

Informe anual al Consell General

2017



Raonador del Ciutadà

PRINCIPAT D'ANDORRA

ÍNDEX

GENERAL

ÍNDIX GENERAL

INTRODUCCIÓ	Pàg. 5
Consideracions generals a l'entorn de l'activitat del Raonador del Ciutadà	6
PRIMERA PART: Anàlisi i resum estadístic	11
Anàlisi i resum estadístic	12
A) Expedients formals	13
B) Expedients per sectors	15
C) Entrevistes	16
D) Correspondència	16
E) Relacions amb els mitjans de comunicació.	16
SEGONA PART: Expedients registrats i desenvolupats per sectors.....	17
Contingut de la segona part.....	18
1 - Sector finances	50
1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	50
1.II. Expedients significatius	50
2 - Sector urbanisme.	53
2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	53
3 - Sector social:	54
3.I. Pensions / CASS.....	54
3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	54
3.I.II. Expedients significatius.	54
3.II. Infants - Jovent.....	64
3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	64
3.II.II. Expedients significatius	64
3.III. Tràmits socials.....	67
3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	67
3.III.II. Expedients significatius	67

3.IV. Discapacitats	Pàg. 71
3.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	71
3.IV.II. Expedients significatius	71
4 - Sector Administració general	73
4.I. Institucions penitenciàries	73
4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	73
4.I.II. Expedients significatius	73
4.II. Administració general	80
4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	80
4.II.II. Expedients significatius.....	80
4.III. Contaminació acústica i higiene.....	91
4.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	91
4.III.II. Expedients significatius.....	91
4.IV. Seguretat viària	95
4.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	95
4.IV.II. Expedient significatiu	95
5 - Sector institucional	100
5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	100
5.II. Expedients tramitats.....	100
6 - Sector justícia	101
6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	101
6.II. Expedients més significatius tramesos al Consell Superior de la Justícia .	101
6.III. Expedients “Cambra de Saigs”	104
7 - Sector accions privades	106
Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	106

INTRODUCCIÓ

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

L'article 21 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà diu: “El raonador presenta anyalment en una sessió ordinària del primer període de sessions del Consell General un informe detallat de les seves actuacions”.

És en aquest informe on detallem les actuacions realitzades, així com proposem totes les recomanacions de modificacions legislatives que permetin al poder legislatiu continuar desenvolupant i/o aprofundint el desplegament normatiu de la protecció a Andorra dels drets i les llibertats recollits en la Constitució.

L'INFORME que es presenta s'inicia l'1 de gener del 2017 i finalitza el 31 de desembre. Durant aquest temps va exercir com a Raonador del Ciutadà el Sr. Josep Rodríguez Gutiérrez i en funcions (article 10.2 de la mencionada Llei) des del 6 de setembre del 2017 fins al 4 de desembre del 2017. És a partir del 5 de desembre del 2017 que el titular és el Sr. Marc Vila Amigó, actual Raonador del Ciutadà, en haver estat nomenat pel Consell General en la seva sessió del dia 23 de novembre del 2017.

Des del moment de la meva pressa de possessió, hem seguit la línia d'actuació dels raonadors precedents, que no és altra que la defensa dels drets i llibertats que assisteixen els ciutadans, recollides en la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, del 4 de juny de 1998. Hem mirat en tot moment de donar compliment a l'article 4 de la nostra Constitució, respecte a la dignitat humana, escoltant i atenent les queixes al respecte amb l'ànim de garantir els drets inviolables de les persones.

En la nostra tasca quotidiana volem facilitar l'accessibilitat dels ciutadans i organitzacions que han requerit la nostra ajuda i col·laboració, mirant de recolzar i estar al costat d'aquelles persones que necessiten ajuda per a poder tenir una vida digna i que no la tenen a causa de mancances econòmiques, legals o manca d'atenció per part de les administracions.

Seguint els principis de tots els ombudsmans internacionals, la Institució s'ha esforçat a efectuar campanyes de conscienciació a la població d'Andorra de la nostra disposició com a interlocutor entre la ciutadania i les administracions del país, amb el lema : “Fer-se conèixer i escoltar”.

