

Informe anual al Consell General

2013



Raonador del Ciutadà

PRINCIPAT D'ANDORRA

INTRODUCCIÓ

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

INTRODUCCIÓ

Finalitzat l'any 2013 i complint amb l'article 21 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, presentem al Consell General un informe detallat de les actuacions portades a terme des de l'1 de gener al 31 de desembre del 2013.

Durant aquest any hem continuat buscant l'apropament a la ciutadania per diferents mitjans, assabentant-los de les nostres funcions, de com podem ajudar-los en tots els seus problemes en els quals l'Administració pública o parapública hagi pogut vulnerar els seus drets. Per aconseguir-ho, hem fet servir visites a institucions, tríptics informatius, mitjans de comunicació, xerrades als centres educatius, etc.

La resolució de problemes i la campanya portada a terme fan que cada vegada més la nostra Institució sigui coneguda per la nostra societat, així com el seu funcionament, la seva objectivitat, la seva independència i la seva transparència.

Aquest any la Institució del Raonador del Ciutadà ha complert el quinzè aniversari de la seva creació (4 de juny de 1998).

En aquests quinze anys ha desenvolupat la seva comesa en defensa i protecció dels drets i llibertats fonamentals de les persones, previstos en la Constitució, atenent que l'actuació de l'Administració pública en general i, en un sentit més ampli, els comuns, les empreses públiques i les parapúbliques s'ajustin als principis constitucionals i serveixin amb objectivitat l'interès general i se subjectin als principis de jerarquia, eficàcia, transparència i plena submissió a la Constitució i a la resta de l'ordenament jurídic (art. 2.a.b LCFRC).

Ha estat un any difícil per a la nostra població, que ha patit, com la resta de països de l'entorn, una forta crisi econòmica originària de desequilibris familiars i socials. En tot aquest temps hem procurat ser al costat de les persones que han necessitat la nostra ajuda, tractant sempre de buscar la solució adequada.

Davant la complexitat dels problemes plantejats ens adonem de la importància d'aquesta Institució (*ombudsman*, defensor, raonador, *valedor*...) dins la societat i de la necessitat i conveniència de seguir els treballs programats en les diferents organitzacions dels congressos dels quals formem part com a membres de ple dret al llarg del 2013, com ara:

- L'AOM (Associació de l'Ombudsman de la vessant Mediterrània), en què es va tractar de buscar la creació d'una cultura de col·laboració i formació, d'una comunicació fluida amb l'Administració, dels obstacles de la mediació institucional...

- L'AOMF (Associació d'Ombudsman i Mediadors de la Francofonia), que va estudiar, també, la mediació institucional, la crisi institucional i financera, juntament amb els drets dels infants i, d'especial importància, la consideració de la funció dels *ombudsmans* en l'atenció de les empreses privades investides d'una missió de servei públic.

- La FIO (Federació Iberoamericana de l'Ombudsman), que va tractar el nou rol dels *ombudsmans* com a: mediador, facilitador, garant dels drets dels ciutadans, de l'*ombudsman* davant la corrupció, dels conflictes socials i de l'activitat empresarial no respectable.

De totes aquestes consideracions es dedueix que la funció i el treball dels *ombudsmans* estan canviant i s'estan ampliant. És cada cop més un referent dins la nostra societat davant d'un problema administratiu o social amb l'Administració, i més encara en temps com els actuals, de difícil economia, en què no solament hem resolt els expedients adients, sinó que hem pogut orientar els ciutadans que, davant del desconeixement de com resoldre un problema, sigui petit o gran, aquest el veuen augmentat en gran mesura per la incertesa.

ESTRUCTURA DE LA MEMÒRIA/INFORME

Durant el 2013 s'han resolt 291 expedients, que hem dividit en set apartats o sectors: finances, urbanisme, social, Administració general, institucional, justícia i accions privades.

Els sectors amb més quantitat d'expedients són: accions privades, Administració general i sector social, per aquest ordre.

El sector de la justícia representa el 14,063% del total, que fonamentalment són queixes per la tardança en la resolució de sentències i en la seva execució. En breu esperem que es porti a terme la renovació de la Justícia, que és un projecte en què molts confien i confiem, perquè el país rebi el servei adequat a les seves necessitats. Hem de fer notar que, d'acord amb l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, en el sector de la justícia ens hem de limitar únicament a traslladar al Consell Superior de la Justícia les reclamacions presentades i, si aquest organisme ens fa arribar una resposta, comunicar-la al reclamant.

El sector que ha disminuït lleugerament respecte del 2012 ha estat el de Social, en el subapartat de Pensions. Creiem que aquesta disminució ha estat deguda al moviment emigratori, motivat per la crisi econòmica.

Ens és grat constatar que les queixes presentades per la mala atenció de determinats funcionaris ha disminuït respecte a l'any anterior. No obstant això, considerem que hem d'insistir en la necessitat de fer creure que l'Administració i els seus funcionaris tenen l'obligació de servir els usuaris, que hi som per a servir i no per a ésser servits.

El sector de l'Administració general ha augmentat el corresponent a l'Administració penitenciària, que, en certa mesura, està vinculat a la casuística del sector de justícia.

On observem un canvi notable és en l'apartat d'accions privades, que ha augmentat d'un 21,77% el 2012 a un 29,84% aquest any 2013.

Precisament en aquest apartat un dels temes que més ens ha sol·licitat la intervenció ha estat el de l'habitatge.

Encara que el Raonador del Ciutadà no tingui la possibilitat d'intervenir en assumptes que impliquin problemes entre particulars, i després d'informar els demandants que no hi tenim competència, el Raonador no queda impedit per informar-los, si escau, de l'autoritat o del procediment que, al seu entendre, sigui el més adequat: “procurem informar del contingut de la llei que afecta el problema o la qüestió plantejats, com per exemple la d'arrendament de finques urbanes”.

Respecte a l'apartat d'Infants, la Institució va visitar el Centre d'Acolliment d'Infants La Gavernera en dues ocasions. De la primera visita es van trametre un seguit de consideracions al Ministeri de Salut i Benestar, ja que l'organització vertical que tenien podia ser positiva en determinades ocasions i sempre sota un control proper, però sense oblidar el nombre d'adolescents i infants residents al Centre. Pel que feia a l'atenció dels diferents grups, aquesta necessitava més quantitat d'educadors o d'educadores per donar una atenció i una qualitat més en línia al tipus de centre. Així mateix, la seva capacitat era prou suficient feia uns anys per als infants acollits. Avui dia, però, consideràvem que era totalment insuficient per la quantitat d'usuaris tant en els espais comuns com en la resta de les instal·lacions. Per aquest motiu, la Institució va emetre un suggeriment formal al Ministeri de Salut i Benestar, perquè prenguéss en consideració les reflexions efectuades en referència a la situació actual del CAI a fi d'aportar una qualitat de vida i els serveis necessaris als seus usuaris.

Posteriorment, es va realitzar una segona visita, en què es van poder observar les reformes efectuades, i es va mantenir una trobada amb els infants i amb el personal del Centre de servei en aquell moment. Malgrat l'esforç realitzat per l'Administració, considerem que encara s'haurien d'efectuar altres reformes per a poder considerar-lo com un centre propi d'acolliment.

També amb temàtica d'infants hem atès puntualment les queixes formulades per pares sobre problemes dels seus fills en l'àmbit escolar, així com les reiterades demandes efectuades, ja en anys anteriors, sobre la necessitat d'establir un servei de transport públic al centre d'aprenentatge d'adults d'Aixovall —considerat d'adults, però al qual també assisteixen joves que no tenen la majoria d'edat—, que operi fins a les 22.30 h, hora en què finalitzen les classes, ja que actualment l'últim servei és a les 21.30 h.

Deixem constància de diversos temes tramesos al Consell General per al seu estudi i per a la seva presa en consideració, com són la Llei 11/2012, del 21 de juny, de l'impost general indirecte i la Llei 9/2013, del 23 de maig, de modificació de les lleis 25/2011, del 29 de

desembre, i 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social. En aquest sentit, es manifestava que les lleis de la CASS i de l'IGI no preveuen el cas de comerços de nova obertura, fet que els crea un greuge comparatiu amb els comerços oberts anteriorment. Per exemple, pel que fa a l'IGI, han de fer la declaració de l'impost mensualment, com una empresa que tingui resultats de l'exercici; i, a la CASS, en no tenir resultats d'exercicis anteriors (nova obertura), els assalariats per compte propi han d'abonar el 50% i no el 25%.

Un altre dels assumptes tramesos al Consell General va ser la demanda d'un ciutadà que sol·licitava la modificació de la Llei que regula les tasques intel·lectuals a fi que tinguin un marge de llibertat, tal com es regula a la resta d'Europa, en el sentit que permetin a tot llicenciat en qualsevol branca del saber humà accedir a la professió.

Finalment, dues demandes més van ser trameses, que feien referència a la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social i que tractaven el tema de les pensions de viduitat i de les cotitzacions dels autònoms.

RELACIONS AMB LES DIFERENTS ADMINISTRACIONS

Volem reiterar un any més el nostre agraïment a les distintes administracions pels correctes procediments d'actuació i d'atenció a les demandes d'informació i de resolució de la nostra Institució, i per la col·laboració prestada; i ensems a les autoritats i funcionaris, i a totes aquelles persones i entitats que ens han ajudat en la resolució de problemes plantejats per la societat andorrana.

Agrair també a tots els mitjans de comunicació que han contribuït en gran manera a donar a conèixer la nostra tasca i la nostra disposició al servei de la societat andorrana.

Alhora l'agraïment i el reconeixement a tot l'equip de la Institució: Sra. Rosa Sarabia Rebolledo, Sra. Laura Gil Martínez i Sra. Blanca González Adan.

Esperem que la tasca efectuada durant aquest any 2013 serveixi de punt de partida per a millorar la de l'any vinent.

Moltíssimes gràcies a tothom: administracions, institucions i persones que han col·laborat per fer una Andorra més justa i millor.

1



PRIMERA PART

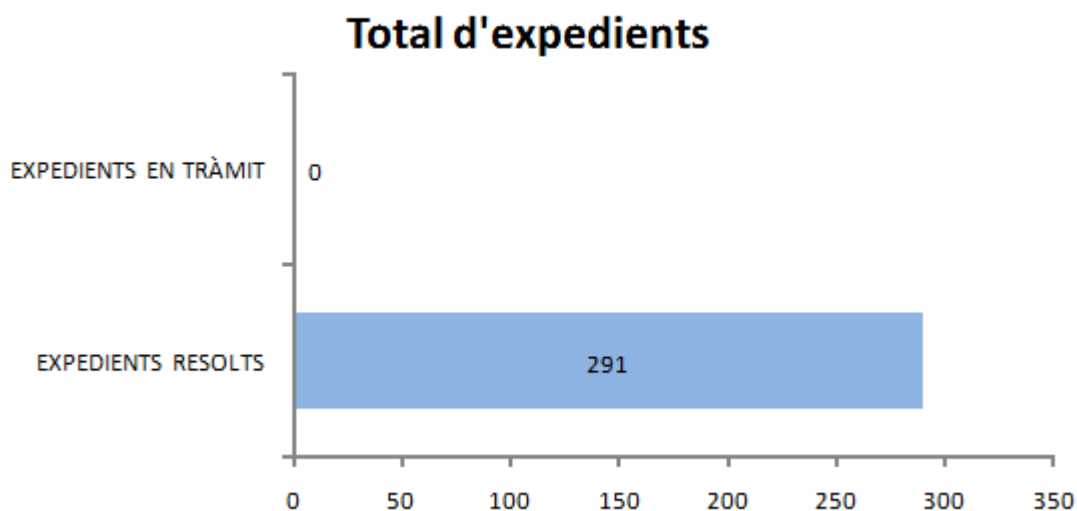
ANÀLISI I RESUM ESTADÍSTIC

Anàlisi i resum estadístic

En la primera part de l'Informe anyal al Consell General es presenta un resum estadístic en què es recullen les dades més rellevants referides al desenvolupament de l'activitat del Raonador del Ciutadà durant el curs de l'any.

Durant aquest any, tal com podeu comprovar, s'han obert un total de 291 expedients, que, en aquest període, han estat resolts en la seva totalitat. 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.

Del total dels 291 expedients, 88 es van tractar com a expedients formals escrits, 5 expedients d'ofici i 198 en concepte d'expedients informatius que versen fonamentalment sobre sol·licituds d'informació dels ciutadans que no donen lloc a actuacions posteriors per part del Raonador del Ciutadà.

