo de ocio mediante el establecimiento de una red de educadores especializados que dan apoyo a los monitores, responsables y técnicos de esta área. Este proyecto se realiza todos los años durante la temporada de vacaciones escolares y actividades extraescolares de los centros. Los objetivos del proyecto son el de fomentar la integración social desde la infancia en el ámbito de su tiempo libre, proponer e impulsar acciones encaminadas a garantizar la igualdad de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de la persona discapacitada, detectar problemas y dar apoyo a los monitores, a la familia y al niño con discapacidad, así como ofrecer apoyo en materia de educación especial a los organismos que se encargan de ofrecer actividades en el tiempo libre y que tienen niños con discapacidad.

El programa de apoyo a la integración escolar con necesidades educativas graves y permanentes está destinado a la integración escolar de niños con discapacidad. Pretende fomentar la interrelación de los mismos con necesidades especiales en el ambiente escolar, mediante el desarrollo de un trabajo socio-educativo con el alumnado y profesorado.

2. SISTEMA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

2.1. Rasgos generales

- Definición legal de discapacidad; tipos de discapacidad y variedad en su caso de regímenes jurídicos. Insuficiencias, en su caso, de las definiciones legales. Datos estadísticos sobre discapacitados en el país.

Las normas jurídicas y los documentos técnicos oficiales se atienen a la clasificación internacional de disfunciones, discapacitados y hándicaps de acuerdo con las definiciones siguientes: Disfunción: cualquier pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica; Discapacidad: cualquier restricción o falta de una habilidad para realizar una actividad, de la manera y en el ámbito considerado normal en los seres humanos, como consecuencia de una disfunción; Hándicap: desventaja para una persona determinada, que resulta de una disfunción o de una discapacidad, que limita o impide la realización de un rol considerado normal para esta persona en concreto, en función de factores relacionados con la edad, el sexo y los aspectos sociales y culturales. Como término genérico, que engloba los tres conceptos anteriores, se contempla la discapacidad o persona con discapacidad y persona discapacitada.

- Documentación a discapacitados; eficacia administrativa.

Se garantiza el derecho de las personas con discapacidad y, si procede, de sus padres o representantes legales a acceder a una información completa y comprensible sobre su diagnóstico y el proceso previsible de evolución de la discapacidad, así como sobre sus derechos, los servicios y los programas existentes y los requisitos de acceso al uso.

Se tiene que elaborar material básico de información y documentación accesible a los diferentes tipos de discapacidades.

- Información sobre el sistema de atención a la discapacidad y sobre los derechos de los discapacitados (la promoción y sensibilización, en el apartado 10.2).

El Gobierno del Principado de Andorra lleva a cabo una política dirigida a conseguir que las personas con discapacidad puedan disfrutar de sus derechos y disponer de sus servicios que les permitan la igualdad de oportunidades con los otros ciudadanos.

Aprovechando la celebración del Día Internacional de las Personas Discapacitadas, el 3 de diciembre, el Ministerio de Salud y Bienestar, en colaboración con las instituciones y los organismos que trabajan para la promoción de la mejora de la calidad de vida de las personas discapacitadas, publicó una guía infor-

mativa para las personas discapacitadas, la cual fue ampliamente divulgada a todos los ciudadanos. Su objetivo fue el de fomentar el conocimiento de los recursos existentes en el Principado de Andorra para personas con discapacidad y potenciar su utilización. Asimismo se efectuó la divulgación de la Ley de garantía de los derechos de las personas con discapacidad aprobada por el Parlamento el 17 de octubre del 2002.

- Capacitación del personal especializado.

El personal especializado en la asistencia de las personas discapacitadas está compuesto por el equipo de rehabilitación del Hospital Nuestra Señora de Meritxell que se integra dentro del ámbito de aproximación multidisciplinaria y está formado por 2 médicos especialistas en rehabilitación y medicina física, 5 fisioterapeutas, 1 terapeuta ocupacional, 2 auxiliares clínicos y 2 auxiliares administrativos. Asimismo, en los centros de atención primaria, las enfermeras son el principal recurso técnico, ya que participan en el proceso y tratamiento de rehabilitación y colaboran en el proceso de atención de problemas funcionales. La rehabilitación y medicina física es una especialidad médica que requiere cuatro años de especialización y que comprende el diagnóstico, la valoración y el tratamiento de la discapacidad.

El Gobierno de Andorra, a través del Ministerio de Salud y Bienestar, organiza periódicamente cursos de formación para monitores destinados a la integración del niño con discapacidad en los centros de ocio. Representa una propuesta de formación global y básica que pretende introducir a los monitores de ocio en las necesidades educativas especiales para poder facilitar la integración de los niños con discapacidad.

2.2. Centros públicos (si son de discapacidad mental, en el apartado 10)

- Regulación legal, descripción de los centros existentes (señalar si son suficientes o no). Derechos de los internos. Mecanismos de evaluación y seguimiento de la atención a los discapacitados en los centros públicos.

Existe un plan de equipamiento y servicios de atención social y sociosanitaria del Gobierno, que consta de recursos propios del Gobierno y de privados, los cuales funcionan mediante un régimen de convenio. Los centros residenciales existentes son la Residencia Albó, centro de atención a personas autónomas o con dependencia ligera y moderada, con capacidad para 13 personas y de atención a personas con dependencia grave o muy grave, con capacidad para 18 personas; la Residencia asistida de El Cedre con una capacidad de 15 plazas destinadas a la atención de personas con dependencia moderada y grave, 4 pisos tutelados para la atención de personas autónomas o con dependencia ligera y moderada con capacidad para 16 personas; el equipo llamado Impuls, el cual se encarga de la atención precoz con una capacidad que varía según las necesidades.

También podemos nombrar los centros diurnos, destinados a las personas que únicamente necesitan la atención diurna ya que residen con sus familiares. Entre ellos el Edes, destinado a la atención de personas con discapacidad grave y con 21 plazas disponibles; el Xeridell, destinado a la atención ocupacional con 31 plazas; Agentas, destinado a la integración laboral con 75 plazas y, por último, la Residencia asistida de El Cedre, la cual también ofrece la posibilidad de centro diurno de atención a personas autónomas o con dependencia ligera y moderada, con 15 plazas.

Todos los centros y servicios del ámbito de la discapacidad tienen que ofrecer a los internos los recursos materiales y funcionales necesarios, un catálogo de servicios y niveles de calidad, así como una concreción de los derechos y los deberes de sus usuarios. En todos los servicios se tienen que respetar los derechos a la igualdad en el trato y a la no discriminación, el respeto a la personalidad, la dignidad humana y la intimidad, a recibir la información sobre el funcionamiento del servicio y las normas internas, a la confidencialidad de los datos personales y de toda la información, a participar en las actividades y en las decisiones que les afecten, a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias y a la posibilidad de recibir la respuesta por escrito, a la continuidad del servicio mientras no varíe sustancialmente la situación o se produzca otra causa que lo justifique y, por último, a abandonar el servicio.