L'edició de tríptics i la seva remissió ha estat de gran importància a fi d'informar de les funcions del Raonador i de les diferents formes de posar-se en contacte amb la Institució.

Així mateix, hem comunicat als centres escolars i al ministeri corresponent la nostra disposició per a explicar personalment la nostra feina i les modifi-

cacions de l'articulat de la Llei 79/2010, de 25 d'octubre. En alguns centres ja s'han efectuat aquestes visites, amb bons resultats.

Tot i la manca d'una queixa concreta, això no ens ha impedit per a què, en molts casos, la Institució fos un punt d'orientació per a l'ajuda en solucions de problemes administratius en què determinades persones no sabien quins tràmits havien d'efectuar o a on s'havien d'adreçar. En totes les nostres comunicacions s'ha utilitzat un llenguatge entenedor i planer amb l'ànim que es comprenguin les paraules tècniques necessàries en determinats informes i/o resolucions.

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

Es va participar en el seminari "Reptes dels Drets Humans II: Populisme? Regressions de Drets Humans i el paper de l'Ombudsman", organitzat pel president de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, Regió Europea, IEO, a Barcelona.

En la declaració final del mencionat esdeveniment, els ombudsman membres de la secció europea de l'IOI reunits; considerant l'estàndard de drets humans vigent al continent europeu, representat pel Conveni europeu de drets humans i altres tractats internacionals del Consell d'Europa i la Unió Europea, i també la Declaració universal de drets humans i els pactes internacionals de drets humans de l'ONU de què són part tots els nostres estats; considerant les cartes de drets fonamentals de les constitucions nacionals i altres normes fonamentals dels països europeus; considerant els valors de la dignitat humana, la igualtat d'homes i dones, la llibertat individual, i la solidaritat entre persones i pobles; considerant el paper de l'ombudsman en la promoció i la protecció dels drets humans i les llibertats fonamentals; van denunciar les restriccions als drets humans i llibertats fonamentals que es produeixen en alguns països europeus, basades en amenaces a la seguretat i l'ordre públic; amenaces que, malgrat la seva gravetat, no podien qüestionar el model d'estat democràtic i de dret de les nostres societats, ni els estàndards europeus de drets humans.

Els participants van reafirmar el compromís de les institucions amb la promoció i la protecció dels drets humans i les llibertats fonamentals, tant econòmics i socials com civils i polítics, i exigien als estats que complissin plenament els seus deures internacionals en matèria de drets humans i suprimissin els estats d'excepció i les suspensions del Conveni europeu allà on aquestes limitacions no fossin absolutament imprescindibles.

Així mateix, s'han mantingut els contactes necessaris amb l'AOMF (Associació d'Ombudsmans i Mediadors de la Fracofonia), la FIO (Federació Iberoamericana d'Ombudsman), l'Organització d'Ombudsmans dependent de l'Alt Comissariat dels Drets Humans de les Nacions Unides, l'Organització

d'Ombudsmans dels Estats Membres del Consell d'Europa, l'Institut Internacional de l'Ombudsman IOI i de la IOE, Regió Europea, amb l'AOM, Associació d'Ombudsmans de la vessant Mediterrània, i la majoria de membres que les integren.

La col·laboració inestimable d'administracions, autoritats, funcionaris i mitjans de comunicació, a qui volem fer especial esment i agraïment per la seva disposició i col·laboració, ens ha ajudat en el desenvolupament de la nostra tasca del dia a dia.

ESTRUCTURA DE L'INFORME

Aquest treball consta d'una introducció i de dues parts. En la primera localitzem les dades estadístiques amb què s'analitza el funcionament i l'activitat portada a terme per sectors al llarg del 2017 i la tipologia dels expedients, els quals poden ser formals, informatius i d'ofici.

En la segona part, es fa un desenvolupament dels expedients registrats per sectors, agrupats en set destinacions: finances, urbanisme; social, Administració general, institucional, justícia i accions privades.