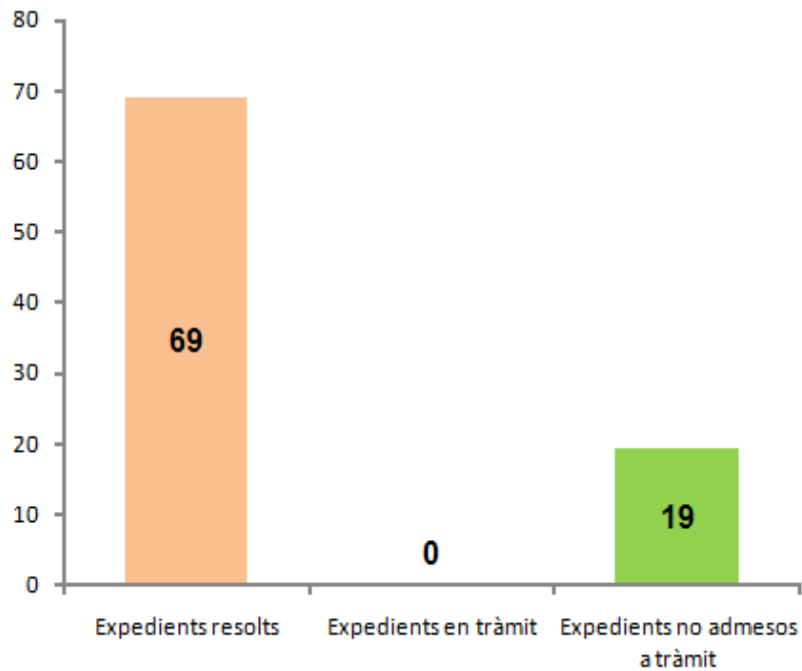


A) EXPEDIENTS FORMALS

Any 2010 Any 2011 Any 2012 Any 2013

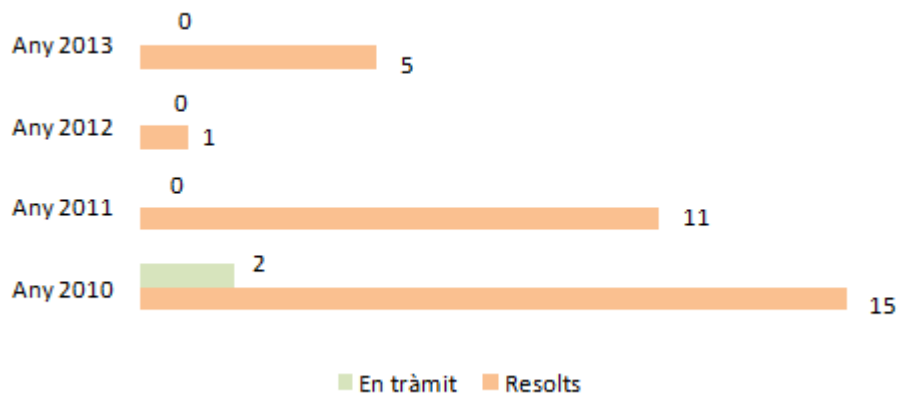
1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS

A INSTÀNCIA DE PART	45	81	89	88
1.1 Admesos a tràmit	35	65	76	69
- Resultats	34	63	70	69
Favorable al demandant.....	9	18	31	20
Queixes	8	18	31	20
Favorable a l'Administració	25	45	39	49
Queixes.....	20	45	39	49
- En tràmit	1	2	6	0
Queixes.....	1	2	6	0
1.2 No admesos a tràmit.....	10	16	13	19
Queixes.....	8	16	13	19

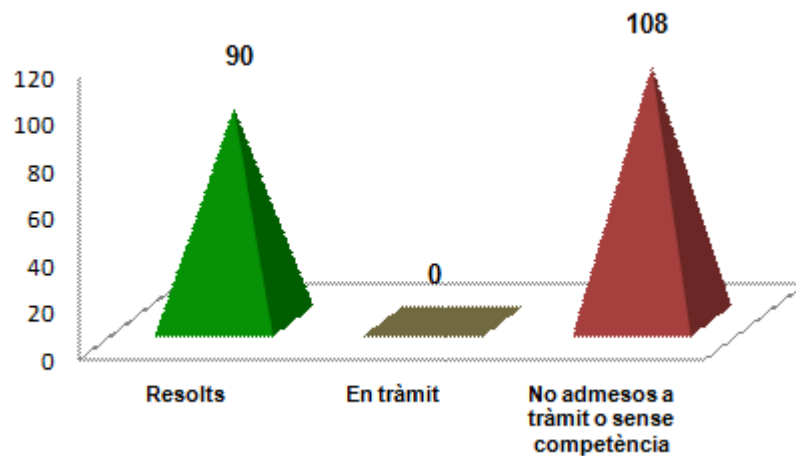


2.TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

D'ofici171115
Resultats	Favorable al demandant.....12913
	Favorable a l'Administració.....3202
En tràmit2000

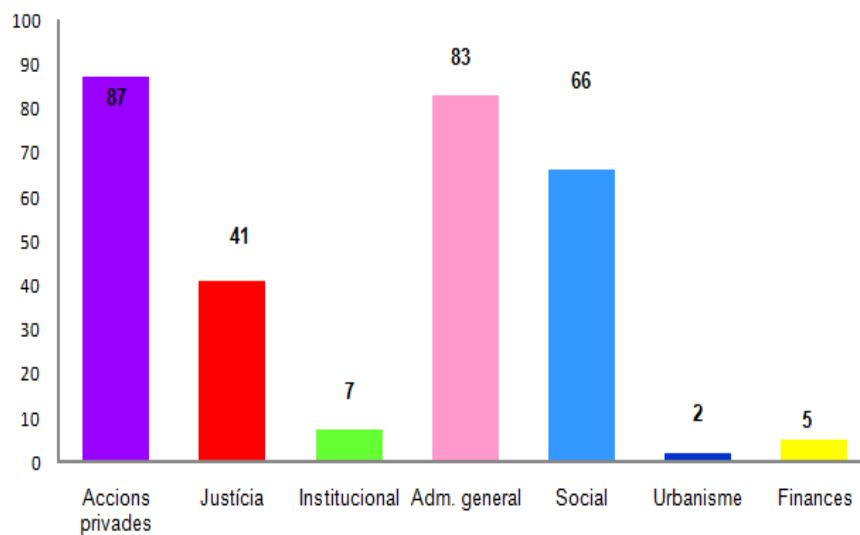


A instància de part198
Resultats90
En tràmit0
No admesos a tràmit o sense competència108



B) EXPEDIENTS PER SECTORS

Sector Finances	5
Sector Urbanisme	2
Sector Social:	66
Pensions / CASS	38
Infants/Jovent	5
Tràmits socials	22
Seguretat viària	1
Sector Administració general:	83
Administració penitenciària	14
Administració general	69
Sector Institucional	7
Sector Justícia	41
Accions privades	87



C) ENTREVISTES

TOTAL	1.425
1. ENTREVISTES INSTITUCIONALS	89
Rebudes	3
Realitzades	86
2. ENTREVISTES PERSONALS AMB PARTICULARS	534
3. ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA	802

D) CORRESPONDÈNCIA

TOTAL	1.065
1. CORRESPONDÈNCIA EMESA	282
2. CORRESPONDÈNCIA REBUDA	783

E) RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

1. ACTIVITATS I NOTÍCIES APAREGUDES SOBRE LA INSTITUCIÓ EN ELS DIFERENTS MITJANS DE COMUNICACIÓ DEL PAÍS	
- Premsa	18
- Televisió	8
- Ràdio	15

2



SEGONA PART

EXPEDIENTS REGISTRATS
I
DESENVOLUPATS PER SECTORS

Contingut de la segona part

Les funcions desenvolupades pel Raonador del Ciutadà són les inherents als *ombudsman* d'altres països: vetllar pel compliment, per l'aplicació i per la defensa dels drets i de les llibertats de les persones, recollits en la Constitució.

El tractament de les queixes de les persones que han acudit a la Institució del Raonador del Ciutadà s'ha fet amb la màxima diligència a fi de solucionar amb urgència els problemes plantejats.

Com especifica l'article 15 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, les queixes han estat tramitades amb la deguda reserva i guardant el degut secret. Per tant, s'han omès els noms de les persones ateses a la Institució a fi de complir amb allò que preveu l'apartat 2 de l'article referit de vetllar i respectar la intimitat i l'honor dels reclamants.

Hem considerat exposar dins de cada sector els expedients registrats i desenvolupar només aquell o aquells que han estat més significatius, sense les dades personals dels reclamants.

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 Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, que legitima la Institució per dur a terme informes o recomanacions sobre qüestions d'interès ciutadà o social en general. En segon lloc, els expedients informatius, que inclouen les actes de compareixença, de comunicació i els acords de resolució, que corresponen als demandants que, sense haver donat lloc a cap tràmit amb l'Administració o entitat, sol·liciten una informació 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, el tercer tipus són els expedients pels quals s'admet a tràmit un escrit de queixa i es cursa una demanda escrita a l'administració afectada. Aquesta darrera, dins del termini d'un mes establert per 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 deu dies hàbils. En la formulació de recomanacions, recordatoris de deures legals i suggeriments, les autoritats i els funcionaris responen per escrit en el termini d'un mes.