La Cruz Roja, mediante convenio, ofrece el servicio de transporte sanitario colectivo dirigido a las personas con problemas de movilidad para asistir, sin interrupción y normalmente, a las sesiones de rehabilitación. También ofrece el servicio de teleatención domiciliaria a personas que viven solas o pasan todo el día solas, inclusive las personas discapacitadas.

El Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS), compuesto por representantes de las entidades de personas con discapacidad, de los padres o representantes legales y de entidades cívicas que actúan en este campo, del Gobierno, de los ayuntamientos y del organismo competente en materia de seguridad social, es el encargado de emitir la opinión sobre cuestiones que consulten los poderes públicos, efectuar el seguimiento general de las actuaciones previstas en la Ley y normas de desarrollo, expresar

su opinión sobre los planes o las normas relacionadas con la discapacidad con carácter previo a la toma de decisiones, presentar propuestas de mejoras de los servicios y de las prestaciones, y colaborar en la coordinación de las actuaciones.

El Ministerio Fiscal, de acuerdo con su misión, es el encargado de velar por la salvaguarda de los derechos de los ciudadanos con alguna discapacidad.

2.3. Colaboración con la sociedad civil y protección social (no incluida en el resto de los apartados)

- ONG's en materia de discapacidad: descripción y relaciones con el Estado. Lo específico de participación, en el apartado 7.2. Si ejercen funciones públicas, en el apartado 1.2.

- Ayudas a las familias (económicas, licencias, etc.).

- Centros privados de atención a la discapacidad: descripción, ayudas públicas e inspección estatal. Derechos de los internos (si son distintos a los derechos en los centros públicos).

- Seguridad social, pensiones, servicios sociales fuera de los centros públicos. Desgravaciones fiscales. Datos sobre pobreza y discapacidad. Artículo 28 CDPD.

Son varias las asociaciones existentes en materia de discapacitados. La Asociación Andorrana para la Enfermedad d'Alzheimer (AAMA) que contribuye a mantener la calidad de vida de los afectados por la enfermedad y dar apoyo a los familiares. Sus funciones son las de orientar, asesorar, recoger y dar información a los familiares de los enfermos sobre cuestiones legales, económicas, sociales, psicológicas, médicas y éticas; promover la formación dirigida a los usuarios, familiares, voluntarios y profesionales; facilitar el apoyo psicológico a los familiares cuidadores, prestar asistencia domiciliaria al enfermo y potenciar la creación de infraestructuras y servicios adecuados; organizar y fomentar las actividades de tipo cultural, lúdico, deportivo y social para los enfermos y sus familiares; suministrar el material técnico, sanitario y didáctico; crear el servicio de voluntarios para los enfermos; generar la oferta de técnicas y terapias de mantenimiento y ponerlas al alcance de los enfermos; estimular la investigación con relación a la enfermedad y, por último, sensibilizar a la sociedad mediante conferencias y coloquios sobre la enfermedad.

La Asociación de Minusválidos y Disminuidos de Andorra (AMIDA) es la encargada de efectuar los trabajos relacionados con la concienciación de la sociedad civil y de los organismos públicos en relación con la integración activa de los discapacitados en la comunidad y para el fomento de los derechos de los mismos. Su actuación está encaminada al fomento de la prevención, educación, formación profesional, integración laboral, recreo y atención sociosanitaria de las personas con discapacidad; administrar y gestionar la integración del colectivo afectado.

La Escuela Especializada Nuestra Señora de Meritxell (EENSM) es una asociación que tiene como objetivo proporcionar atención a las personas con discapacidad a lo largo de toda su vida, así como responder a sus necesidades especiales en todos los ámbitos, incluyendo la educación, la rehabilitación, la orientación vocacional, la ocupación laboral, la socialización, la salud y la vivienda. Ha creado progresivamente los programas y servicios necesarios con la finalidad de satisfacer una demanda creciente y cada vez más diversificada.

La Federación Andorrana de Deportes para Minusválidos (FADEM) es la encargada de ordenar, impulsar y dirigir todas las actividades deportivas de las personas con discapacidad en Andorra en coordinación con el Ministerio de Educación, Juventud y Deportes. También tiene por misión la de calificar a los discapacitados para su participación en competiciones deportivas oficiales en Andorra y fuera del país. De esta manera se pretende conseguir la integración y la participación activa de los discapacitados mediante la promoción del deporte y el concepto de deporte como una diversión.

TRANA Esclerosis Múltiple es otra asociación sin ánimo de lucro encargada de apoyar al enfermo y a la familia y establecer un enlace con los profesionales que los puedan ayudar, así como con otras personas que se han encontrado en la misma situación.

Existen varios tipos de prestaciones para las personas con discapacidad entre las cuales mencionamos las ayudas para la adquisición de ayudas técnicas, mediante las cuales se colabora en el pago de prótesis, sillas de ruedas u otros aparatos que sean indispensables, teniendo en cuenta el grado y la naturaleza de la discapacidad; ayudas para afrontar situaciones individuales puntuales urgentes, en las que se colabora para que las personas con discapacidad puedan hacer frente a gastos concretos y necesarios, relacionados con la discapacidad, sobre todo los relacionados con la accesibilidad; ayuda para la colaboración en el pago de la atención residencial en la que se colabora con el pago de estancias en residencias especializadas para las personas con discapacidad.

La pensión del adulto minusválido asegura y garantiza la cobertura social o los ingresos mínimos a personas con discapacidad. Esta pensión es substituida por la de solidaridad.

El régimen andorrano de seguridad social establece las medidas para hacer efectiva la protección social

de las personas con discapacidad, de acuerdo con los criterios de equidad, de igualdad y de solidaridad con el resto de los asegurados.

Las personas con discapacidad acceden a la protección sanitaria y sociosanitaria garantizada por la seguridad social andorrana y a las prestaciones que se derivan a través de la afiliación al organismo competente en materia de seguridad social.

El padre, madre o tutor legal de una persona con discapacidad menor de 18 años y que conviva de alguna forma con las referidas personas, con cuidadores o bien que residan en un centro de servicios sociales o sociosanitarios, tiene que figurar de alta en la seguridad social para poder ofrecerle cobertura. Cuando los referidos responsables no tengan obligación de estar afiliados para dar la cobertura a la persona con discapacidad a su cargo, lo tendrán que efectuar de forma voluntaria o cotizando directamente para él en la seguridad social o tienen que tener una cobertura con los mismos parámetros de protección, con una empresa pública o privada, siendo responsables de los perjuicios que se puedan derivar en caso de no efectuarse. Sólo cuando lo soliciten las personas responsables y acrediten la imposibilidad efectiva de hacerlo o bien cuando la persona con discapacidad se encuentra en situación de abandono, el Gobierno sustituye a los responsables y abonará las cotizaciones que disponga la normativa vigente.