Els expedients oberts aquest any són 298, el que representa un 14 % de disminució respecte l'any 2016. Les entrevistes efectuades en aquest període han estat de 1.262, amb un augment respecte el 2016 del 4,47 %.

El sector social es subdivideix en quatre sectors: pensions/CASS, infants/jovent, tràmits socials i discapacitats. S'han registrat un 31,3 % menys d'expedients. El d'Administració general queda subdividit en institucions penitenciàries, Administració general, contaminació acústica i higiene i, per últim, seguretat viària.

En la resta de sectors, s'han registrat gairebé el mateix percentatge de dossiers que l'any anterior, exceptuant accions privades que també ha disminuït en un 8,2 %.

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

En cada grup exposem els expedients més significatius del sector, temes que tracten i número d'expedients. En alguns hem afegit un gràfic a fi que la temàtica dels expedients informatius sigui més entenedora.

Hem cregut convenient no exposar i detallar cas per cas cadascun dels expedients que hem tramitat, sinó deixar constància dels que hem cregut més significatius dins de cada sector. En aquest sentit, si el Consell General creu convenient o necessari que es doni més detall d'algun dels expedients no detallats, la Institució donarà trasllat de la informació que puguin requerir.

Posem en coneixement d'aquest Ple algunes consideracions que des de la Institució hem cregut convenient remarcar i de les quals volem deixar constància en aquest INFORME.

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

En concret es tracta del desacord dels demandants amb el fet que, estant de baixa per malaltia i després dels controls mèdics efectuats pels metges de la CASS, tot i haver-los manifestat que les seves malalties encara necessitaven un termini per a la seva recuperació, pocs dies després rebien un comunicat de la CASS pel qual se'ls informava que la seva malaltia havia estat consolidada o en curs de consolidació. Aquest fet provoca un malestar al ciutadà, perquè, quan presenta el recurs administratiu, tot adjuntant informes mèdics conforme no s'han recuperat per a iniciar la tasca laboral, són ignorats i no són tinguts en compte.

Un altre assumpte tramitat fou la Recomanació efectuada a la Comissió Legislativa de Sanitat i Medi Ambient en què se sol·licitava la tretzena paga als jubilats.

Eren molts els ciutadans que havien acudit a la nostra Institució, al llarg dels anys, amb la mateixa problemàtica. Eren pensionistes que, en el moment en què van realitzar una activitat laboral, van cotitzar a la Caixa Andorrana de Seguretat Social durant més de 30 anys, en funció d'una Llei que havia estat modificada en diverses ocasions.

En efecte, volien aconseguir aquells 5.000 punts que els donaven el dret a cobrar una pensió de jubilació igual al salari base interprofessional per viure dignament i que amb les modificacions legislatives havien desaparegut. Afegim que una part important d'aquest col·lectiu regentaven petits negocis i, com a tal, la seva cotització era la de treballadors per compte propi, que per poc que podien compraven punts per poder arribar a cobrar la pensió mínima i que, a més, tenien com a guany mensual un sou de subsistència, més que un gran benefici.

Ara, molts havien de percebre una "pensió de solidaritat", a més de la pensió de jubilació, per fer front al dia a dia quan, amb l'antiga Llei, ja tindrien més dels 5.000 punts que es demanaven. Els pensionistes no volien la "solidaritat" per arribar a final de mes, molts ja es van guanyar el dret a viure dignament en arribar als 65 anys i havien treballat pel país durant més de 30 anys, però amb el pas dels anys l'havien anat perdent.

Érem coneixedors de l'actual dèficit de la branca de jubilació i de les reformes que s'havien de fer per garantir el sistema de pensions, però creïem que

era de justícia meritar a les persones que havien treballat pel país durant tants anys i ara no es veien recompensades. No es tractava d'un premi, sinó que creïem que era just donar a la nostra gent gran el que es mereixien, una compensació econòmica extra que podia fer-los la vida més fàcil, atès que amb les pensions que cobraven no podien permetre's cap despesa addicional.

El Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li confereixen els articles 5 i 20.1 de la Llei de creació i funcionament de la Institució, va recomanar a la Comissió que es prengués en consideració la possibilitat de reformar la Llei de la Caixa Andorrana de Seguretat Social per tal que s'inclogués una tretzena mensualitat per a aquells jubilats que, després de cotitzar a la Caixa Andorrana de Seguretat Social durant més de 30 anys, ja fos com a assalariat o com a treballador per compte propi, van arribar a tenir els 5.000 punts que en aquell moment es demanava per obtenir el salari base interprofessional com a pensió de jubilació, ja que ara percebien una pensió inferior a aquest, independentment d'altres compensacions econòmiques que atorgava el Govern.

El president de la Comissió Legislativa de Sanitat i Medi Ambient ens va comunicar que s'estava treballant per donar curs a la nostra Recomanació.

En el sector finances remarcuem una queixa tramitada en la qual un ciutadà havia presentat al Departament de Tributs i Fronteres la documentació com a contribuent i no li havia estat considerat el seu germà com a persona al seu càrrec, tot i ser discapacitat i presentar un document de la Batllia d'Andorra que el reconeixia com a tutor a tots els efectes.

En la resposta emanada per part del Ministeri de Finances se'ns concretava que l'apartat 2 de l'article 35 de la Llei 5/2014, del 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques estableix una reducció en la base de tributació general de 750 euros per cada descendent que sigui menor de 25 anys a la data de meritació de l'impost i que convisqui amb l'obligat tributari o en depengui i no percebi rendes anuals superiors a 12.000 euros. A més, el mateix apartat preveu també que aquesta reducció s'incrementi mitjançant l'aplicació d'un coeficient d'1,5 sobre el seu import per cada descendent o ascendent amb discapacitat que convisqui amb l'obligat tributari o en depengui.

Que, en aquest cas, el legislador no va preveure explícitament que es considerés com a descendents aquelles persones vinculades a l'obligat tributari per raó de tutela i acolliment. Per tant, en aplicació de la Llei 5/2014, del 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques no corresponia aplicar una reducció per càrregues familiars per la tutela d'un germà.

En aquest sentit, suggerim la modificació de la Llei 5/2004 del 24 d'abril a fi que es prevegi explícitament la consideració com a descendents a aquelles persones vinculades a l'obligat tributari per raó de tutela i acolliment i es pugui aplicar la reducció per càrregues familiars per la tutela d'un germà, oimés quan es tracta d'un discapacitat.

PRIMERA PART

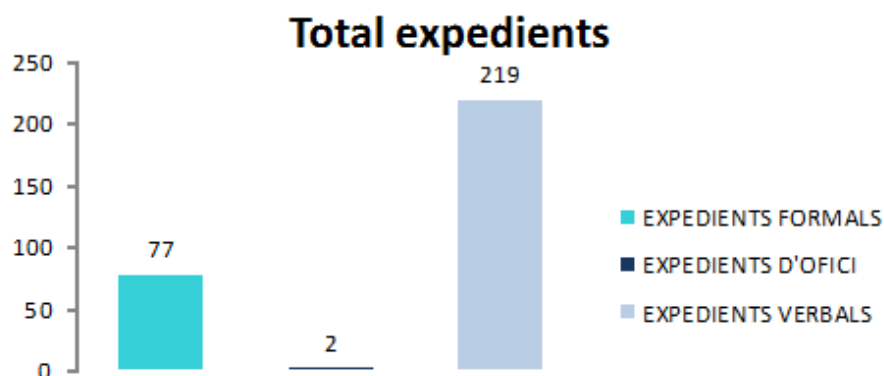
ANÀLISI I RESUM ESTADÍSTIC

Anàlisi i resum estadístic

És en la primera part de l'INFORME ANUAL AL CONSELL GENERAL que s'efectua un resum estadístic que recull les dades més rellevants referides al desenvolupament de l'activitat del Raonador del Ciutadà en aquest període 2017, apartat al qual ens remetem per a la seva eventual consulta i estudi.