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
1/13 4/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
2/13 7/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
3/13 4/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	PÈRDUA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
4/13 10/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ RETORN DIPÒSIT LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
5/13 11/01/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
6/13 10/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD PUJADA IGI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
7/13 11/01/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD FACTURA FEDA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
8/13 14/01/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUDA HABITATGE RETINGUDA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
9/13 14/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
10/13 14/01/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ RECURS	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
11/13 15/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/13 15/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
13/13 16/01/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
14/13 17/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
15/13 21/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
16/13 21/01/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ VIDUÏTAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
17/13 23/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACTUACIÓ LLOGATER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
18/13 24/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
19/13 25/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
20/13 28/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AUGMENT PREU CALEFACCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
21/13 28/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
22/13 29/01/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD TRACTE I ACTUACIÓ FEDA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
23/13 31/01/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
24/13 31/01/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
25/13 31/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COBRAMENT COMISSIONS BANCÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
26/13 31/01/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
27/13 31/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	PROPOSTA REFORMA LLEI 17/2008	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
28/13 29/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ VIDUÏTAT	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
29/13 4/02/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
30/13 7/02/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ESCOLA MÚSICA COMUNAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
31/13 11/02/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
32/13 31/01/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ SUPERIOR JERÀRQUIC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
33/13 13/02/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONSTRUCTOR	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
34/13 13/02/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INCOMPLIMENT SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
35/13 13/02/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INCOMPLIMENT CONVENI SEPARACIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
36/13 14/02/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	AUGMENT COBERTURA TRACTAMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
37/13 15/02/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
38/13 15/02/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SAAS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
39/13 15/02/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD DEUTES EMPRESARIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
40/13 15/02/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD IMPORT PRESTACIONS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
41/13 15/02/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ LLOGATER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
42/13 15/02/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	MANCA RESPOSTA RECURS BECA ESTUDI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
43/13 18/02/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ GESTORIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
44/13 18/02/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
45/13 20/02/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	DESACORD LLEI POUP AUVINYÀ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
46/13 21/02/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA NOTIFICACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
47/13 22/02/13	INFORMATIU	OFICI	INFANTS	SITUACIÓ CAI	SUGGERIMENT FORMAL ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
48/13 22/02/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
49/13 22/02/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSÍO VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
50/13 22/02/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
51/13 25/02/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
52/13 25/02/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
53/13 26/02/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
54/13 1/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
55/13 4/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ PROCÉS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
56/13 4/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	INFORMACIÓ TREBALL CENTRE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
57/13 6/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD PÈRDUA PERMÍS DE RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
58/13 6/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD MANCA COMUNICACIÓ ENTRE GOVERN I CASS EN BAIXA DE SOCIETATS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
59/13 7/03/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SAAS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
60/13 7/03/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
61/13 11/03/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SAAS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
62/13 11/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
63/13 12/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA SERVEIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
64/13 12/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RETIRADA COBERTURA 100%	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
65/13 13/03/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA PENSIÓ DISCAPACITAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
66/13 13/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
67/13 15/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INCOMPLIMENT SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
68/13 22/03/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ FEDA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
69/13 18/03/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA EQUIPARACIÓ JUBILACIÓ ESCOLA ANDORRANA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
70/13 18/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	PROBLEMES LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
71/13 18/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ NACIONALITAT ANDORRANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
72/13 20/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
73/13 21/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD VACANCES COMUNALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
74/13 21/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ATENCIÓ CONSUMIDOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
75/13 21/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT DE PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
76/13 21/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
77/13 27/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD EXPEDIENT SANCIONADOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
78/13 27/03/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SITUACIÓ PRECARIETAT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
79/13 3/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ COMUNAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
80/13 3/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
81/13 3/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
82/13 2/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ INTERCANVI DE PROPIETATS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
83/13 4/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ AGÈNCIA DE VIATGES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
84/13 4/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	DESACORD CONDICIONS CENTRE PENITENCIARI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
85/13 4/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	DESACORD PREUS SUBMINISTRAMENT PRODUCTES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
86/13 4/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ TRÀMITS ASSISTENTA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
87/13 4/03/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	DESACORD ACTUACIÓ AGENT PENITENCIARI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
88/13 3/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
89/13 3/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
90/13 3/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	COBERTURA SANITÀRIA 100%	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
91/13 8/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA RECURS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
92/13 9/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
93/13 9/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	RETIRADA AJUDA MANUTENCIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
94/13 5/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI D'OCUPACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
95/13 10/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DRETS D'AUTOR INTERNET	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
96/13 11/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
97/13 12/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD TRÀMITS IMI I IGI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
98/13 12/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ DIRECTOR COMÚ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
99/13 12/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
100/13 12/04/13	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
101/13 15/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
102/13 17/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD APLICACIÓ CENS ENFITÈUTIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
103/13 17/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
104/13 12/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
105/13 17/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
106/13 17/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
107/13 19/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
108/13 19/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SAAS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
109/13 22/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ VEHICLE RETINGUT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
110/13 22/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
111/13 23/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MANCA ABONAMENT VIDRES CORRECTORS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
112/13 22/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD DEUTE BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
113/13 23/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
114/13 26/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
115/13 24/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	EXPLOTACIÓ CASETA COMUNAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
116/13 26/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
117/13 25/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
118/13 25/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
119/13 24/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ITV	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
120/13 26/04/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
121/13 26/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
122/13 26/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
123/13 30/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
124/13 30/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
125/13 30/04/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
126/13 6/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ CANVI PENA PER EXPULSIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
127/13 6/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
128/13 6/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ OBLIGACIONS PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
129/13 7/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
130/13 9/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ SERVEI DE POLICIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
131/13 7/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD TANCAMENT CENTRE EDUCATIU ESPANYOL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
132/13 15/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
133/13 16/05/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ JUSTÍCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
134/13 7/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
135/13 16/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ADMINISTRACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
136/13 17/05/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
137/13 21/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
138/13 21/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
139/13 21/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ FAMILIAR	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
140/13 22/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
141/13 25/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACCIDENT LOCAL NOCTURN	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
142/13 24/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ TAXES COMUNALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
143/13 27/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
144/13 27/05/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ADMINISTRACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
145/13 27/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
146/13 28/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
147/13 29/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
148/13 31/05/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
149/13 4/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ ABONAMENT FACTURA FEDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
150/13 4/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
151/13 5/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
152/13 6/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ORDRE EXPULSIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
153/13 6/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
154/13 7/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CRÈDITS GOVERN	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
155/13 14/06/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD MANCA ACTUACIÓ ADMINISTRACIÓ SALUBRITAT APARTAMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
156/13 14/06/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACOMIADAMENT PARAPÚBLICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
157/13 14/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD SANCIÓ ESCOLAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
158/13 14/06/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
159/13 17/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD DESPESES CONSUM APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
160/13 17/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
161/13 18/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
162/13 14/08/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
163/13 19/06/13	INFORMATIU	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INCLUSIÓ ANDORRA SIGNATARI RESOLUCIÓ DRETS HUMANS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
164/13 20/06/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD COTITZACIÓ AUTÒNOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
165/13 25/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA RETORN TUTELA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
166/13 26/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANÇA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
167/13 26/06/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
168/13 28/06/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SERVEI DE CIRCULACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
169/13 3/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
170/13 4/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DENÚNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
171/13 5/07/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MANCA REEMBORSAMENT PER DEUTE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
172/13 5/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
173/13 9/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	RETIRADA COBERTURA LOGOPEDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
174/13 9/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
175/13 8/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
176/13 10/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ORDRE EXPULSIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
177/13 10/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	PAGAMENT DEUTE BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
178/13 12/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA DOCUMENTACIÓ RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
179/13 12/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESCONEIXEMENT ESTAT CIVIL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
180/13 15/07/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DIVERSES LLEIS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
181/13 16/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	INFORMACIÓ RECÀLCUL ITP	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
182/13 17/07/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TURISME	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
183/13 17/07/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	DESACORD TANCAMENT PORTES CEL·LES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
184/13 17/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	INFORMACIÓ ORDRE EXPULSIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
185/13 17/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	INFORMACIÓ TREBALL AL CENTRE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
186/13 17/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	INFORMACIÓ TRASLLAT A PORTUGAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
187/13 18/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
188/13 18/07/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
189/13 29/07/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RECLAMACIÓ DEUTE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
190/13 1/08/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
191/13 1/08/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
192/13 6/08/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	DESACORD ESTAT DETERIORAT HOTEL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
193/13 7/08/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	EXPULSIÓ MANCA PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
194/13 9/08/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
195/13 14/08/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
196/13 14/08/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	COTITZACIÓ CASS ACOMIADAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
197/13 19/08/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ VEÏNS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
198/13 29/08/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ASSEGURANÇA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
199/13 19/08/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
200/13 30/08/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
201/13 5/09/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
202/13 6/09/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
203/13 9/09/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
204/13 10/09/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
205/13 12/09/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD FACTURA ANDORRA TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
206/13 13/09/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ FUNCIÓ PÚBLICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
207/13 3/09/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RECLAMACIÓ DEUTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
208/13 17/09/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COBERTURA SANITÀRIA PER DEUTE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
209/13 17/09/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ COMÚ SANT JULIÀ DE LÒRIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
210/13 17/09/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
211/13 19/09/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
212/13 19/09/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD REUBICACIÓ LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
213/13 19/09/13	INFORMATIU	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	JUSTIFICACIÓ MITJANS ECONÒMICS CÒNJUGES AND-ESP	SUGGERIMENT FORMAL ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
214/13 20/09/13	INFORMATIU	OFICI	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	TANCAMENT CEL·LES	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
215/13 20/09/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
216/13 25/09/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ERROR ADMINISTRATIU SERVEI OCUPACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
217/13 25/09/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ MANCA ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
218/13 30/09/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ MANCA ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
219/13 2/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DEUTE BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
220/13 2/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
221/13 3/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
222/13 3/10/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD OBERTURA EXPEDIENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
223/13 3/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
224/13 7/10/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CANVI LLEI PROFESSIÓ LLICENCIAT LIBERAL	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
225/13 9/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
226/13 10/10/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	DEMANDA COMPRA MATERIAL ESPORTIU	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
227/13 10/10/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	DEMANDA RESULTATS INFORMES MÈDICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
228/13 11/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
229/13 11/10/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
230/13 11/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
231/13 14/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
232/13 15/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
233/13 15/10/13	INFORMATIU	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACCÉS PLAÇA LÍDIA ARMENGOL	SUGGERIMENT FORMAL ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
234/13 16/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
235/13 16/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
236/13 16/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
237/13 18/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
238/13 21/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
239/13 21/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
240/13 21/10/13	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
241/13 22/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ AGENT POLICIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
242/13 22/10/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD COTITZACIONS CASS FUNCIO PÚBLICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
243/13 23/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA SALUBRITAT APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
244/13 23/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
245/13 23/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MODIFICACIÓ LLEI 17/2008	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
246/13 7/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
247/13 24/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS PER REAGRUPAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
248/13 24/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
249/13 25/10/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	DEMANDA VISITA VIS A VIS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
250/13 30/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	INFORMACIÓ TRASLLAT A PORTUGAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
251/13 31/10/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
252/13 4/11/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
253/13 11/11/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CURS DENÚNCIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
254/13 11/11/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DOCUMENTACIÓ POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
255/13 4/11/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD DESPESES MATERIAL IMPLANTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
256/13 11/11/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
257/13 11/11/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ORDRE EXPULSIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
258/13 12/11/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RESULTAT RECURS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
259/13 12/11/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	COBERTURA CADIRA I BATERIES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
260/13 13/11/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COBERTURA MALALTIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
261/13 13/11/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COBERTURA SANITÀRIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
262/13 13/11/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMERÇ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
263/13 15/11/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD LLEI 17/2008 AUTÒNOMS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
264/13 18/11/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
265/13 19/11/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ COL·LEGI D'ADVOCATS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
266/13 20/11/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SEGURETAT VIÀRIA	DESACORD MANCA TRETA GEL VORAVIA URBANITZACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
267/13 20/11/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD PROCÉS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
268/13 20/11/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DEMANDA REEMBORSAMENT 100%	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
269/13 23/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ SOCIETAT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
270/13 2/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
271/13 2/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
272/13 3/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
273/13 5/12/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	QUALITAT MENJAR I CALEFACCIÓ CENTRE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
274/13 5/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
275/13 6/12/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD ANUL·LACIÓ SUBVENCIO	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
276/13 5/12/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RESPOSTA RECURS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
277/13 9/12/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	SILENCI ADMINISTRATIU	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
278/13 11/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
279/13 11/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
280/13 11/12/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
281/13 12/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
282/13 13/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ EXERCICI PROFESSIONAL LIBERAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
283/13 17/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ COMÚ SANT JULIÀ DE LÒRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
284/13 17/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
285/13 17/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PROBLEMES LABORALS COMÚ D'ENCAMP	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
286/13 17/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
287/13 17/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
288/13 23/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
289/13 30/12/13	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD RECLAMACIÓ ITP EXEMPT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
290/13 30/12/13	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

1

SECTOR FINANCES

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

En aquest sector queden recollits els dossiers que fan referència als tributs, taxes o impostos aplicats per l'Administració pública als ciutadans. Dins d'aquest apartat s'han registrat els expedients següents: **6/13, 97/13, 102/13, 181/13 i 289/13.**

1.II. Expedient significatiu

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà a la Institució. Ens hi exposava que, en la resolució de la seva sol·licitud, el Ministeri d'Economia i Finances havia acordat l'exempció de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries d'acord amb l'article 4.11 de la Llei esmentada. Que, havent presentat la documentació requerida conforme es demostrava que era l'habitatge habitual i permanent, se li reclamava el deute de l'ITP des de feia tres anys.

En aquest sentit, es va admetre a tràmit la queixa i es va compilar la informació escaient prop del Departament de Tributs del Govern. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que, en data 22 de juny del 2010, el demandant havia presentat una sol·licitud prop del Ministeri de Finances, per la qual sol·licitava l'exempció de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries prevista en l'article 4.11 de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries, modificada per la Llei 7/2006, del 21 de juny.

Que, en data 25 d'agost del 2010, el Ministeri de Finances va resoldre "acordar" a favor del demandant l'exempció de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries sobre l'habitatge corresponent situat a la parròquia de la Massana, per un valor de transmissió inferior a 360.000 euros, d'acord amb l'article 4.11 de la Llei de l'impost sobre les transmissions patrimonials immobiliàries.

En compliment del que estableix l'article 4.11 de la Llei 7/2006, del 21 de juny, de modificació de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries, que estableix que "*L'habitatge ha de ser l'habitatge habitual i permanent durant un període mínim de 4 anys a comptar del moment de l'ocupació*" i que s'entén per *habitatge habitual i permanent "el que serveix principalment de residència permanent i habitual de l'adquirent i del conjunt de persones que hi conviuen (...) en un període superior a sis mesos i un dia per any natural"*, el demandant havia de presentar la documentació establerta en els apartats i i j de l'article 3.2 del Reglament de l'impost per demostrar que l'habitatge exempt era l'habitual i permanent. En concret, havia de presentar, durant el mes posterior a l'ocupació de l'immoble exempt, el certificat de convivència expedit pel Comú que acredités la data d'inscripció a l'adreça corresponent al

bé immoble exempt i la còpia simple de l'escriptura pública d'adquisició i, anualment, un certificat de residència expedit pel Comú i els rebuts dels consums d'electricitat, telèfon, aigua i calefacció.

Atès que l'interessat no va aportar la documentació esmentada en el termini legalment establert, el 13 de setembre del 2011 se'l va contactar, perquè presentés la documentació requerida en el Reglament de l'impost sobre les transmissions patrimonials immobiliàries. Durant la conversa telefònica va manifestar que encara no estava inscrit a l'adreça de l'habitatge exempt i que ningú no l'havia informat que aquesta inscripció s'havia de fer durant els sis (6) mesos posteriors a l'adquisició de l'habitatge.

Sobre aquesta manifestació, especificaven que aquesta obligació s'estableix per Llei. L'apartat 11.b, "Exempcions", de l'article 4 de la Llei de l'impost sobre les transmissions patrimonials immobiliàries diu:

"Resten exemptes de l'impost

11. Les transmissions, oneroses o lucratives, de béns immobles realitzades a favor de persones físiques, sempre que concorrin les condicions següents:

b) Que el bé immoble sigui la primera adquisició d'habitatge i que hagi de constituir l'habitatge habitual i permanent de l'adquirent.

(...)

L'adquirent ha d'ocupar l'habitatge en un termini màxim de 6 mesos posteriors a la seva adquisició."

A més a més, també se'l va informar sobre aquesta condició en la resolució en què se li atorgava l'exempció, tal com es detalla tot seguit:

"D'acord amb l'article 4.11.b de la Llei esmentada més amunt i amb les disposicions del Reglament de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries, del 26 de juliol del 2006, l'adquirent disposa de sis mesos a comptar de l'adquisició per ocupar l'habitatge objecte d'exempció."

Consegüentment, el demandant no podia al·legar que desconegués aquesta obligació legal.