El Gobierno afilia a la seguridad social como cotizante social directo a las personas con discapacidad mayores de 18 años y hasta cumplir los 65 años, en los términos y condiciones que establece la normativa de la seguridad social y las normas de desarrollo de ésta ley sin que, en ningún caso, la cotización pueda ser inferior a la cotización del salario mínimo establecido por la legislación laboral. Cuando la persona con discapacidad trabaja, únicamente se tendrá que declarar y cotizar a la seguridad social, si es el caso, por la parte del salario que sobrepase la cotización efectuada por el Gobierno, y en ningún caso la cotización global podrá estar por debajo de la cotización del salario mínimo.

Las personas con discapacidad, mayores de 65 años, acceden a la pensión de vejez en las mismas condiciones que el resto de los cotizantes sociales; y en el caso de ser titulares de una pensión de invalidez por enfermedad o accidente de trabajo, ésta quedará transformada automáticamente en pensión de vejez a los 60 años.

La protección de la seguridad social comprende las pensiones y las prestaciones establecidas con carácter general, tanto las derivadas de la asistencia social sanitaria como las sociosanitarias de apoyo a la autonomía.

3. LIBERTAD DE CIRCULACIÓN

3.1. Accesibilidad

Mediante la Ley de accesibilidad de fecha 6 de abril de 1995 y el Reglamento de accesibilidad de 31 de mayo del mismo año se asegura y protege el derecho a la accesibilidad a toda persona con discapacidad. Su objetivo es el de garantizar la accesibilidad a todas las personas que tienen reducida la movilidad o la comunicación de forma temporal o permanente, para permitir que todos, sin ningún tipo de discriminación, puedan vivir y moverse de la forma más independiente y natural posible en todos los ámbitos de la sociedad. Se entiende por accesibilidad la posibilidad de acceder y utilizar con normalidad el entorno natural, el entorno urbano, el entorno edificado, los medios de transporte y los sistemas de comunicación para todas las personas.

En todos los accesos y espacios de uso público, parques naturales, espacios protegidos, estaciones de esquí, elementos de urbanización y mobiliario, edificios de uso público, son de aplicación las normas técnicas para facilitar el acceso a personas discapacitadas. La accesibilidad en el entorno urbano afecta al planeamiento urbanístico, los elementos de mobiliario urbano, pues tiene que estar asegurada. En lo referente a requerimientos especiales, en los periodos de acumulación de nieve o de hielo en las aceras, se tienen que respetar espacios libres, como mínimo de las dimensiones previstas para los itinerarios de peatones. La señalización de obras de la vía pública tiene que estar señalizada y protegida de acuerdo con las normas para la señalización de obras temporales de obras u obstáculos en las vías públicas. La ubicación de señales y las protecciones tienen que hacerse de forma que las personas con dificultades sensoriales puedan detectar fácilmente el obstáculo. Señales acústicas en los semáforos. Los ascensores de los edificios y locales de uso público tienen que estar adaptados.

El Título II, artículo 17, de la Ley de accesibilidad dispone que el Gobierno y los ayuntamientos en el ámbito de sus respectivas competencias tienen que comprobar el cumplimiento de las normas de accesibilidad establecidas en el diseño y la ejecución de los proyectos urbanísticos, en las autorizaciones de construcción, de reforma o de ampliación de los edificios de uso público y de vivienda pública y privada, en la adquisición de material móvil de transporte y de sistemas de audiovisual de comunicación. El régimen sancionador tipifica como infracción el incumplimiento de las previsiones de la ley de accesibilidad,

clasificándose en muy graves, graves y leves. La Comisión para el fomento de la accesibilidad es el órgano consultivo y asesor en materia de accesibilidad, de supresión de barreras y de sensibilización social. Asimismo tiene que garantizar la participación de las entidades cívicas de personas con movilidad reducida.

3.2. Transporte

- Transporte público: trenes, autobuses, metro, etc.
- Adaptación de vehículos particulares (normativa y ayudas públicas, ventajas de estacionamiento).

Las estaciones terminales de autobuses y helipuertos tienen que cumplir con el grado de accesibilidad. Tienen que adaptar el acceso exterior, la movilidad interior, el servicio higiénico. El servicio de transporte colectivo urbano e interurbano, cuando estos servicios exploten líneas de transporte público, tienen que incorporar gradualmente, con motivo de la renovación de vehículos, los nuevos avances técnicos de probada eficacia que se vayan produciendo en este campo.

El Gobierno garantiza que se presenten los servicios públicos adaptados, tanto de vehículos especiales adaptados para atender la demanda de transporte colectivo como el transporte personalizado, mediante la utilización del taxi.

En lo referente al transporte particular, mencionamos la tarjeta especial de aparcamiento. Para hacer accesibles los espacios naturales y facilitar el estacionamiento de los vehículos particulares conducidos o que transporten personas con movilidad reducida, se les facilita una tarjeta especial de estacionamiento con validez en todo el Principado. La tarjeta es homogénea y tienen derecho a ella las personas residentes que sufran una discapacidad que les ocasione graves problemas de movilidad y que les imposibilite o les dificulte la utilización de los medios de transporte colectivo. Es expedida por el Ministerio titular de Asuntos Sociales y Cultura, que resuelve a propuesta de la Comisión técnica de discapacitados.

4. EDUCACIÓN, CULTURA Y COMUNICACIÓN

4.1. Derecho a la educación

- Dificultades de acceso a la educación de discapacitados. Becas especiales a discapacitados.
- Educación inclusiva: regulación y práctica real. Educación espacial. Adaptaciones curriculares.
- Capacitación del personal docente.
- Apoyo a asociaciones de padres de niños y niñas discapacitados.
- Discriminación y maltrato a niños y niñas discapacitados en la escuela.

El artículo 14 de la Ley de garantía de los derechos de las personas con discapacidad reconoce la igualdad de oportunidades a los niños, jóvenes y adultos con discapacidad en el acceso a la educación en entornos integrantes, en los términos establecidos en las normas de desarrollo del derecho constitucional a la educación y en concreto a la escolarización obligatoria y gratuita, que incluye niveles de primera y segunda enseñanza, de los 6 a los 16 años, aunque tienen derecho a ser escolarizados a partir de los 3 años si los padres o tutores lo solicitan, y se puede alargar a los 18 años para cursar el nivel de segunda enseñanza. El derecho se garantiza a través de los centros públicos.

La educación básica de adultos se garantiza a través del sistema de formación de adultos. Se garantiza una orientación escolar y profesional. Los alumnos con discapacidad se integran a la escuela ordinaria, salvo los casos en los que sea imposible debido a la gravedad de la discapacidad u otra situación excepcional, en la que se realizará de forma diferente.