Tal com s'apunta en el susdit resum, durant aquest any s'han obert un total de 298 expedients, dels quals 297 han estat resolts. 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 298 expedients, 77 van tractar-se com a expedients formals escrits i 219 en concepte d'expedients informatius verbals relacionats en aquest informe en forma de resum, atès el fet que versen fonamentalment sobre sol·licituds d'informació dels ciutadans que no van donar lloc a posteriors actuacions per part del Raonador del Ciutadà.

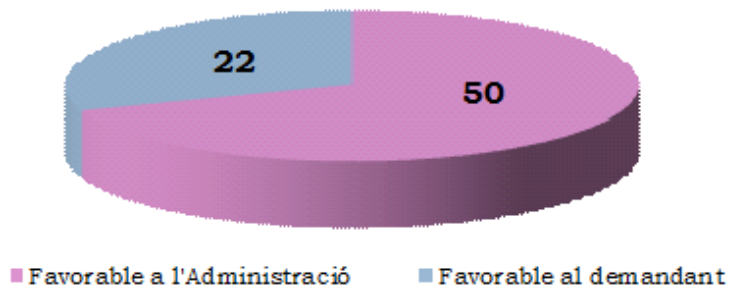
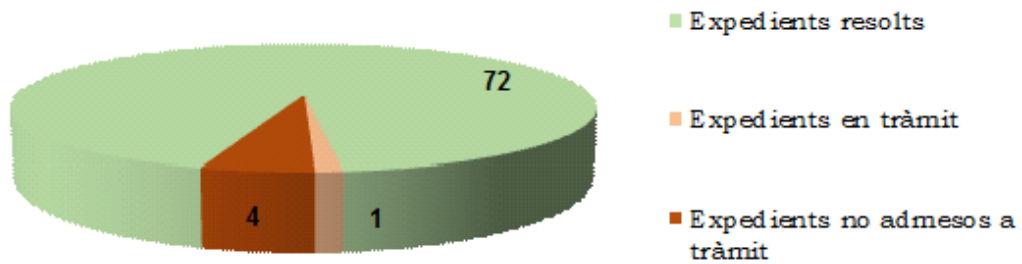


A) EXPEDIENTS FORMALS

Any 2014 Any 2015 Any 2016 **Any 2017**

1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS

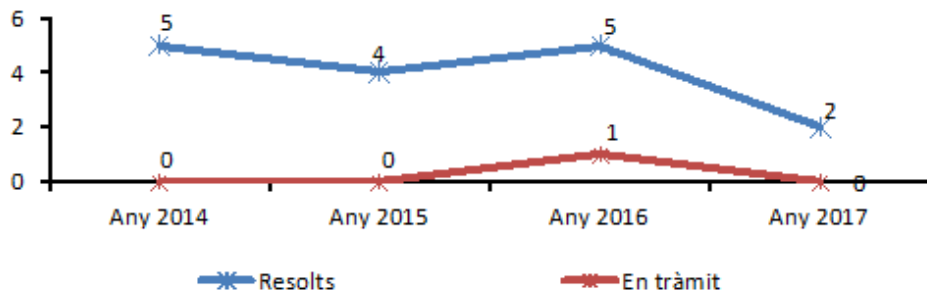
A INSTÀNCIA DE PART	94	91	112	77
1.1 Admesos a tràmit.....	78	76	91	73
- Resultats	74	73	88	72
Favorable al demandant.....	14	28	20	22
Queixes	14	28	20	22
Favorable a l'Administració ...	60	45	68	50
Queixes	60	45	68	50
- En tràmit	4	3	3	1
Queixes.....	4	3	3	1
1.2 No admesos a tràmit.....	16	15	21	4
Queixes.....	16	15	21	4



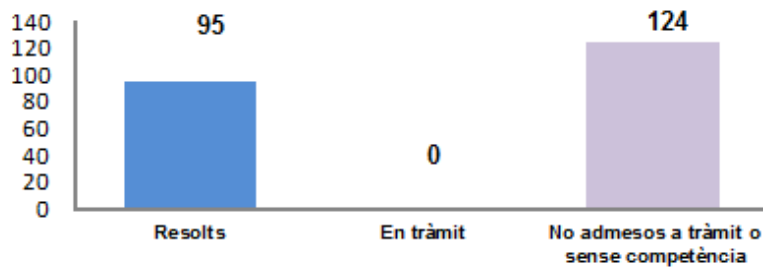
2.TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