L'interessat es va posar en contacte una altra vegada amb personal del Departament d'Habitatge i va declarar el contrari del que havia manifestat anteriorment. Afirmava que estava inscrit a l'adreça de l'habitatge exempt des del setembre del 2010 i presentava un certificat del Comú de la Massana, comú responsable del cens de població on estava situat l'habitatge objecte de l'exempció, en què s'acreditava aquesta inscripció retroactiva.

Vist que el demandant no havia complert amb els requisits establerts legalment per tal de mantenir l'exempció atorgada, el Departament de Tributs li efectuava l'1 d'octubre del 2013 un requeriment relatiu a la pèrdua de l'exempció establerta per

l'article 4.11 de la Llei 7/2006, de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries, i l'informava que l'incompliment comportava el pagament d'11.882,49 €, més els interessos legals. Contra aquest requeriment va interposar un recurs de reposició el 21 d'octubre del 2013, en el qual al·legava que durant aquests tres anys havia presentat dins dels terminis legals tota la documentació que exigia la Llei i el Reglament.

Aquest era un tràmit que, d'acord amb la normativa que dona lloc a l'exempció, estava obligat a fer, amb l'objectiu de poder comprovar que el pis objecte de l'exempció no s'havia llogat i continuava sent residència habitual i permanent. En tot cas, aquest no era el requisit que havia incomplert.

En relació amb l'al·legació que feia sobre el fet que la Llei no preveia enlloc que fos una condició de pèrdua de l'exempció de l'impost la no-inscripció al Comú —atès que la Llei únicament establí que s'havia perdut el dret a obtenir l'exempció i, per tant, es produïa l'obligació d'ingressar el deute tributari en cas d'incompliment de l'obligació que el pis fos habitatge habitual i permanent durant un període de quatre anys—, especificaven que l'apartat b de l'article 4.11 de la Llei 7/2006, del 21 de juny, de modificació de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries establí que "L'adquirent ha d'ocupar l'habitatge en un termini màxim de 6 mesos posteriors a la seva adquisició".

D'acord amb la doctrina dels nostres tribunals, l'ocupació s'acreditava amb la inscripció al comú corresponent. Així quedava palès en la sentència 2012-064, del 7 de maig del 2011, del Tribunal de Batlles, que reproduïen a continuació en la part que interessava:

"I aquesta cautela s'instrumenta amb l'obligació d'inscripció al comú corresponent i anyalment de la producció d'elements que confirmen, en el pla de la realitat, aquesta inscripció en el Registre Públic. Es tracta, per tant, d'una obligació estrictament formal per obtenir l'exempció que no es pot interpretar laxament, sota pena de subvertir el règim de control de l'exempció de l'impost".

Aquesta sentència ha estat confirmada en els seus propis termes per la sentència 51-2013, del 23 de maig del 2013, de la Sala Administrativa del Tribunal Superior de Justícia.

En relació amb les manifestacions del recurrent pel que fa al fet que el Comú de la Massana era competent en matèria de cens d'habitants d'acord amb la Constitució i la Llei qualificada de delimitació de competències i, per tant, la seva actuació no es podia qüestionar en aquest moment, s'havia de dir que no era la voluntat d'aquest Ministeri de Finances qüestionar les actuacions del Comú de la Massana, ni de cap altre comú, però sí que hi havia la voluntat de vetllar pel compliment de la normativa i dels ingressos de l'Estat. En aquest cas, una decisió del Comú de la Massana podia provocar un perjudici en els ingressos de l'Estat.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 289/13)]

2

SECTOR URBANISME

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

En el sector Urbanisme s'inclouen les qüestions derivades de permisos o de límits en la construcció d'immobles, estat dels immobles, demandes de documentació sobre propietats horitzontals, etc. Durant aquest any, s'han registrat dos expedients: **45/13** i **192/13**.

2.II. Expedient significatiu

[Uns ciutadans manifestaven la seva preocupació per l'estat de deteriorament en què es trobava l'antic "Hotel La Roureda". Es tractava d'un edifici amagat, però, per les seves característiques, era de fàcil accés. Ens informaven que el recinte estava obert, les escales no tenien barana, l'obertura del forat de l'ascensor no tenia protecció —amb el consegüent perill—, ja que sabien que allà es reunien joves a les nits, alguns fins i tot la hi passaven, menors que s'escapaven o es trobaven allà.

Sol·licitaven, per tant, que es comunicés al propietari o a la persona competent perquè fes els tancaments necessaris, ja que suposava un greu perill el fet que no hi hagués cap mena de barrera per entrar a l'edifici, amb lliure accés, i l'estat deplorable en què es troba la zona (vidres, llaunes, fustes, etc.).

Es va admetre l'escrit a tràmit i vam trametre una demanda d'informació al Ministeri d'Economia i Territori a fi de saber l'estat actual de l'immoble. En l'informe elaborat pels serveis tècnics d'aquest Ministeri se'ns comunicava que, després de la inspecció visual efectuada, efectivament l'accés al solar (mitjançant un pujador des de l'avinguda d'Enclar) era obert permanentment, sense barrera, ni tanca, ni impediment de cap tipus. Que es tractava d'un edifici inacabat, que comptava amb l'estructura, la coberta i una part dels tancaments exteriors i interiors (aparentment, no tots). Hi havia les obertures de portes i finestres, però no disposava de la corresponent fusteria. Resultava, doncs, completament accessible. El risc d'intrusió per part de qualsevol persona i, en particular, de menors era significatiu (recordaven que hi ha dos centres escolars a les proximitats: l'Escola Andorrana de Santa Coloma i el Col·legi Janer). Que les escales no tenien barana i l'obertura del forat de l'ascensor no tenia protecció. Que l'absència de baranes, de protecció del forat de l'ascensor i de fusteria de finestres provocava un evident risc de precipitacions al buit. I, principalment, a la nit, atès que l'edifici no disposava d'enllumenat ni interior ni exterior.

Que hi havia restes de materials de construcció per tot arreu i també deixalles: vidres trencats, fustes, ferros, tubs, etc. El risc d'ensopegades, així com de talls i punxades, era notori. La presència de llaunes de begudes i altres restes de menjar, d'aspecte relativament recent, corroboraven que l'edifici era assíduament visitat.

Com a conclusió: l'estat d'abandonament de l'edifici, combinat amb l'absència de tanques que hi impedissin el pas, constituïen un motiu cert de perill per a les persones que s'introduïen a l'edifici, singularment de nit.

Pel que feia a la manca de disponibilitat de dades a Govern, se'ns informava que la construcció de l'edifici era molt antiga, atès que ja figurava en les fotografies aèries de 1970. La recerca de dades administratives a Govern sobre l'edifici havia resultat infructuosa. No s'havia localitzat als arxius del Ministeri ni la sol·licitud de construcció, ni l'autorització d'obres (com era previsible, perquè l'expedient d'un permís d'obra tan antic havia de constar al Consell General i al Comú, però no al Govern). En qualsevol cas, els signes aparents assenyalaven que l'obra estava abandonada des de feia dècades.

Que, pel que feia a les competències per emprendre actuacions, es trobaven, doncs, en el cas d'un edifici de propietat privada que presentava una situació de perill evident per a la seguretat de les persones. La Llei general d'ordenació del territori i urbanisme, del 29 de desembre del 2000, modificada per la Llei 08/2006, del 21 de juny, per la Llei 06/2011, del 28 de juliol, i per la Llei 16/2012, del 31 de juliol, preveia aquest supòsit. En concret, l'article 127 estableix:

Article 127

Deures d'ús i conservació

1. Els propietaris de parcel·les, edificis i instal·lacions de tota mena tenen l'obligació de destinar-los efectivament als usos establerts en la planificació i a conservar-los en tot moment en les degudes condicions de seguretat, salubritat i higiene.

2. Els propietaris dels edificis i les instal·lacions són responsables de la inspecció, del manteniment i de la reparació de tots els elements de l'edifici executats a l'empara de la llicència o les llicències de construcció, incloses les proteccions específiques enfront dels riscos naturals i els ancoratges d'estabilització del terreny. Aquesta responsabilitat ha de constar en totes les escriptures de transmissió de domini.

3. Els comuns, en assabentar-se de qualsevol irregularitat d'ús o de conservació a què fan referència els apartats 1 i 2 d'aquest article, han d'ordenar al propietari l'execució de les obres necessàries per tal de conservar les condicions de seguretat, salubritat i higiene, amb indicació del termini d'execució.

4. Si, dins del termini fixat, el propietari no executa el que ordena el comú, ho fa el mateix comú per compte i a càrrec del propietari.

Així, doncs, el Comú d'Andorra la Vella era l'Administració pública competent per actuar en el cas que plantejava l'escrit de queixa formulat davant del Raonador del Ciutadà.

Que, d'acord amb el referit article 127 de la Llei general d'ordenació del territori i urbanisme, la seqüència d'actuacions havia de ser la següent:

1. Posar en coneixement del Comú la situació de perill detectada.
2. El Comú havia d'ordenar al propietari que tanqués el solar de forma efectiva, per tal d'impedir la intrusió de persones a l'edifici (o bé altres mesures que garantissin de forma satisfactòria la seguretat de les persones). Probablement el Comú coneixia la identitat del propietari, a partir de les dades cadastrals. En cas contrari, possiblement caldria recórrer a la publicació al BOPA.
3. En cas d'inacció del propietari dins d'un termini prudencial, el Comú hauria d'executar el tancament del solar pels seus propis mitjans i reclamar després el cost al propietari, per la via adequada.
- 4.- Possible incidència en aspectes d'ordre públic.

Independentment de l'anàlisi exposada en els apartats precedents (que estava centrada en l'òptica de la legalitat urbanística), la problemàtica exposada en l'escrit de queixa podia concernir també, potser, aspectes d'ordre públic, atès que s'hi esmentava la intrusió no autoritzada de menors en una propietat privada. Aquest informe no entrava en aquesta qüestió per entendre que aquest Ministeri no era competent i que corresponia al Raonador del Ciutadà posar els fets en coneixement de la Policia, si ho considerava convenient.

La Institució va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part demanant i va posar en coneixement del Servei de Policia l'afer de referència. (expedient 192/13)]

3

SECTOR SOCIAL

El sector Social recopila tots els expedients de caràcter social. Es divideix en quatre apartats: pensions/CASS, infants, tràmits socials i seguretat viària.

3.I. Pensions / CASS

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

La primera classificació d'aquest sector es desenvolupa amb els expedients que fan referència a pensions de vellesa, de viduïtat o orfanat, manca de reemborsament de despeses mèdiques, persones afectades per qüestions d'invalidesa, així com beneficiaris que estan en desacord amb retorns de prestacions mèdiques i sanitàries o en desacord amb les altes mèdiques sense que la seva malaltia hagi estat consolidada segons informes mèdics dels seus metges o en desacord amb l'actuació de la CASS.

Altrament tornem a deixar constància de la proposta efectuada l'any anterior de crear un tribunal arbitrari que estudiï les contradiccions entre els metges de la CASS i els de capçalera o especialistes en els diagnòstics de les malalties dels assegurats per avaluar si han estat consolidades o no.

Durant aquest període s'han tramès novament propostes de revisió de la Llei 17/2008 de la CASS, les quals han estat presentades per ciutadans i que han fet referència a les pensions de jubilació i viduïtat o a la cotització dels autònoms. En aquest sentit, aquestes demandes han estat trameses al Consell General per a la seva possible presa en consideració.

Els expedients compresos en aquesta subdivisió són els següents: 16/13, 27/13, 28/13, 36/13, 40/13, 49/13, 64/13, 65/13, 90/13, 96/13, 111/13, 114/13, 118/13, 125/13, 162/13, 164/13, 171/13, 173/13, 189/13, 195/13, 207/13, 208/13, 221/13, 232/13, 244/13, 245/13, 252/13, 255/13, 258/13, 259/13, 260/13, 261/13, 263/13, 264/13, 268/13, 279/13, 290/13 i 291/13.

3.I.II. Expedients significatius

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el qual ens exposava la qüestió que l'afectava, que era la següent: el seu marit patia un menyscabament del 80% que havia estat fixat per resolució i havia presentat una sol·licitud de pensió de solidaritat de les persones amb discapacitat. Aquesta li va ser desfavorable i ara no rebia cap pensió de discapacitat per part de la CASS.

Sol·licitava, per tant, que la CASS prengués en consideració la situació i li fos atorgada una pensió, ja que no tenia cap ingrés i no podia treballar segons els informes adjunts.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar informació a la parapública. Un cop rebut l'escrit de resposta, se'ns comunicava, entre altres, que l'interessat va iniciar en data 30.07.2010 una baixa mèdica derivada de malaltia comuna. El mes de setembre del 2011, la CASS va revisar-lo mèdicament i va constatar, d'una banda, que el seu estat mèdic es trobava consolidat i, d'una altra, que no assolia els requisits necessaris per poder ser beneficiari d'una pensió d'invalidesa per malaltia.