En estos casos especiales se garantiza a los niños con discapacidad la escolarización hospitalaria cuando se encuentren ingresados en establecimientos hospitalarios de Andorra y la escolarización domiciliaria cuando, por cualquier causa, se encuentren inmovilizados por un tiempo superior a los tres meses.

Cuando la gravedad de la discapacidad imposibilite el acceso al sistema educativo, los niños con discapacidad tienen derecho a recibir una atención asistencial de mantenimiento específica, que siempre que haya centros y servicios adecuados para atender el tipo de discapacidad se recibe en Andorra. Excepcionalmente, cuando lo exija la especialidad de la discapacidad, se puede recibir en el extranjero, en centros acreditados previamente, de acuerdo con el procedimiento y los requisitos establecidos reglamentariamente. Para recibir este tipo de atención se requiere, una vez escuchada la opinión de los padres o representante legal, un informe conjunto del órgano responsable de la orientación educativa y de la intervención psicopedagógica y de la CONAVA (Comisión Nacional de Valoración).

En la escolarización de los alumnos con necesidades educativas especiales se tienen que tener unas pautas. Se entiende por educación especial un apoyo educativo en el marco de la enseñanza ordinaria,

que está formado por el conjunto de programas, servicios y, en general, las acciones de apoyo indispensables para satisfacer las necesidades educativas de estos alumnos. Los objetivos tienen que ser iguales a los del resto de alumnos y la enseñanza tiene que adaptarse a sus características. En este sentido tienen derecho a disponer de programas educativos individualizados elaborados por los profesores de educación ordinaria con la participación de los responsables de la educación especial y de los padres o tutores.

Para favorecer el máximo posible la integración de los alumnos con discapacidad y en aplicación del principio de ubicación menos restringida posible, tienen que estructurarse los diferentes espacios de los centros educativos y tiene que revisarse la situación de cada alumno. Se garantiza la participación de los alumnos con discapacidad en las diversas actividades educativas y didácticas.

Con la finalidad de ofrecer una atención educativa de calidad a los alumnos con discapacidad, la escuela ordinaria tiene que disponer de los siguientes medios humanos y materiales: equipos de enseñanza especializados para asegurar el seguimiento de los alumnos, asesoramiento pedagógico a los maestros y profesores, adaptación de los programas didácticos e instrumentos didácticos específicos.

Existe una red educativa única para la escolarización del alumno con necesidades educativas especiales, que se organiza en el entorno de un servicio, que se hace cargo de la orientación educativa y de la intervención psicopedagógica.

Todos estos criterios son de aplicación en todos los sistemas educativos presentes en Andorra de acuerdo con los convenios establecidos. Asimismo, con las adaptaciones y especificaciones oportunas, se aplican a las guarderías infantiles, a la educación básica de adultos y a la formación profesional y universitaria.

Todos los gastos suplementarios que se puedan derivar de la discapacidad de cada persona serán acumulables con las ayudas que establece la legislación en materia de becas y de créditos de estudios, de acuerdo con los requisitos y los criterios y baremos técnicos establecidos reglamentariamente.

En lo referente a la formación profesional, el conjunto de la normativa reguladora de la formación profesional y del aprendizaje en la empresa es aplicable a las personas con discapacidad, las cuales pueden firmar un contrato directamente o mediante los padres o tutores en el caso de minoría de edad o de incapacitación. A efecto de igualdad de oportunidades y en función de las características y el grado de la discapacidad, excepcionalmente se pueden flexibilizar y adaptar los diferentes elementos configuradores del contrato de aprendizaje con la edad del aprendiz, la duración del contrato, el horario de trabajo, los días de descanso y la retribución. Para la aplicación de las medidas excepcionales establecidas anteriormente, se necesita un informe de la CONAVA y del órgano responsable de la orientación educativa y de la intervención psicopedagógica que, en lo referente a las competencias de los órganos mencionados, vincula al Servicio de inspección laboral a efectos de la autorización del contrato.

4.2. Derecho a la comunicación interpersonal

Teléfonos e Internet adaptados. Servicios electrónicos y de emergencia.

La accesibilidad a los sistemas de comunicación queda garantizada a toda persona discapacitada con la finalidad de que tenga acceso a la comunicación oral y a la información escrita, especialmente cuando se efectúa por medios de comunicación públicos. El Gobierno y los ayuntamientos tienen que establecer los mecanismos y las alternativas técnicas que hagan accesibles y utilizables los sistemas de comunicación a toda la población, y tienen que velar para que los servicios de atención al público sean accesibles a las personas con deficiencias sensoriales.

La Cruz Roja, mediante convenio, ofrece el servicio de teleatención domiciliaria, destinado a personas que viven solas o pasan todo el día solas, inclusive las personas discapacitadas.

4.3. Acceso a los medios de comunicación

Adaptaciones en televisión, cine, teatro, etc. Especial referencia al lenguaje de signos en televisión. Acceso a publicaciones y bibliotecas.

Se garantiza el servicio de interpretación de lenguaje de signos para facilitar, cuando sea necesario, la comunicación de las personas sordas en los casos relacionados con el ejercicio de sus derechos fundamentales. Con la misma finalidad se tienen que adoptar las medidas y ayudas adecuadas para los casos de otros discapacitados.

4.4. Ocio y cultura

Reservas de espacios culturales. Fomento público de actos culturales especiales o accesibles a discapacitados. Fomento del deporte en discapacitados. Artículo 30.5 CDPD.

Las personas con discapacidad se integran y participan en condiciones de igualdad a las actividades culturales, de ocio y de deporte. Las administraciones públicas adoptan todas las medidas necesarias para

promover las federaciones y las manifestaciones deportivas de las personas con discapacidad y garantizan sus derechos como participantes o espectadores de cualquier actividad de tipo cultural, deportivo o de ocio.

La Federación Andorrana del Deporte para Minusválidos (FADEM) es la encargada de impulsar y dirigir toda la actividad de las personas con discapacidad en Andorra en coordinación con el Ministerio de Educación, Juventud y Deporte. También se encarga de calificar a los discapacitados para participar en competiciones deportivas oficiales en Andorra y en el extranjero. De esta manera el FADEM pretende la integración y la participación activa de los discapacitados mediante la promoción del deporte y la concepción del mismo como una diversión. Asimismo tiene por misión la de integrar a los minusválidos con afectación sensorial al mundo del deporte en general.

Los deportes realizados son: el esquí, la natación, el tenis y el atletismo. En el esquí propone iniciar el esquí adaptado, tanto alpino como nórdico, a todos los federados que lo soliciten. En natación y tenis ofrece ayuda a los no iniciados, perfecciona a los practicantes y prepara y tecnifica a los competidores. En el atletismo incentiva a los federados que practican el deporte e inicia a los principiantes.