D'ofici5462	
Resultats	Favorable al demandant	...3342
	Favorable a l'Administració	.2110
En tràmit0010	

Expedients d'Ofici

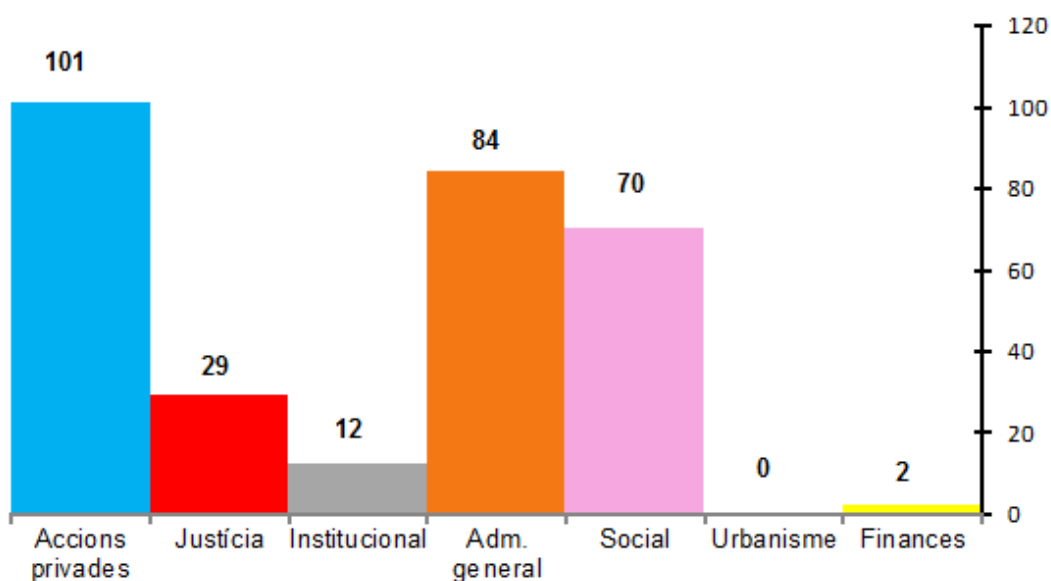


A instància de part219
Resultats95
En tràmit0
No admesos a tràmit o sense competència124



B) EXPEDIENTS PER SECTORS

Sector finances	2
Sector urbanisme	0
Sector social:	70
Pensions / CASS	34
Infants / jovent	6
Tràmits socials	28
Discapacitats	2
Sector Administració general:	84
Institucions penitenciàries	3
Administració general	68
Contaminació acústica i higiene	8
Seguretat viària	5
Sector institucional	12
Sector justícia	29
Accions privades	101



C) ENTREVISTES

TOTAL	1262
1. ENTREVISTES INSTITUCIONALS	269
Rebudes	12
Realitzades	257
2. ENTREVISTES PERSONALS AMB PARTICULARS	410
3. ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA	583

D) CORRESPONDÈNCIA

TOTAL	1262
1. CORRESPONDÈNCIA EMESA	502
2. CORRESPONDÈNCIA REBUDA	767

E) RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

1. ACTIVITATS I NOTÍCIES APAREGUDES SOBRE LA INSTITUCIÓ EN ELS DIFERENTS MITJANS DE COMUNICACIÓ DEL PAÍS	
- Premsa	91
- Televisió	12
- Ràdio	8

SEGONA PART

**EXPEDIENTS REGISTRATS
I
DESENVOLUPATS PER SECTORS**

Contingut de la segona part

Amb la finalitat de desenvolupar les funcions pròpies del Raonador del Ciutadà, que són les que identifiquen els *ombudsman* d'altres països, s'ha vetllat pel compliment, l'aplicació i la defensa dels drets i llibertats recollits en la Constitució, primordialment quan atenyen a l'Administració. Funcions que s'han posat en pràctica amb les persones que han necessitat els nostres serveis amb la màxima diligència i amb el convenciment que qui té una queixa té urgència a ser atès.