Mitjançant decisió de data 26.09.2011, la CASS li va notificar que resolva atorgar-li l'alta mèdica a comptar del 10.10.2011 i no atorgar-li una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna en no complir les condicions establertes legalment.

El demandant va recórrer únicament la decisió d'atorgar-li l'alta mèdica i, per carta de data 30.11.2011, la CASS va notificar-li que el Consell d'Administració, en la seva reunió del 28.11.2011, havia decidit confirmar l'alta mèdica atorgada. Contra aquesta decisió l'interessat no va formular cap demanda davant la Batllia d'Andorra i, per tant, la decisió de la CASS va esdevenir ferma i inatacable.

Que, d'acord amb el que disposa l'article 20 del Reglament regulador de les prestacions d'invalidesa de la seguretat social, transcorreguts dos anys des de la darrera revisió, si l'interessat ho estimava convenient, podia sol·licitar prop de la CASS una revisió de la seva situació mèdica en cas que es justificués un agreujament del seu estat mèdic i en cas que reunís els requisits administratius previstos en els articles 117, 118, 120 i 167 de la Llei 17/2008, és a dir, en cas que es trobés en situació d'alta o en situació assimilada a l'alta a la CASS.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de contesta al demandant i es va arxivar el dossier. (expedient 65/13)]

[Un ciutadà es va adreçar a la nostra Institució i va presentar un escrit de queixa. Exposava que tenia un deute reconegut amb la CASS i l'estava abonant fraccionadament. Que el deute anava a nom de la seva dona, però ell no tenia dret a cap reemborsament mèdic. Que cada vegada que acudia al metge rebia una tramesa en què se li manifestava que no es podia efectuar el reemborsament i, quan acudia a la CASS, se l'informava que era un error informàtic. Sol·licitava, per tant, la nostra intervenció, ja que, si es feia efectiu el pagament del deute, no entenia com no podien tenir dret al reemborsament per part de la CASS.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre una demanda d'informació a la CASS, d'acord amb l'article 17.5 de la LCFRC. Es va rebre l'escrit de contesta en el qual se'ns informava que, després d'haver revisat les cotitzacions relatives a

l'interessat, constataven que aquest assegurat es trobava al corrent del pagament de les seves quotes com a persona que realitzava una activitat per compte propi.

Que, de conformitat amb l'article 118 de la Llei 17/2008 del 3 d'octubre de la seguretat social, el demandant acreditava les condicions necessàries per al reembossament de les prestacions mèdiques en les modalitats previstes per la legislació.

Per tant, i sempre que el demandant es trobés al corrent del pagament de les seves cotitzacions, la CASS reemborsaria les prestacions mèdiques que pogués necessitar i que, per a qualsevol incidència en el reembossament, l'assegurat havia de posar-se en contacte amb l'Àrea de Control Administratiu de la CASS. (expedient 171/13)]

[El Raonador va tramitar una queixa d'un ciutadà prop de la CASS, el qual exposava que la parapública li havia atorgat una invalidesa A-3 en estar de baixa per malaltia des del 27/01/2012 com a conseqüència d'una mielofibrosis primària, leucèmia, i que, des del 20/09/13, li havien estat denegades les prestacions, ja que la documentació estava en tràmits. Que era una persona sense cap familiar i vivia en un apartament llogat, no tenia cap propietat. Considerava injust que hagués de viure sense cap mena d'ingressos a causa de la retirada de les prestacions i sol·licitava la intervenció de la Institució a fi de solucionar el problema.

Admès a tràmit l'escrit d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, es va sol·licitar a la CASS el seu parer precís sobre el que s'ha exposat a fi de determinar la fonamentació o no de la queixa i la seva remissió a les parts afectades.

En l'escrit de resposta se'ns informava que, d'acord amb els seus fitxers, en data 27.01.2012 el demandant va iniciar una situació d'incapacitat laboral transitòria. Que, per carta de data 09.09.2013, la CASS va comunicar-li que en la darrera revisió mèdica de data 30.08.2013 havia constatat que medicament presentava un grau de minva per ser beneficiari d'una pensió d'invalidesa per malaltia, però que administrativament no justificava els mesos de cotització previstos legalment per tenir dret a la pensió d'invalidesa.

Que, d'acord amb aquests elements de fet i de dret, la CASS va resoldre suspendre-li el pagament de les prestacions econòmiques per incapacitat temporal a comptar del 20.09.2013 i no atorgar-li una pensió d'invalidesa per malaltia.

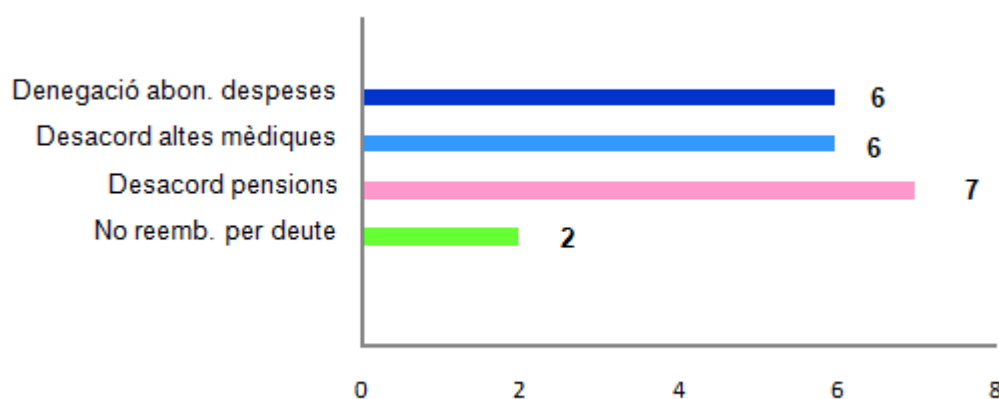
Que, en el mateix escrit, la CASS va informar-lo que l'obertura del seu dret a la pensió d'invalidesa per malaltia podia ser examinat en aplicació del Conveni de Seguretat Social entre Espanya, França i Portugal, i que, en cas que presentés períodes de cotització en algun d'aquests països que poguessin complementar els períodes cotitzats a Andorra fins arribar al mínim legal exigít per la legislació andorrana, vol-

gués passar per la CASS per iniciar un expedient administratiu amb l'organisme competent. El demandant va informar els serveis de la CASS que presentava períodes de cotització a Espanya.

En dates 6 i 9 de setembre i 15 d'octubre de 2013, i en el marc del conveni hispanoandorrà de seguretat social, la CASS va trametre a l'organisme espanyol competent els formularis de conveni E/AND 04, E/AND 02 i E/AND13, i ara estava a l'espera de rebre resposta per part de l'organisme de seguretat social espanyol.

Finalment, se'ns comunicava que en breu tenia previst resoldre provisionalment aquest expedient d'invalidesa, d'acord amb la informació que constava actualment en els seus arxius, atesa la situació personal del demandant, sens perjudici que, tan bon punt fos rebuda la resposta de l'organisme de seguretat social espanyol, la CASS procediria a resoldre definitivament la situació d'invalidesa derivada de malaltia comuna de l'interessat. (expedient 260/13)]

Mitjançant el gràfic que es pot observar a continuació, deixem constància de les demandes informatives presentades per ciutadans, les quals no han estat tramitades com a queixes formals, sinó com a expedients informatius:



3.II. Infants – Jovent

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

El sector social s'ha desenvolupat amb els expedients relacionats amb els joves i els infants, temes vinculats amb centres escolars amb el servei d'esports escolars i extraescolars o amb el centre d'acolliment. Seguint la pràctica d'anys anteriors, el Raonador ha efectuat diverses conferències als centres escolars a fi que els joves de més de dotze anys coneguessin la figura del Raonador i estiguessin informats de la possibilitat d'acudir a la nostra Institució si volien presentar una queixa, sense que els seus representants legals o tutors els haguessin d'acompanyar, així com ha informat altrament els joves del Centre d'Acolliment La Governera aportant-los tríptics informatius.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: 42/13, 47/13, 157/13, 222/13 i 275/13.

3.II.II. Expedients significatius

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa, ja que la seva filla va presentar un recurs el dia 2 de gener, perquè, segons una resolució del Departament d'Ensenyament Superior i Recerca, aquest li va denegar la sol·licitud de crèdit d'estudis universitaris per al curs 2012-2013.

Es va posar en contacte amb aquell departament i li van comunicar que sol·licités la informació al Gabinet Jurídic de Govern. Que, un cop demanada la informació, tampoc va rebre cap contesta. Per tant, volia deixar constància de la manca d'informació rebuda i sol·licitava la intervenció de la Institució del Raonador del Ciutadà a fi d'obtenir una resposta al recurs presentat.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam adreçar al Ministeri d'Educació i Joventut, seguint el que preveu l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

Rebuda la contesta, se'ns informava que el Departament d'Ensenyament Superior i Recerca havia denegat el curs 2012-2013 el crèdit d'estudis universitaris de segon cicle sol·licitat per la interessada, ja que no complia els criteris acadèmics requerits per a l'obtenció d'un crèdit d'estudis.

Que la Llei d'ajuts a l'estudi, en l'article 17.4, establia que: "Són criteris acadèmics els relatius a l'expedient acadèmic de la persona sol·licitant, a la superació o no de les matèries curriculars o els crèdits i, quan sigui el cas, a la possessió de la titulació acadèmica exigida per ser admesa en un ensenyament determinat. També es pot tenir en compte, a efectes de prioritització, que el sol·licitant no disposi d'un títol acadèmic de nivell postobligatori, llevat que l'estudi per al qual se sol·licità la beca sigui de nivell o grau superior al dels estudis que ja ha cursat".

Que l'article 23.1 de la mateixa Llei establia: "El crèdit d'estudis consisteix en un préstec personal, que ha de permetre a l'estudiant fer front a les despeses que li ocasionarà la seva dedicació a l'estudi durant el període que compregui el conjunt de cursos acadèmics de l'ensenyament que hagi de cursar".

Que la sol·licitant es va beneficiar el curs 2011-2012 d'un crèdit d'estudis universitaris per cursar un màster, considerat segon cicle d'estudis universitaris. Per superar el màster que la persona interessada va cursar l'any 2011-2012 calien 60 crèdits ECTS, l'equivalent a un curs acadèmic a temps complet. Per tant, el període d'estudis ja hauria finalitzat i no se li podia atorgar un altre crèdit per cursar uns estu-

dis del mateix nivell que ja havia cursat.

El 27 de desembre del 2012, la Direcció del Departament d'Ensenyament Superior i Recerca va rebre la interessada. Se la va informar dels motius pels quals se li havia denegat el crèdit i se li va indicar que tenia 13 dies hàbils per presentar un recurs davant de Govern. La interessada va presentar un recurs en el termini establert i ha estat durant el termini legal per resoldre el recurs que la mare de la interessada ens havia contactat. El passat 1 de març del 2013 es va notificar a la interessada la denegació del recurs presentat. (expedient 42/13)]

[Un expedient d'ofici va ser tramitat per la Institució arran de la visita efectuada al Centre d'Acolliment d'Infants La Gavernera, amb l'ànim de conversar, fonamentalment, amb els adolescents i conèixer de prop les necessitats en què la Institució del Raonador del Ciutadà pogués ser útil.

D'aquesta visita i d'altres es van treure unes conclusions que es van posar en consideració del Ministeri de Salut i Benestar, a causa de la importància i urgència que es va considerar que mereixien:

1. Consideràvem que l'organització vertical que tenien podia ser positiva en determinades ocasions i sempre sota un control proper. No havíem d'oblidar el nombre d'adolescents i d'infants.
2. L'atenció dels diferents grups necessitava més quantitat d'educadors/res per donar una atenció i una qualitat més en línia al tipus de centre.
3. La capacitat del Centre feia uns anys era prou suficient per als infants acollits. Avui dia, consideràvem que era totalment insuficient per la quantitat d'usuaris tant en els espais comuns com en la resta de les instal·lacions.

En conseqüència, en virtut de tot el que s'ha exposat, i en ús de les facultats que ens conferia la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, en què la Institució pot, d'ofici, elaborar informes, recomanacions o suggeriments sobre qüestions d'interès ciutadà o social en general, es va acordar, de conformitat amb els articles 5 i 20 de la Llei esmentada, formular el següent:

SUGGERIMENT FORMAL

- Que el Ministeri de Salut i Benestar prengués en consideració les reflexions efectuades en referència a la situació actual del CAI a fi d'aportar una qualitat de vida i els serveis necessaris als seus usuaris.

Es va rebre l'escrit de resposta en què se'ns manifestava que els educadors del CAI havien comunicat l'interès que la nostra visita va suscitar entre els adolescents

ingressats al Centre, així com la seva satisfacció per sentir-se escoltats per una de les màximes autoritats del Principat.

Coincidien en les nostres reflexions sobre la utilitat de l'organització vertical del CAI, que acull conjuntament infants i adolescents de tots els trams d'edat, de 0 a 18 anys, i intenta reproduir l'ambient més semblant al d'una família. Evidentment, el nombre de vint places era el màxim tolerable per a aquesta funció, que seria sempre més eficient amb un nombre més reduït de menors ingressats al CAI.