5. TRABAJO

5.1. Acceso al empleo

Fomento del empleo en general. En especial, cuotas o cupos en el empleo público y en empresas privadas, en su caso. Ventajas fiscales o de otro tipo para empresas que contraten a discapacitados. Normas antidiscriminatorias.

Se garantiza a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades en el mundo laboral. Con la finalidad de asegurar una igualdad de oportunidades efectivas, se han establecido unas medidas. En los procesos de ocupación que convoquen las administraciones públicas, los organismos autónomos y las entidades parapúblicas, los discapacitados pueden acceder a las convocatorias de promoción interna como de nuevo ingreso como aspirantes internos o bien como externos a los organismos mencionados anteriormente, teniendo que acreditar su discapacidad, cumplir los requisitos del edicto o concurso interno y ser admitidos con prioridad a los otros candidatos si, después de haber efectuado todas las pruebas de selección, obtienen la máxima puntuación. Asimismo la organización del proceso de selección tiene que adaptarse ya sea en tiempo o en medios y recursos a sus necesidades, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad.

Las administraciones públicas, los organismos autónomos y las entidades parapúblicas favorecerán la ocupación mediante la contratación de determinados servicios o la adquisición de productos a empresas de inserción laboral de personas con discapacidad, o bien contratando, mediante estas empresas, trabajadores con discapacidad para realizar determinadas funciones temporalmente.

El servicio administrativo encargado de proponer y gestionar las políticas de ocupación y de la intermediación en el mercado laboral promueve y favorece la contratación de trabajadores con discapacidad por parte de empresas que busquen mano de obra, de acuerdo con las normas y los requisitos establecidos reglamentariamente.

5.2. Condiciones de trabajo

Adaptaciones del puesto de trabajo a la situación de discapacidad ("ajuste razonable"). Formación y promoción profesionales. Igual salario. Prohibición de despido por causa de discapacidad.

Los puestos de trabajo ocupados por personas con discapacidad en cualquier empresa se llaman de inserción. Estas empresas pueden recibir ayuda pública, mediante colaboraciones económicas para adaptar las herramientas, los accesos, los puestos de trabajo de inserción o para otras finalidades, según lo que se pueda estipular reglamentariamente. También pueden ser objeto de medidas de fomento público las iniciativas de autoocupación. Las entidades dedicadas a la integración laboral de las personas con discapacidad debidamente acreditadas por el Gobierno pueden utilizar como fórmula de inserción laboral la inclusión, mediante la cual el trabajador o un grupo de trabajadores con discapacidad vinculados a la referida entidad pueden trabajar en el marco de funcionamiento de una empresa. Para utilizar esta fórmula se exige la conformidad de la inspección laboral.

Se pueden suscribir contratos de trabajo a bajo rendimiento o de aprendizaje en condiciones especiales cuando las capacidades residuales del trabajador discapacitado no le permitan lograr el pleno rendimiento. Asimismo se pueden establecer contratos de trabajo a tiempo parcial o con horarios flexibles para así ayudar a las capacidades y necesidades de las personas con discapacidad. Para suscribirse a estos contratos es preceptivo un informe favorable de la CONAVA que, en lo referente a sus competencias, vincu-

la el Servicio de Inspección laboral a efectos de autorización de contrato.

Todo contrato de trabajo, pacto o acuerdo que contenga discriminaciones en las condiciones laborales por razón de discapacidad se considera nulo y sin efecto. La retribución percibida por la persona discapacitada tiene que ser adecuada a la cantidad y calidad del trabajo desarrollado y al puesto de trabajo que ocupa de acuerdo con la misma evolución del mercado laboral del Principado de Andorra.

6. SALUD

6.1. Prevención de la discapacidad

Datos sobre discapacidad por causas de tipo sanitario (enfermedades hereditarias, parto, etc.). Políticas al respecto.

Para poder disponer de un instrumento global de prevención de disfunciones, corresponde al Gobierno aprobar y actualizar un Plan Nacional de Prevención, el cual se encarga de: orientar y efectuar planificaciones familiares, dar consejo genético, dar atención prenatal y perinatal (diagnósticos prenatales y detección de anomalías congénitas), dar asistencia pediátrica, sistema de vacunaciones, accidentes domésticos, higiene y seguridad laboral, seguridad en el tráfico viario, contaminación ambiental, campañas de información sobre los efectos derivados del abuso de determinadas sustancias tóxicas que generen dependencia, educación para la salud, cívica y viaria, y promoción de hábitos saludables.

El Comité de Expertos en prevención de disfunciones, presidido por el ministro competente en materia de salud, es el responsable de elaborar el Plan y de efectuar su seguimiento. Este Comité está formado además por representantes del Gobierno, de las áreas de salud, educación, trabajo, servicios sociales y medio ambiente, de la Comisión Técnica de Valoración (CONAVA), del órgano competente en materia de seguridad social, de los ayuntamientos, del colectivo de profesionales y de expertos en las diferentes materias con la composición y forma que se establece por reglamento.

Corresponde al Gobierno aprobar, a propuesta del Comité de Expertos en Prevención de disfunciones, los protocolos de detección y diagnóstico que tienen que aplicarse en el ámbito de la salud, de los servicios sociales, laborales, de las guarderías y de las escuelas, así como de los que se consideren adecuados.

6.2. Asistencia sanitaria (lo relativo a discapacidad mental, en el apartado 11)

- Acceso a servicios de salud. ¿Universalidad o aseguramiento?
- Rehabilitación. Enfermedades específicas de los discapacitados: diagnóstico, asistencia que se presta, en la ley y en la realidad. Protocolos.
- Autonomía del paciente discapacitado (derecho a decidir). Esterilización.
- Medicamentos para discapacitados.

El derecho a las pruebas y a los exámenes pertinentes para el diagnóstico está garantizado por el sistema de salud de Andorra, salvo en casos excepcionales, debidamente autorizados por el Gobierno de acuerdo con los criterios establecidos por vía reglamentaria.

La atención precoz representa el conjunto de actuaciones que se llevan a cabo en los primeros años de vida de los niños afectados por alguna disfunción o con el riesgo de sufrirla, dirigidas a potenciar al máximo sus capacidades y prevenir posibles complicaciones. Estas actuaciones se realizan en unidades de atención precoz, que disponen de profesionales especializados y con colaboración de los padres, las guarderías y las escuelas. Estas unidades tienen que ser acreditadas por el Gobierno de acuerdo con los criterios que se establecen por vía reglamentaria.