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

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

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

Seguidament, en aquesta segona part de l'Informe es desenvolupen els expedients més significatius classificats en els seus respectius sectors.

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

En segon lloc, els expedients informatius verbals, que inclouen les actes de compareixença i els acords de resolució, que corresponen als demandants que, sense presentar escrit de queixa o de reclamació, sol·liciten una informació al Raonador sobre una qüestió que els afecta. 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 d'expedient és el que, mitjançant un escrit de queixa que presenta el ciutadà, s'admet a tràmit i, si la Institució hi té

competència, es trameta la demanda a l'Administració afectada. Aquesta, dins del termini d'un mes que defineix l'article 17 de la Llei, ha de trametre la informació sol·licitada.

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

En el supòsit que l'Administració afectada no cursi per escrit la informació sol·licitada per la Institució, aquesta efectua els recordatoris escaients. Si, tot i així, l'expedient no pot continuar la seva tramitació, en fer cas omís del que preveu l'article 19 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà —que especifica que totes les administracions, els organismes i els establiments públics estan obligats a col·laborar amb el Raonador del Ciutadà en la tramitació de les queixes—, la Institució pot actuar de conformitat amb l'article 20 de la Llei per la qual es regeix i formular a les autoritats i als funcionaris de les administracions públiques advertiments, recomanacions, recordatoris dels seus deures legals i suggeriments, i fer menció en el seu INFORME ANUAL d'aquelles persones o administracions que han desatès els requeriments de la Institució.