Altrament coincidien, malauradament, en la nostra valoració sobre la dificultat d'atendre, en aquest entorn normalitzat, adolescents que presentin especials problemàtiques que no podien ser ateses en unes instal·lacions que no donaven resposta a les seves necessitats. Per aquest motiu, de manera conjunta, els ministeris d'Educació i Joventut, de Justícia i Interior i de Salut i Benestar van convenir amb la Fundació Julià Reig l'elaboració d'un estudi (en què agraïen la nostra col·laboració) sobre la situació dels adolescents entre 10 i 20 anys en situació de perill al Principat d'Andorra.

Estaven convençuts que havien de millorar la relació de coordinació entre tots els actors principals dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència del nostre país, i probablement s'haurien de dotar d'algun nou servei especialitzat per a l'atenció a menors en especials situacions de perill. Confiaven a rebre aquest estudi el proper mes i llavors podrien posar en comú i analitzar les nostres conclusions, per tal d'endegar els nous serveis i canals de coordinació que el jovent del nostre país necessitava. Que es tornarien a posar en contacte amb la nostra oficina per articular la presentació de l'estudi esmentat i preparar la implementació de les nostres recomanacions. (expedient 47/13)]

3.III. Tràmits socials

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

En la tercera classificació del sector social es desenvolupen tots els expedients relacionats amb sol·licituds d'ajudes econòmiques al Ministeri de Salut i Benestar, que, a fi de cobrir les necessitats bàsiques del nucli familiar, són sol·licitades a través de les treballadores socials dependents del Govern, com poden ser pensions de solidaritat, subvenció periòdica a l'habitatge de lloguer, sol·licituds de prestació per desocupació involuntària, prestacions econòmiques d'atenció social.

En aquest sentit, constatem que la majoria de les ajudes denegades han estat per manca de col·laboració dels ciutadans a l'hora de presentar la documentació sol·licitada o per no seguir el pla de treball elaborat pels assistents socials.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: 2/13, 3/13, 8/13, 11/13, 19/13, 50/13, 86/13, 93/13, 107/13, 113/13, 117/13, 120/13, 122/13, 137/13, 158/13, 187/13, 188/13, 199/13, 203/13, 201/13, 236/13 i 276/13 .

3.III.II. Expedient significatiu

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en què ens exposava que tenia la custòdia del seu nét i rebia una ajuda per acolliment i manutenció per part del Govern. Però que, després de la defunció de la seva dona, havia perdut la seva paga i, a més, li havia estat retirada l'ajuda de manutenció per un import de 150,25 euros. Que el pare del nen era drogoaddicte i la mare també estava en tractament, motiu pel qual no percebia cap ajuda pel nét.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de recuperar l'ajuda econòmica per manutenció del seu nét, la qual li era necessària, ja que els seus ingressos s'havien reduït per la mort de la seva dona.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va demanar la informació escaient al Ministeri de Salut i Benestar, seguint el que preveu l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el Gabinet Jurídic i la Intervenció General del Govern van dictaminar l'any 2011 que la responsabilitat de manutenció dels menors era dels seus progenitors o tutors i que el Govern només havia de pagar la manutenció dels menors dels quals tingués la tutela per ordre judicial.

Que, per aquest motiu, des del mes d'agost del 2011, en els casos d'acolliment en família extensa, com era el cas del demandant, mantenien un ajut per compensar l'acolliment de 360,60 euros mensuals, però no pagaven la manutenció de 150,25 euros mensuals, atès que era una responsabilitat dels seus progenitors.

Que, atesa la situació sobrevinguda a la família per la mort de la seva esposa, reiteraven a l'interessat l'oferta d'adreçar-se als professionals d'atenció social primària ubicats al CAP de la seva parròquia per valorar una possible prestació econòmica. Que es continuaria realitzant el seguiment i suport tècnic necessari i es continuaria l'ajut econòmic amb la corresponent prestació econòmica d'un import de 360,60 euros, així com també se'l continuaria informant de totes aquelles ajudes de què es pogués beneficiar el demandant (ajuts a l'habitatge, beques d'estudi, etc.). (expedient 93/13)]

[Diversos ciutadans van mostrar el seu descontentament amb l'actuació d'una treballadora social. Eren gran nombre les persones que, tot i que alguns no haguessin presentat una queixa directa, ens informaven verbalment que la treballadora social s'excedia en les seves afirmacions, realitzava valoracions que no li pertocaven, amb contestes fora de lloc, i menyspreava les peticions que els ciutadans li feien.

Enteníem que no es tractava d'un servei gens fàcil i, sovint, les persones demanen prestacions o serveis impossibles. Però recordàvem que no era feina de la treballadora social manifestar que no realitzaria una petició, perquè no li donarien, o negar-se a realitzar alguna petició “perquè no era feina seva”, segons deien els ciutadans que els havia manifestat. El tracte envers el públic era molt important, i més quan es tractava d'un servei que les persones utilitzaven com a últim recurs, de vegades amb la vergonya i la desesperació que suposava haver de demanar ajuda per sobreviure.

En conseqüència, la Institució va adreçar-se al Ministeri de Salut i Benestar a fi de comunicar les queixes rebudes envers la treballadora social. Un cop rebuda la contesta emesa per la ministra, aquesta ens informava que creien necessari realitzar un canvi organitzatiu en el seu funcionament, fet que es traduiria en una reforma de l'organització interna del Ministeri, que ja havien posat a disposició de la Secretaria d'Estat de la Funció Pública a fi de poder establir en breu un organigrama que preveia la creació d'una nova àrea o servei de Promoció de l'Autonomia, amb la finalitat d'oferir un suport més ampli a la integració de les persones amb dependència que inclouria, entre altres, la renovació dels càrrecs que s'encarregaven de la gestió de la CONAVA.

Que, així mateix, també s'estava treballant en la modificació del Reglament vigent de regulació de la CONAVA per incloure, en la seva dinàmica futura, no tan sols l'avaluació del grau de menyscabament de les persones dependents, sinó que també oferís, dins d'aquest nou marc de funcionament del Departament de Benestar, un servei d'orientació a les persones amb discapacitat i a les seves famílies, implicant, en aquest procés de continuïtat assistencial, aquells representants de l'entitat associativa que sigui de confiança de la persona sol·licitant. (expedient 120/13)]

Deixem constància que, de les 18 demandes d'informació presentades a la Institució —que no han donat lloc a queixes formals, ja que es tractava d'expedients informatius—, 16 dossiers han estat registrats com a informació sol·licitada a fi de gestionar ajudes econòmiques per part de ciutadans.

3.IV. Seguretat viària

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

En la quarta classificació del sector social es desenvolupen tots els expedients relacionats amb la seguretat viària envers els ciutadans o usuaris.

Durant aquest any, només s'ha registrat un únic expedient, el **266/13**.

3.IVII. Expedient significatiu

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa a la Institució mitjançant el qual, actuant en nom d'una comunitat de propietaris, ens comunicava que, de resultes de la caiguda d'aigua a la voravia de la zona on estava ubicada dita urbanització a la par-ròquia d'Encamp, aquesta es gelava i obligava els vianants a circular per la carretera, per tal d'evitar-la. Que ja hi havia hagut tres caigudes de vianants, els quals havien patit diverses fractures. Així mateix, ens informaven que eren reiterades les vegades que s'havia comunicat al Comú el perill de la zona, sense que aquesta Corporació hagués solucionat el problema.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà davant del Comú a fi que efectués les gestions escaients a favor de la seguretat viària dels ciutadans que circulaven per la zona.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va rebre la contesta per part del Comú. Se'ns manifestava que havien efectuat les verificacions escaients en relació amb els fets que exposava el demandant, que actuava en qualitat de veí de la comunitat de propietaris, i ens comunicaven que era la primera queixa formal que la corporació tenia al respecte.

En relació amb les manifestacions, puntualitzaven que els serveis tècnics comunals recentment s'havien desplaçat al lloc dels fets, juntament amb el president d'aquesta comunitat, per avaluar aquesta fuita d'aigua. S'havia pogut constatar que les aigües que envaïen la voravia provenien de desguassos de pluvials i dels jardins de la mateixa urbanització i, per tant, era la comunitat qui havia de conduir degudament aquestes aigües pluvials fins a la xarxa comunal.

Així mateix, també els constava que el legal representant d'aquesta comunitat estava fent les gestions oportunes per presentar la llicència d'obres menors per dur a terme aquestes actuacions i solucionar al més aviat possible aquesta qüestió i que, per a qualsevol informació complementària, el demandant s'havia d'adreçar als representants de la seva comunitat.

Per tant, l'origen de l'aigua a la voravia que en èpoques de fred es gelava i provocava perill per als vianants era responsabilitat única i exclusiva d'aquesta comunitat, que havia de canalitzar degudament aquesta aigua a la xarxa comunal corresponent i executar els deures d'ús i conservació d'acord amb el que preveia l'article 127 del text refós de l'articulat i de les disposicions transitòria, derogatòries i finals de la Llei general d'ordenació del territori i urbanisme, del 29 de desembre del 2000, modificada per la Llei 8/2006, del 21 de juny, per la Llei 6/2011, del 28 de juliol, i per la Llei 16/2012, del 31 de juliol. (expedient 120/13)]

4

SECTOR ADMINISTRACIÓ GENERAL

En el sector Administració general hem inclòs tots els expedients de caràcter general, tal com especifica el seu nom. Per a una millor lectura de la síntesi dels expedients, hem continuat amb la subdivisió d'aquest sector en dos apartats: Administració penitenciària i Administració general.

4.I. Administració penitenciària

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

Els expedients que tracten del centre penitenciari o dels seus interns hi han estat recopilats, així com les visites habituals que el Raonador del Ciutadà els 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 a través dels formularis de què disposen 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 2013, hem visitat 66 interns.

Els expedients tramitats en aquest apartat són els següents: 74/13, 84/13, 85/13, 87/13, 183/13, 184/13, 185/13, 186/13, 214/13, 226/13, 227/13, 249/13, 250/13 i 273/13.

4.I.II. Expedients significatius

[La Institució va efectuar les gestions escaients prop de la Direcció d'Institucions Penitenciàries després d'haver atès diverses queixes d'interns sobre la situació mèdica dubtosa del Centre, la higiene i el menjar, així com també constaven mancances en els serveis bàsics que se'ls havia de proporcionar. Sol·licitaven una millora en les activitats físiques i més quantitat.

En aquest sentit, es va adreçar una demanda d'informació a la Direcció, en què es comunicaven les queixes dels interns. El director d'Institucions Penitenciàries, seguint el que preveu l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, ens informava al respecte i, entre altres, ens comunicava que, en l'aspecte lúdic i social, cada cop més s'ampliava l'oferta d'activitats, tallers i xerrades, amb la finalitat de tenir el màxim d'activitats extraordinàries disponibles per als interns.

En l'aspecte de la higiene de les instal·lacions, sospitava que aquesta queixa s'originava en un moviment en contra de l'actual ordenança del mòdul de penats, ja que aquest intern no agradava a diversos interns penats, perquè no feia distincions entre ells i aplicava el reglament sense cap concessió, motiu pel qual no es retiraria cap lloc laboral assignat, sense cap fonament i fet punible contrastable.

En relació amb la qualitat i quantitat nutricional, se'ns deia que la qualitat i quantitat dels àpats estava controlada diàriament, matí i tarda, pels responsables del servei, però que s'accentuaria aquest control per poder localitzar eventuais anomalies. Per últim, pel que feia referència a l'aspecte del tractament mèdic, se'ns comunicava que la Direcció no avaluaria o dubtaria de cap tractament que dictaminés un professional sanitari. (expedient 84/13)]

[Després de les darreres entrevistes que es van realitzar al Centre Penitenciari amb els diversos interns, van ser moltes les queixes que es referien a la reforma que s'havia efectuat de tancar les portes de les cel·les en la seva totalitat i de deixar solament una petita finestra.

Els interns ens van manifestar que guanyaven en intimitat, però aquest tancament havia suposat l'aparició d'atacs d'angoixa, ja que, a més, havien de romandre 22 hores dins les cel·les. Manifestaven també que les hores de pati eren insuficients i els descomptaven del temps que passaven realitzant altres activitats (biblioteca, gimnàstica, etc.).

En conseqüència, 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 emetre una recomanació al Ministeri de Justícia i Interior:

RECOMANACIÓ

Que el Ministeri de Justícia i Interior prengués en consideració la possibilitat d'engrandir la finestra de la porta de les cel·les, però mantenint la intimitat dels presoners i respectant les recomanacions del Consell d'Europa.