Se garantiza a todas las personas con discapacidad el acceso a los programas de salud, así como a las prestaciones sanitarias, rehabilitadoras y complementarias, en los términos y condiciones establecidos en la normativa vigente en materia de sanidad, con las siguientes especificaciones: asistencia sanitaria, programas preventivos de salud (consejo genético, diagnóstico y atención precoz, vacunaciones y otros que se establezcan reglamentariamente), asistencia sanitaria (primaria, hospitalaria, farmacéutica, aparatos y ayudas técnicas), rehabilitación (funcional, psicológica y social), transporte para asistencia sanitaria y rehabilitación y aquellos que se puedan establecer por ley o reglamentariamente.

Para optimizar los recursos y ofrecer una asistencia global e integrada se establecen programas y servicios sociosanitarios cuando las personas con discapacidad tienen problemas sociales y de salud. Se les garantiza las siguientes prestaciones: información y orientación desde el servicio de atención primaria a las personas afectadas y a sus familiares; servicios sociosanitarios de apoyo a la autonomía como pueden ser la atención domiciliaria, la atención diurna y la residencial.

La atención diurna está destinada a las personas discapacitadas graves que se vean impedidas en el acceso al trabajo (son de carácter terapéutico y ofrecen atención asistencial y actividades ocupaciona-

les dirigidas a potenciar al máximo las capacidades individuales y sociales y, siempre que sea posible, las habilidades laborales. También se ofrece a personas discapacitadas que se encuentren con problemas temporales o con dificultades en encontrar o mantener un puesto de trabajo).

La residencial para cuando no es posible o conveniente que la persona discapacitada se quede en casa. Pueden ser de dos tipos: viviendas tuteladas para personas con autonomía para la vida diaria y los centros residenciales asistidos para las personas con dependencias graves que no tienen otras alternativas. Estos servicios tienen que poseer las dimensiones, tienen que estar ubicados y su funcionamiento tiene que ser normalizado y adaptado al tipo de discapacitados.

Estas prestaciones se garantizan siempre que sea posible mediante servicios prestados en Andorra. Excepcionalmente, cuando lo exija la especificidad de la discapacidad, se pueden realizar en el extranjero, en centros acreditados previamente de acuerdo con el procedimiento y los requisitos que se establecen reglamentariamente.

7. PARTICIPACIÓN

7.1. Sufragio

Derecho de sufragio en condiciones de accesibilidad y secreto.

La Constitución del Principado de Andorra, en su Capítulo IV de los derechos políticos de los andorranos, artículo 24, especifica que todos los andorranos mayores de edad, en pleno uso de sus facultades, gozan del derecho de sufragio.

7.2. Participación

Fomento a la creación de organizaciones de discapacitados y de apoyo a los mismos. Diálogo civil en materia de discapacidad. Fomento de formas de participación pública de los discapacitados diferentes al derecho de sufragio (art. 29 CDPD).

Todos los andorranos tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y a los cargos públicos, con los requisitos que determinen las leyes. Se reconoce el derecho de creación de organizaciones empresariales, profesionales y sindicales.

8. OTROS DERECHOS

Por este orden: integridad física y moral, libertad personal (garantía frente a la detención), privacidad, capacidad jurídica (incapacitación, guarda y tutela), propiedad y herencia (protección del patrimonio del discapacitado), derecho a la familia (art. 23 CDPD), derechos del consumo, vivienda (si se refiere a accesibilidad, en el apartado 3.1). Acciones positivas no relacionadas directamente con el ejercicio de derechos humanos o fundamentales (microcréditos, etc.).

Mientras no sea regulada con carácter general la incapacitación y la tutela, las personas que por una discapacidad permanente estén impedidas para gobernarse por ellas mismas pueden ser declaradas incapaces mediante sentencia judicial, a petición de su cónyuge o familiares, hasta el segundo grado por consanguinidad o cuidadores de hecho o del Ministerio Fiscal si éstas no lo hacen o están ausentes. Esta sentencia tiene que determinar la extensión, los límites y la duración de la incapacitación, así como el régimen de tutela o guarda.

Pueden ser tutores todas las personas físicas que se encuentren en el pleno ejercicio de los derechos civiles y no estén inhabilitadas, así como las personas jurídicas sin finalidad de lucro entre las finalidades de las cuales figura la protección de las personas incapacitadas y que estén acreditadas por el Gobierno.

Los padres pueden designar a los tutores mediante testamento o documento notarial, así como establecer órganos de fiscalización de la tutela y establecer otras medidas que crean mejores para sus hijos. También aquellas disposiciones vinculadas al juez, excepto que se justifique otra decisión o medida más beneficiosa para la persona incapacitada.

La Fundación Privada Tutelar del Principado de Andorra es una organización sin ánimo de lucro que trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas en situación de incapacidad. Se encarga de tutelar a las personas que se encuentran solas en situación de incapacidad y no existen familiares que se puedan encargar de su tutela, o bien cuando los familiares son de edad avanzada y se prevé que en un futuro no podrán ejercer su labor. Está constituida por un equipo de especialistas que estudian individualmente cada caso y emprenden las acciones necesarias para garantizar la tutela. Se encargan de asumir las cargas y ejercer los derechos y facultades que dispone la ley. La acción tutelar se desarrolla de manera directa en tres ámbitos: gestión de las necesidades básicas y de atención social, gestión del patrimo-

nio y asistencia legal. También colabora con instituciones públicas y privadas en la creación de nuevos recursos y servicios y paralelamente se encarga de realizar una labor de sensibilización de la sociedad andorrana alrededor de las necesidades de actuar en este campo, dar a conocer los problemas de las personas incapacitadas y promover fórmulas legales como la pretutela.

9. TUTELA ANTIDISCRIMINATORIA Y SITUACIONES VULNERABLES

9.1. Tutela antidiscriminatoria

Normas generales de protección contra tratos discriminatorios a discapacitados y sobre acciones positivas en general (las normas específicas sobre la discriminación en ámbitos determinados, en los apartados correspondientes).

9.2. Mujeres con discapacidad

Problemática que se presenta. Programas especiales de atención a mujeres con discapacidad.

Ha quedado respondido en los apartados anteriores.

9.3. Niños y niñas con discapacidad

Problemática que se presenta. Programas especiales de atención a niños y niñas con discapacidad.

Ha quedado respondido en los apartados anteriores.

9.4. Discapacidad en centros penitenciarios

Problemática que se presenta. Programas especiales de atención a reclusos con discapacidad.

El Centro Penitenciario está adaptado a las necesidades que cualquier persona discapacitada pueda requerir. También cuenta con celdas adaptadas especialmente para ellos.

9.5. Otras situaciones (sólo si hay normativa propia o si presentan problemas específicos; un párrafo para cada situación)

10. GARANTÍAS

10.1. Garantías subjetivas

- Justiabilidad de los derechos de los discapacitados. Acceso a la justicia de los discapacitados (art. 13 CDPD). Actuación del Defensor del Pueblo y del Ministerio Fiscal en los procesos de tutela de los discapacitados. Especial referencia a los discapacitados como víctimas de un delito.