Es va rebre l'escrit de resposta, el contingut del qual ens manifestava, pel que feia referència a la quantitat d'hores que els interns romanien a l'interior de la cel·la, que el Departament d'Institucions Penitenciàries cada cop més feia un esforç per ampliar l'oferta d'activitats, tallers i xerrades, amb la finalitat de tenir el màxim d'activitats extraordinàries disponibles per als interns. Que l'horari per poder gaudir de la sortida al pati comprenia les franges horàries de les 10.00 h fins a les 12.00 h i de les 15.00 h fins a les 18.00 h. Aquesta afectació horària evidentment repercutia en d'altres activitats ofertes pel Departament d'Institucions Penitenciàries, que tenien lloc durant la mateixa franja horària. Per tant, l'intern tenia la lliure elecció d'assistir a les diferents activitats que tenien lloc —ja fos gimnàstica, tallers, biblioteca, ocupació laboral o formació no formal— o, per contra, podia escollir gaudir de la sortida al pati.

D'altra banda, pel que feia referència a les portes tancades, se'ns informava que s'estava duent a terme el procés de tancar totes les portes del Centre Penitenciari per complir amb la recomanació efectuada el propassat any 2012 pel Comitè per a la

Prevençió de la Tortura CPT i, d'aquesta manera, que tots els interns privats de llibertat disposessin de la privacitat i intimitat adequades de què fins ara no disposaven. Tanmateix, ens comunicaven que el model escollit pel Departament d'Institucions Penitenciàries per tancar les portes de les instal·lacions, amb la finalitat de complir amb la recomanació formulada pel Comitè per a la Prevençió de la Tortura CPT en aquest àmbit, va ser consensuat entre la Direcció del Departament d'Institucions Penitenciàries i el responsable del Departament de Seguretat, de resultes d'una visita al Centre Penitenciari de Ponent (Lleida). Es va decidir que aplicar el mateix tipus de portes tancades, amb les mateixes obertures i mides, que aquelles de què disposa el centre d'internament abans mencionat seria suficient i correcte, atès el bon resultat que havia donat en el centre lleidatà esmentat. (expedient 214/13)]

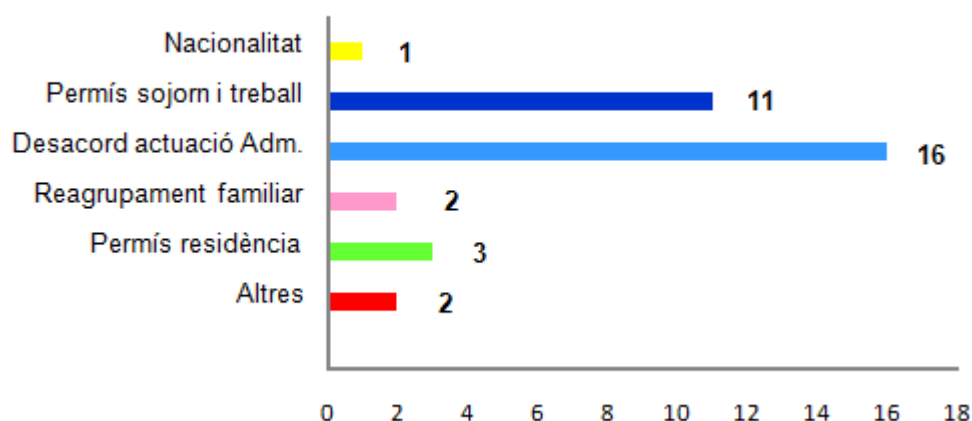
4.II. Administració general

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

Hem inclòs en aquest sector els dossiers 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 general, disconformitat amb sancions imposades per l'Administració, etc.

Els expedients inclosos en aquest apartat són els següents: 7/13, 9/13, 18/13, 22/13, 30/13, 38/13, 53/13, 54/13, 57/13, 58/13, 59/13, 61/13, 68/13, 69/13, 71/13, 73/13, 77/13, 79/13, 88/13, 91/13, 94/13, 95/13, 98/13, 108/13, 109/13, 115/13, 116/13, 119/13, 130/13, 135/13, 142/13, 143/13, 144/13, 149/13, 152/13, 155/13, 156/13, 163/13, 168/13, 176/13, 178/13, 179/13, 180/13, 182/13, 190/13, 193/13, 196/13, 205/13, 206/13, 209/13, 211/13, 212/13, 213/13, 216/13, 224/13, 233/13, 235/13, 241/13, 242/13, 243/13, 247/13, 253/13, 254/13, 257/13, 277/13, 282/13, 283/13, 284/13 i 285/13.

En el gràfic següent queda reflectit el nombre d'expedients informatius i els temes de què tractaven les informacions sol·licitades:



4.II.II. Expedients tramitats

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en què ens exposava que no estava d'acord amb el canvi de comptador efectuat dues vegades per part de FEDA per un mal funcionament. Que no estava d'acord amb un tercer canvi que li havien efectuat ni amb la facturació efectuada pel consum, ja que no era correcta.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de solucionar la problemàtica sorgida amb el comptador de la llum i la facturació del consum efectuada, en ser excessiva.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar la informació escaient a la Direcció de FEDA, d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la LCFRC. Es va rebre l'escrit de resposta, en el qual se'ns comunicava, entre altres, que després de revisar la facturació del demandant havien constatat que hi havia hagut una facturació errònia. Que el subministrament es va iniciar el dia 16 de novembre del 2012. Es va emetre una primera factura el 23 del mateix mes per un valor de 13,21 euros i una segona factura el 27 de desembre per un valor de 228,59 euros.

Que el contracte del demandant era de doble tarifa (nit i dia). L'error de facturació havia estat resultat d'una entrada errònia de les dades inicials del comptador, que havien estat de 10.730 de dia i de 9.963 de nit en lloc de 9.963 i 10.730 respectivament.

Que la lectura del mes de desembre donava un valor del consum de dia inferior a l'inicial i que, en aquests casos, el sistema de facturació efectua de manera automàtica un ajustament de les lectures i recalcula la factura i, sobre la base d'aquests ajustaments, FEDA va presentar la factura amb uns imports erronis. El càlcul de la factura amb les dades correctes indicava que FEDA havia d'abonar al client un total de 153,65 euros, import que va ser retornat i de què es va informar telefònicament el demandant amb posterioritat.

Que FEDA emetia mensualment més de 30.000 factures amb un índex d'errors residual i amb un tractament personalitzat quan s'esqueia, i que aquest cas els serviria per aplicar encara més controls que dificultessin aquests errors i atorguessin també un tractament de la queixa del client encara més acurada. Es va trametre l'escrit de contesta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 7/13)]

[Uns ciutadans ens exposaven que eren els únics que s'havien presentat a una subhasta per a l'explotació de la caseta d'informació del carrer Major de la Massana, ja que van decidir realitzar-hi més activitats, a banda de la gelateria que estava inicialment prevista. Que, dies després de presentar el projecte, els el van rebutjar, sense donar-los cap motiu concret, i creien que es tractava d'una discriminació per la seva nacionalitat (argentina).

Es va admetre l'escrit a tràmit i es va sol·licitar al Comú de la Massana que ens informés de la qüestió exposada. Un cop rebuda la contesta, se'ns notificava que la Junta de Govern del Comú de la Massana, per reunió de data 28 d'abril de 2013, va acordar acceptar l'activitat i adjudicar als senyors esmentats l'explotació d'un negoci dins la caseta propietat del Comú de la Massana. (expedient 115/13)]

[La Institució va rebre diverses queixes de ciutadans que es trobaven en una problemàtica a l'hora d'obtenir el permís de sojorn i treball. Es tractava de famílies, amb un dels cònjuges andorrà i l'altre estranger, que, després de residir cert temps al Principat, molts amb fills de nacionalitat andorrana, havien d'abandonar el país. La problemàtica es presentava quan, a l'hora de tornar, es denegava el permís de sojorn i treball a la parella estrangera.

Les al·legacions que emprava el Servei d'Immigració eren generalment de caire econòmic, en compliment de l'article 9, del Títol II, del Decret regulador del Servei d'Immigració sobre justificació dels mitjans econòmics suficients per viure a Andorra.

En conseqüència, 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 el següent:

SUGGERIMENT FORMAL

- Que el Ministeri d'Interior prengué en consideració la possibilitat que es pogués modificar o, si més no, valorar de manera particular en cada cas l'article 9, del Títol II, del Decret regulador del Servei d'Immigració sobre la justificació dels mitjans econòmics suficients per viure a Andorra en virtut de la protecció de la família, ja que constituïa un greu perjudici no sols a l'immigrant, sinó al ciutadà andorrà i als fills menors.

Es va remarcar que es tractaria de casos de matrimonis (o de parelles de fet) que clarament no fossin de conveniència, sinó de persones que fins i tot ja residien al Principat abans del matrimoni.

Es va rebre l'escrit de resposta per part del Ministeri de Justícia i Interior en el qual se'ns comunicava que, en els casos de reagrupament familiar sol·licitats per les persones de nacionalitat andorrana respecte del seu cònjuge de nacionalitat estrangera, la justificació dels mitjans econòmics per viure a Andorra es considerava provada des del seu inici amb motiu del vincle matrimonial existent. (expedient 213/13)]

[La Institució va atendre diverses queixes en referència a l'accessibilitat per a les persones discapacitades o que porten carrets de nadons a la plaça Lídia Armengol.

En efecte, tot i la presència de dos ascensors, els quals encara no estaven en funcionament, per accedir als diferents nivells no hi havia cap rampa d'accés destinada als usuaris amb mobilitat reduïda, en contradicció amb la Llei, del 17/10/2002, de garantia dels drets de les persones amb discapacitat, que en el seu article 10 especifica literalment:

“Article 10

Accessibilitat

Per fer efectiu el dret a l'accessibilitat a l'entorn i a la societat s'apliquen les mesures establertes a la normativa sobre la matèria, que té com a objectiu garantir una qualitat de vida a les persones amb mobilitat reduïda o altres discapacitats en condicions d'igualtat amb la resta de la població, mitjançant actuacions en l'entorn natural, urbà i edificat, així com en els mitjans de transport i els sistemes de comunicació.”

Es podia comprovar que, una vegada els ascensors estiguessin en funcionament, una persona que es trobés al nivell 1 de la plaça i volgués accedir al nivell 2 hauria d'utilitzar un primer ascensor, baixar al nivell 0, traspasar la plaça i utilitzar un segon ascensor per accedir al nivell 2.

En conseqüència, el Raonador del Ciutadà, en virtut dels articles 5 i 20.1 de la Llei de creació i funcionament de la Institució, va formalitzar el següent:

SUGGERIMENT FORMAL

- Que el Comú d'Andorra la Vella efectués les gestions escaients a fi de donar l'accés correcte i necessari als diferents nivells de la plaça Lídia Armengol, en aplicació de la Llei, del 17/10/2002, de garantia dels drets de les persones amb discapacitat o amb dificultat de moviment.

Posteriorment, es va rebre l'escrit de resposta, en el qual se'ns exposava que el projecte s'havia efectuat d'acord amb el Reglament d'accessibilitat i preveia que tots els espais es trobessin adaptats. Que, per aquest motiu, un seguit d'ascensors disposats en diferents indrets de la plaça ho feien possible.

En aquest sentit, constatem que, a l'hora de redactar aquest Informe, cap dels ascensors mencionats està en funcionament. Remarquem, ensems, que són ginys mecànics que es poden avariar quan realment funcionin i que, en aquest cas hipotètic, l'accés mencionat quedaria anul·lat. (expedient 213/13)]

5

SECTOR INSTITUCIONAL

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

En el sector Institucional es deixa constància tant dels expedients tramitats amb institucions del Principat, com per exemple el Col·legi d'Advocats d'Andorra. Els expedients inclosos són: 92/13, 131/13, 169/13, 217/13, 218/13, 234/13 i 265/13.

5.II. Expedients tramitats

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en què manifestava que no estava d'acord amb l'actuació de la seva advocada. Que havia intentat contactar amb ella en reiterades ocasions a fi de saber el concepte i l'exactitud dels honoraris que li reclamava i que no havia estat atès. Que considerava una actuació incorrecta per part de l'advocada, ja que, després d'haver guanyat el judici en dues instàncies, per una mala praxi d'aquesta, l'execució de la sentència s'havia arxivat i havia de continuar assumint despeses que considerava que no li pertocava d'assumir.

En conseqüència, es va trametre l'escrit de queixa al degà del Col·legi d'Advocats, el qual, posteriorment, ens comunicava entre altres que el Col·legi d'Advocats s'havia ocupat d'aquest afer. Que es va reunir amb el demandant per tal que expliqués la queixa i els problemes que tenia. Des del Col·legi es van posar en contacte amb l'advocada per tal de propiciar un acord que permetés al demandant pagar el deute fixat per la sentència de la Batllia fraccionadament. Que, després del segon escrit del demandant de data 15 de maig de 2013, havien obert un expedient informatiu en relació amb els fets denunciats pel demandant, el qual s'estava instruint i que en comunicarien el resultat directament al demandant.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 92/13)]

6

SECTOR JUSTÍCIA

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

En compliment de l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà per la qual es regeix la Institució, la Institució s'ha inhibit de tota demanda que ha fet referència al funcionament de la justícia, ja que no hem fet cap tramitació al respecte i ens hem limitat a traslladar-les al Consell Superior de la Justícia.