- Mecanismos arbitrales de solución de conflictos. Mediación.

El Ministerio Fiscal de acuerdo con su misión es el encargado de velar por la salvaguarda de los derechos de los ciudadanos con alguna discapacidad.

Los poderes públicos tienen que velar especialmente porque las personas con discapacidad y sus padres o representantes legales puedan utilizar efectivamente todas las medidas legales previstas.

10.2. Garantías objetivas

- Promoción y sensibilización (art. 8 CDPD).

- Otras garantías generales de los derechos de los discapacitados, diferentes a la protección de situaciones particulares e individualizadas.

Los poderes públicos, en colaboración con las entidades cívicas, especialmente las constituidas por personas con discapacidad o sus familias, tienen que impulsar periódicamente acciones y campañas de sensibilización social sobre las necesidades, las posibilidades y los derechos de éstos, para conseguir un conjunto de actitudes y comportamientos sociales y personales positivos hacia la equiparación de oportunidades y su integración social. Estas acciones pueden ser generales, dirigidas a toda la población, específicas para determinados colectivos o relativas a discapacitados concretos.

11. ESPECIAL CONSIDERACIÓN DE LA DISCAPACIDAD MENTAL

El centro de salud mental es el encargado de atender a las personas que presentan discapacidades psíquicas derivadas de enfermedades mentales. Este centro cuenta con un equipo interdisciplinario formado por psiquiatras, médicos, psicólogos, enfermeras, auxiliares de enfermería, trabajadores sociales, terapeuta ocupacional y musicoterapeuta.

Ofrece diversos recursos asistenciales: en el Centro de Salud Mental se realizan consultas ambulatorias y las actividades del Centro de Día. Algunas actividades del centro son: talleres de habilidades sociales, musicoterapia, taichí, taller de cocina, piscina, video-fórum, manualidades y revista. En el Centro de Salud Mental se realiza también el Programa de rehabilitación cognitiva de las demencias, dirigido a las personas que presentan todo tipo de demencias y con deterioros cognitivos provocados por traumatismos craneales. Este programa incluye talleres para los afectados y atención a la familias.

La Unidad de Hospitalización de Salud Mental se encarga de la hospitalización de agudos y el Hospital de Día realiza hospitalizaciones de día, de lunes a viernes, y donde se incluyen actividades deportivas, culturales y varios talleres de control de la ansiedad y el desarrollo personal.

La Escuela Especializada Nuestra Señora de Meritxell (EENSM) es una asociación creada en el año 1969 con la finalidad de fomentar la enseñanza, la educación y la recuperación de toda la población con discapacidad de Andorra. Es una entidad de carácter privado que tiene convenios firmados con el Gobierno de Andorra que determinan su ámbito de actuación y su forma de financiación.

La EENSM proporciona actualmente un amplio abanico de servicios para la educación, la habilitación, la recuperación y la normalización de las personas con discapacidad de todas las edades y características a lo largo de toda su vida. Actualmente atiende a unas 270 personas entre las cuales hay bebés, niños, jóvenes, adultos y personas de la tercera edad, con discapacidad intelectual, trastornos mentales severos, autismo y trastornos generalizados del desarrollo, déficit sensorial, déficit motriz y parálisis cerebral. Con la finalidad de aportar una atención óptima a cada persona en función de su edad y de sus necesidades, el centro se estructura en 7 programas que funcionan en entornos y tienen objetivos diferentes. Diseñan y aplican tan rápido como sea posible un programa individualizado de desarrollo, con la finalidad de normalizar hasta donde se pueda el comportamiento y el nivel de desarrollo del niño. Dan la información y el apoyo necesario a las familias con la finalidad de que comprendan las características, las limitaciones y posibilidades de su hijo y que puedan participar en su educación de manera responsable, informada y creativa. Educan y enseñan a los alumnos de acuerdo con las directrices del centro, el diseño curricular correspondiente, su adaptación o los programas individualizados de trabajo y las normas educativas vigentes. Ofrecen, de acuerdo con la evaluación de necesidades, servicios especiales de logopedia, fisioterapia, psicoterapia, diseño de programas de modificación de conducta y otros servicios específicos que se puedan requerir. Promueven y desarrollan al máximo las habilidades para trabajar en un entorno natural y para ajustarse a los cambios sociales y profesionales. Les ayudan a capacitarse para llevar a cabo una vida independiente en grupo o en familia, para tirar adelante su propia casa y para administrar la economía personal. Promueven la integración laboral de las personas con discapacidad, dependientes del Patronato, en las diferentes modalidades de trabajo con apoyo. Ofrecen una ocupación continuada y retribuida al máximo en relación con sus posibilidades, mediante tareas laborales diversificadas y adecuadas a los diferentes niveles de capacidad de los trabajadores del programa. También promueven una vivienda permanente a aquellas personas con discapacidad que lo requieren, asegurando el clima de acogida, de protección y de apoyo necesarios para conseguir un grado óptimo de calidad de vida.

12. FUENTES EN INTERNET

Boletín Oficial del Principado de Andorra
<http://www.bopa.ad>

Gobierno de Andorra.
<http://www.govern.ad>

Escuela Especializada Nuestra Señora de Meritxell
<http://www.eensm.org>

Ministerio de Salud y Bienestar
<http://www.salutibenestar.ad>

III Actuaciones de las defensorias

1.- El Raonador del Ciutadà, durante el año 1999 y actuando de oficio, solicitó la colaboración del Gobierno con la Cruz Roja de Andorra para que se interesasen sobre el llamado "TAT" o Teleatención, basado en una central de coordinación que recibía e identificaba instantáneamente la alerta enviada por el emisor que se accionaba por simple tracción, servicio destinado a personas de la tercera edad, disminuidas o enfermas que pudieran estar interesadas en el mismo. Se obtuvo una respuesta afirmativa y el servicio del TAT está en pleno y satisfactorio funcionamiento desde la Cruz Roja.

Aquest treball ha estat realitzat sota la direcció de la secretària general de la Institució, Sra. Rosa Sarabia Rebolledo.