L'apartat 2 del referit article 3 estableix que: “*el Raonador mencionarà en el seu Informe anyal les queixes rebudes en relació amb el funcionament de l'Administració de Justícia*”, motiu pel qual enumerem els expedients registrats en aquest sector: 5/13, 10/13, 13/13, 23/13, 24/13, 26/13, 31/13, 34/13, 35/13, 37/13, 44/13, 46/13, 52/13, 55/13, 60/13, 67/13, 100/13, 101/13, 104/13, 105/13, 106/13, 112/13, 126/13, 132/13, 133/13, 136/13, 145/13, 161/13, 165/13, 170/13, 175/13, 177/13, 191/13, 219/13, 223/13, 225/13, 229/13, 240/13, 267/13, 274/13 i 280/13.

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, la mateixa Llei li permet aportar les observacions que estimi oportunes, motiu pel qual les trameses al Consell Superior de la Justícia, si s'ha escaigut, han estat acompanyades de les consideracions que el Raonador ha cregut prudentes.

Dins d'aquesta relació d'expedients, un gran nombre d'aquests han estat consultes verbals que ciutadans han efectuat a la Institució a fi de saber els tràmits que havien de realitzar per poder resoldre dubtes i problemes judicials. Han estat molts en què, a fi d'agilitar els tràmits —ja que eren de caire urgent i sense termini, perquè aquest s'havia exhaurit—, el Raonador del Ciutadà ha contactat telefònicament l'alt estament judicial per trametre-li l'assumpte immediatament, en lloc d'efectuar el corresponent tràmit escrit.

6.II. Expedients més significatius tramesos al Consell Superior de la Justícia

[Així com l'any anterior deixàvem constància que la major part de les queixes presentades eren de ciutadanes que comunicaven l'incompliment de les sentències per part dels seus exmarits, ja que no cobraven les respectives pensions alimentàries dels seus fills (agilitació per part de la Batllia de les sentències de separació o d'execució), aquest any, la gran majoria han estat demandes d'agilitacions d'execucions i de sentències iniciades fa més d'un any i que no han obtingut cap resolució al respecte.

Es van trametre les demandes al Consell Superior de la Justícia segons els articles 3.1 i 4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. En aquest

sentit, l'alt estament judicial ens comunicava que les causes es trobaven pendents de judici o que en breu se n'obtindria la sentència o la seva execució. (expedients 5/13, 10/13, 13/13, 26/13, 37/13, 52/13, 60/13, 136/13, 191/13, 229/13 i 280/13)]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa, ja que, des del juny del 2011, estava a l'espera d'unes mesures provisionals urgents. Que tampoc havia obtingut la separació del seu exmarit i no es complia cap mesura provisional, ni tan sols la pensió d'aliments. Sol·licitava l'agilitació d'aquesta causa.

En conseqüència, havent examinat el conjunt de la seva demanda i havent confirmat que, pels mateixos fets que van motivar l'escrit que ens havia fet arribar relatiu al funcionament de l'Administració de la Justícia, es trobava ja instat un procediment davant un òrgan jurisdiccional, es va posar en coneixement de la demandant el contingut de l'article 3.1 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, que diu literalment: "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.". També se la va informar de l'article 4.1, que igualment especifica que 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. Se'n va donar trasllat al Consell Superior de la Justícia.

Posteriorment, es va rebre un escrit de l'alt estament judicial en què se'ns informava que a la Batllia se seguien els autes civils iniciats subsegüents a l'escrit presentat en data 14 de juny del 2011 per la demandant, en els quals es formulava demanda de mesures provisionals urgents de separació contra el demandat, d'acord amb el procediment previst en l'article 64 de la Llei qualificada del matrimoni, i subsidiàriament, en cas que no s'apreciés urgència, en mèrits de l'article 63 del mateix text legal.

Que, per Aute dictat en data 16 de juny del 2011, el batlle de guàrdia va decidir no donar lloc a la demanda de mesures provisionals urgents formulada. Que, finalment, es tramitaria la petició formulada d'acord amb el procediment previst en l'article 63 de la Llei qualificada del matrimoni, aleshores vigent. Es va practicar en data 12 de setembre del 2012 el tràmit de tancament de proves i es va assenyalar el dia 26 de setembre del mateix any als efectes que les parts evacuessin llurs escrits de conclusions, data que fou ajornada de comú acord entre les parts per al dia 10 d'octubre proppassat.

Que, per escrit presentat el dia 3 d'octubre del 2012, la demandant va formular manifestacions i va sol·licitar, entre altres, que es deixés sense efecte la citació a comparèixer per a presentar escrits de conclusions i que es practiquessin aquelles proves que considerava que no s'havien practicat degudament i que, en el seu dia, es trametés el resultat a les parts i se cités novament a comparèixer per a presentar conclusions.

Que, per Providència dictada el dia 8 d'octubre del 2012, es va decidir oficialiar a la Cambra de Notaris i a les entitats bancàries Banca Privada d'Andorra, SA, Crèdit Andorrà, SA, Correus Francesos, Banca Mora, SA, Banc Internacional, SA i Andbanc, SA, en mèrits de les proves III - Requeriment i V - Requeriment, proposades per la part agent en el sentit interessat amb la identitat del demandat, l'escrit aportat per la demandant en data 3 d'octubre i donar-ne trasllat al demandat i al Ministeri Fiscal a fi que en tinguessin l'oportú coneixement i als efectes escaients, i alhora suspendre la tramitació d'aquests autes i, en concret, de la pràctica del tràmit de conclusions.

Finalment, se'ns comunicava que, havent-se tramès els oficis corresponents, a hores d'ara encara no s'havia rebut la totalitat de la informació sol·licitada, la qual, de ben segur, ho seria en breu, i aleshores s'efectuaria un tancament de proves complementari. (expedient 13/13)]

Volem constatar que hi ha hagut una gran quantitat d'expedients informatius en què els ciutadans sol·licitaven informació sobre diferents procediments judicials, els quals no han donat lloc a escrits de queixa i, per tant, a cap tràmit amb el Consell Superior de la Justícia. En aquest sentit, el Raonador els ha informat de la manca de competència i els ha assessorat del procediment a seguir en cada cas. (expedients 44/13, 55/13, 67/13, 100/13, 101/13, 104/13, 106/13, 112/13, 126/13, 132/13, 145/13, 161/13, 165/13, 170/13, 175/13, 177/13, 219/13, 223/13, 225/13, 240/13, 267/13 i 274/13).

7

SECTOR ACCIONS PRIVADES

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

Totes les qüestions o assumptes que tractaven entre particulars, en què s'ha comunicat als demandants que la Institució no hi tenia competència, han estat recollits en aquest sector.

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.

El rebuig inicial d'aquest tipus de queixes no impedeix al Raonador, d'acord amb l'apartat 5 de l'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: 1/13, 4/13, 12/13, 14/13, 15/13, 17/13, 20/13, 21/13, 25/13, 29/13, 32/13, 33/13, 39/13, 41/13, 43/13, 48/13, 51/13, 54/13, 63/13, 62/13, 66/13, 70/13, 72/13, 76/13, 75/13, 78/13, 80/13, 81/13, 82/13, 83/13, 89/13, 99/13, 103/13, 110/13, 121/13, 123/13, 124/13, 127/13, 128/13, 129/13, 134/13, 138/13, 139/13, 140/13, 141/13, 146/13, 147/13, 148/13, 150/13, 151/13, 153/13, 159/13, 160/13, 166/13, 167/13, 172/13, 174/13, 194/13, 197/13, 198/13, 200/13, 202/13, 204/13, 210/13, 215/13, 220/13, 228/13, 230/13, 231/13, 237/13, 238/13, 239/13, 246/13, 248/13, 251/13, 256/13, 262/13, 269/13, 270/13, 271/13, 272/13, 278/13, 281/13, 286/13, 287/13 i 288/13.

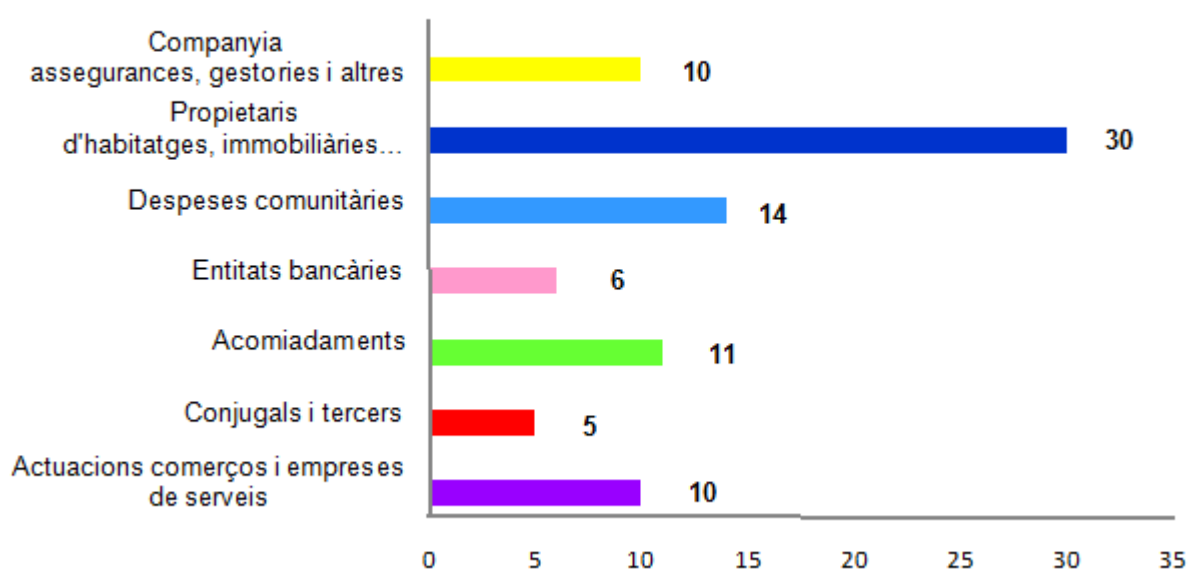
Una de les funcions a què es veu implicada la nostra Institució quasi diàriament ha estat la de prestar la màxima atenció a tot ciutadà quan ha comentat o explicat al Raonador el seu dubte, el problema sorgit o un suggeriment per millorar el que creu millorable en l'àmbit públic. Amb aquesta tasca, tenim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

Les actuacions que s'han efectuat des de la nostra Institució han estat bàsicament destinades a assistir tots els ciutadans que ho han sol·licitat, estudiant i valorant, cas per cas, qualsevol assumpte o problema que se'ns ha plantejat i informant i assessorant dels tràmits possibles a efectuar de la millor manera.

Aquesta activitat no solament es limita a l'assessorament per mitjà del resultat dels

expedients informatius, mitjançant actes de compareixença o de correspondència emesa, accions a través de les quals es dona resposta puntual als sol·licitants, sinó ESCOLTANT TOTS els qui acudeixen al Raonador del Ciutadà, a fi de vehicular múltiples actuacions d'assistència personal a particulars o col·lectius (vegeu pàgina 13 de la Primera part).

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



3



ÍNDEX

GENERAL

1

ÍNDEX GENERAL

PRESENTACIÓ	Pàg. 2
Introducció	2
PRIMERA PART: Anàlisi institucional del funcionament de la Institució durant l'any 2013. Resum estadístic de l'activitat de la Institució	9
Resum estadístic de l'activitat de la Institució	11
A) Expedients formals.....	12
B) Expedients per sectors.....	14
C) Entrevistes.....	15
D) Correspondència	15
E) Relacions amb els mitjans de comunicació.....	15
SEGONA PART: Activitat vinculada a la instrucció dels expedients.	17
Contingut de la Segona Part	19
ESQUEMA DELS EXPEDIENTS REGISTRATS	20
DESENVOLUPAMENT DELS SECTORS	50
1 - Sector Finances (tributs i taxes)	50
1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	50
1.II. Expedient significatiu	50
2 - Sector Urbanisme	53
2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	53
2.II. Expedient significatiu	53
3 - Sector Social:	56
3.I. Pensions / CASS.....	56
3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	56
3.I.II. Expedients significatius	56
3.II. Infants - Jovent	59
3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	59
3.II.II. Expedients significatius	60

3.III. Tràmits socials	Pàg. 62
3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	62
3.III.II. Expedient significatiu.....	63
3.IV. Seguretat viària.....	65
3.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	65
3.IV.II. Expedient significatiu.....	65
4 - Sector Administració general.....	67
4.I. Administració penitenciària	67
4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	67
4.I.II. Expedients significatius.....	67
4.II. Administració general.....	69
4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	69
4.II.II. Expedients tramitats.....	70
5 - Sector institucional.....	73
5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	73
5.II. Expedients tramitats.....	73
6 - Sector Justícia.....	74
6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	74
6.II. Expedients més significatius tramesos al Consell Superior de la Justícia.....	74
7 - Sector Accions privades	77
Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	77
ÍNDEX :	80
I - ÍNDEX GENERAL	81