4



ÍNDEX

ÍNDEX GENERAL

I

ÍNDEX D'EXPEDIENTS

1

ÍNDIX 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.	53
1 - Sector Finances (tributs i taxes).	53
1.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.	53
1.II.- Expedients tramitats.....	53
2.- Sector Urbanisme	57
2.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.	57
2.II.- Expedients tramitats.....	57
3.- Sector Social:.....	61
3.I.- Pensions / CASS.....	61
3.I.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.....	61
3.I.II.- Expedients tramitats.	62
3.II.- Infants - Jovent.	79
3.II.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.	79
3.II.II.- Expedients tramitats.....	80

3.III.- Dones.	Pàg. 83
3.III.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.	83
3.IV.- Jubilats.	83
3.IV.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.	83
3.V.- Discapacitats.	84
3.V.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.	84
3.V.II.- Expedients tramitats.	84
4.- Sector Administració en general.	89
4.I.- Administració penitenciària.	89
4.I.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.	89
4.I.II.- Expedients tramitats.	90
4.II.- Administració general.	92
4.II.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.	92
4.II.II.- Expedients tramitats.	92
4.III.- Seguretat viària i ciutadana.	124
4.III.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.	124
4.IV.- Higiene i salubritat públiques.	124
4.IV.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.	124
4.IV.II.- Expedients tramitats.	124
5.- Sector institucional.	127
5.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.	127
5.II.- Expedients tramitats.	127
6.- Sector Justícia.	129
6.I.- Explicació del sector, temes que tracta i núm. d'expedients.	129
6.II.- Expedients tramesos al Consell Superior de la Justícia.	130
7. Sector Accions privades: expedients no admesos a tràmit.	143
TERCERA PART:	147
1.- RELACIONS INSTITUCIONALS.	149
2.- PUBLICACIONS.	157
ÍNDEX :	171
I.- ÍNDEX GENERAL.	173
II.- ÍNDEX PER NÚMERO D'EXPEDIENT.	175

2

ÍNDEX D'EXPEDIENTS

Anys anteriors

113/08.....	Pàg. 92
233/08.....	57
247/08.....	94
255/08.....	95

Any 2009

1/09.....	130
2/09.....	62
3/09.....	143
4/09.....	97
5/09.....	143
6/09.....	97
7/09.....	143
8/09.....	62
9/09.....	131
10/09.....	143
11/09.....	132
12/09.....	97
13/09.....	97
14/09.....	143
15/09.....	99
16/09.....	97
17/09.....	150
18/09.....	149
19/09.....	149
20/09.....	132
21/09.....	132
22/09.....	97
23/09.....	143
24/09.....	97
25/09.....	143
26/09.....	143
27/09.....	143
28/09.....	100

29/09.....	Pàg. 143
30/09.....	132
31/09.....	143
32/09.....	97
33/09.....	97
34/09.....	127
35/09.....	133
36/09.....	134
37/09.....	97
38/09.....	97
39/09.....	62
40/09.....	100
41/09.....	143
42/09.....	143
43/09.....	101
44/09.....	97
45/09.....	101
46/09.....	103
47/09.....	143
48/09.....	135
49/09.....	103
50/09.....	97
51/09.....	143
52/09.....	53
53/09.....	143
54/09.....	97
55/09.....	136
56/09.....	132
57/09.....	143
58/09.....	143
59/09.....	149
60/09.....	143
61/09.....	143
62/09.....	105
63/09.....	143
64/09.....	143
65/09.....	132
66/09.....	132
67/09.....	62
68/09.....	132

69/09.....	Pàg. 143
70/09.....	132
71/09.....	97
72/09.....	143
73/09.....	97
74/09.....	143
75/09.....	143
76/09.....	106
77/09.....	132
78/09.....	137
79/09.....	143
80/09.....	132
81/09.....	132
82/09.....	143
83/09.....	62
84/09.....	143
85/09.....	62
86/09.....	143
87/09.....	132
88/09.....	143
89/09.....	97
90/09.....	127
91/09.....	62
92/09.....	132
93/09.....	97
94/09.....	106
95/09.....	97
96/09.....	137
97/09.....	97
98/09.....	97
99/09.....	97
100/09.....	84
101/09.....	97
102/09.....	132
103/09.....	139
104/09.....	139
105/09.....	143
106/09.....	132
107/09.....	132
108/09.....	62

109/09.....	Pàg. 97
110/09.....	139
111/09.....	97
112/09.....	97
113/09.....	139
114/09.....	63
115/09.....	143
116/09.....	143
117/09.....	143
118/09.....	64
119/09.....	140
120/09.....	84
121/09.....	62
122/09.....	65
123/09.....	97
124/09.....	108
125/09.....	143
126/09.....	132
127/09.....	62
128/09.....	143
129/09.....	109
130/09.....	132
131/09.....	97
132/09.....	67
133/09.....	109
134/09.....	110
135/09.....	68
136/09.....	69
137/09.....	90
138/09.....	143
139/09.....	143
140/09.....	69
141/09.....	90
142/09.....	90
143/09.....	90
144/09.....	141
145/09.....	70
146/09.....	143
147/09.....	143
148/09.....	97

149/09.....	Pàg. 72
150/09.....	97
151/09.....	110
152/09.....	143
153/09.....	69
154/09.....	69
155/09.....	73
156/09.....	143
157/09.....	143
158/09.....	132
159/09.....	97
160/09.....	139
161/09.....	143
162/09.....	86
163/09.....	143
164/09.....	143
165/09.....	143
166/09.....	143
167/09.....	111
168/09.....	111
169/09.....	90
170/09.....	74
171/09.....	139
172/09.....	143
173/09.....	143
174/09.....	97
175/09.....	72
176/09.....	143
177/09.....	80
178/09.....	88
179/09.....	112
180/09.....	97
181/09.....	97
182/09.....	82
183/09.....	143
184/09.....	113
185/09.....	143
186/09.....	75
187/09.....	115
188/09.....	62

189/09.....	Pàg. 143
190/09.....	116
191/09.....	62
192/09.....	97
193/09.....	97
194/09.....	143
195/09.....	143
196/09.....	139
197/09.....	97
198/09.....	143
199/09.....	139
200/09.....	150
201/09.....	149
202/09.....	152
203/09.....	150
204/09.....	143
205/09.....	97
206/09.....	143
207/09.....	62
208/09.....	62
209/09.....	143
210/09.....	76
211/09.....	117
212/09.....	143
213/09.....	139
214/09.....	143
215/09.....	62
216/09.....	97
217/09.....	97
218/09.....	143
219/09.....	62
220/09.....	151
221/09.....	54
222/09.....	143
223/09.....	143
224/09.....	97
225/09.....	118
226/09.....	143
227/09.....	119
228/09.....	132

229/09.....	Pàg. 132
230/09.....	132
231/09.....	143
232/09.....	143
233/09.....	143
234/09.....	97
235/09.....	62
236/09.....	120
237/09.....	142
238/09.....	97
239/09.....	97
240/09.....	77
241/09.....	143
242/09.....	62
243/09.....	132
244/09.....	151
245/09.....	143
246/09.....	143
247/09.....	62
248/09.....	143
249/09.....	62
250/09.....	143
251/09.....	124
252/09.....	149
253/09.....	149
254/09.....	151
255/09.....	151
256/09.....	120
257/09.....	142
258/09.....	143
259/09.....	97
260/09.....	143
261/09.....	143
262/09.....	97
263/09.....	62
264/09.....	122
265/09.....	127
266/09.....	97