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
1/17 2/01/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	REGULACIÓ PENSIÓ INVALIDESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
2/17 2/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
3/17 4/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
4/17 5/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ TRÀMITS CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
5/17 9/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RESOLUCIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
6/17 11/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ AGÈNCIA IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
7/17 11/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
8/17 13/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
9/17 13/01/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ CONVALIDACIÓ CARNET CONDUCCIÓ ESPANYOL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
10/17 13/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETAT APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
11/17 16/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/17 16/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ VACANCES LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
13/17 16/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	POL·LUCIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	MANCA HIGIENE EDIFICI VEÍ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
14/17 18/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
15/17 18/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ TRÀMITS CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
16/17 24/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ AGÈNCIA IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
17/17 24/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ TRÀMITS CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
18/17 26/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ PENSIÓ COMPENSATÒRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
19/17 26/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
20/17 27/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
21/17 27/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
22/17 31/01/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ CAUSA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
23/17 1/02/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA COMÚ D'ANDORRA LA VELLA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
24/17 1/02/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA DILIGÈNCIA POLICIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
25/17 2/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
26/17 3/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT DE PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
27/17 7/02/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DEMANDA FACTURES PRESENTACIÓ RECURS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
28/17 7/02/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	POL·LUCIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA I POL·LUCIÓ AUTOBUSOS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
29/17 7/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
30/17 7/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS SEPARACIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
31/17 9/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ PROPIETAT A ESPANYA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
32/17 13/2/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ PENSIÓ SOLIDARITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
33/17 14/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
34/17 15/02/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	POL·LUCIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	MANCA NETEJA CARRER	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
35/17 20/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
36/17 20/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
37/17 20/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
38/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
39/17 21/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS DEUTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
40/17 21/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD ACTUACIÓ GUARDERIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
41/17 22/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
42/17 22/02/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ENLLUMENAT CARRER	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
43/17 23/02/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	TARJA BUS GENÈRICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
44/17 23/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
45/17 24/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ AGÈNCIA IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
46/17 24/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
47/17 28/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
48/17 28/02/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SEGURETAT VIÀRIA	ESTAT PRECARI CARRER	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
49/17 28/02/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ FAMÍLIA NOMBROSA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
50/17 1/03/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACREDITACIÓ METGE ESPECIALISTA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
51/17 1/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMPRAVENDA VEHICLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
52/17 1/03/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ORDRE ADMINISTRATIVA COMÚ CANILLO	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
53/17 6/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI LOCAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
54/17 7/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
55/17 9/03/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
56/17 10/03/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	DESACORD PREUS PRODUCTES BÀSICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
57/17 10/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TERMINI EXEQUÀTOR	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
58/17 15/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	INFORMACIÓ CENTRE DROGODEPENDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
59/17 15/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
60/17 15/03/17	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
61/17 16/03/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA CONTESTA WWW OFICIALS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
62/17 16/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	NEGLIGÈNCIA MÈDICA OFTALMÒLEG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
63/17 16/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
64/17 20/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
65/17 20/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
66/17 20/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
67/17 21/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ SILENCI ADMINISTRATIU	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
68/17 22/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RESOLUCIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
69/17 22/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
70/17 23/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	MANCA RESPOSTA COL·LEGI D'ADVOCATS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
71/17 27/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ BLOQUEIG COMPTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
72/17 28/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
73/17 28/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ HOSPITAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
74/17 29/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ PRESENTACIÓ RECURS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
75/17 29/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMPRAVENDA VEHICLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
76/17 30/03/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD FOTOGRAFIA RADAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
77/17 30/03/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	POL·LUCIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	PRESENCIA DE ROSEGADORS CARRER DEL PUIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
78/17 30/03/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DEUTE LLOGUER APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
79/17 30/03/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	APLICACIÓ LLEI 7/2012	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
80/17 30/03/17	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
81/17 31/03/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ INSPECTOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
82/17 5/04/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
83/17 5/04/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
84/17 6/04/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CANVI APLICACIÓ SANCIÓ LLEI 13/2016	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
85/17 6/04/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD CANVI NORMATIVA LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
86/17 6/04/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	MANCA CONTROL POLICIAL MENORS PAS DE LA CASA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
87/17 6/04/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SEGURETAT VIÀRIA	MANCA SEGURETAT CARRER ESCOLES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
88/17 7/04/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
89/17 7/04/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
90/17 10/04/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RESTABLIMENT PARADA BUS PÚBLIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
91/17 11/04/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ACTUACIÓ COMUNAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
92/17 11/04/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ HOSPITAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
93/17 12/04/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	POL·LUCIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA LOCAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
94/17 18/04/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ OBTENCIÓ NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
95/17 19/04/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ INCOMPLIMENT SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
96/17 19/04/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
97/17 20/04/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
98/17 20/04/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
99/17 21/04/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	POL·LUCIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	POL·LUCIÓ ACÚSTICA AIRE CONDICIONAT HOTEL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
100/17 25/04/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ AGÈNCIA IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
101/17 25/04/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA RESPOSTA PENSIÓ VIDUÏTAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
102/17 28/04/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ CORREUS ESPANYOLS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
103/17 28/04/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ OBTENCIÓ NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
104/17 2/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
105/17 3/05/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ REEMBOSSAMENT 100%	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
106/17 3/05/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ACTUACIÓ SERVEI DE CIRCULACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
107/17 3/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
108/17 4/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
109/17 5/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ AGÈNCIA IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
110/17 9/05/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA SOL·LICITUD PROFESSION LIBERAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
111/17 9/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ MANCA SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
112/17 9/05/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	MANCA ESPECIALISTES NEURÒLEGS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
113/17 10/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
114/17 10/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
115/17 10/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ VEÍ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
116/17 11/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ AGÈNCIA IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
117/17 11/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI CIRCULACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
118/17 11/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
119/17 12/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD CANVIS CONDICIONS LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
120/17 16/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
121/17 17/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
122/17 17/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
123/17 17/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RESOLUCIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
124/17 19/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
125/17 22/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
126/17 23/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
127/17 24/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
128/17 24/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
129/17 25/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
130/17 25/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ FINIMENT LABORAL ADMINISTRACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
131/17 29/05/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD VENDA AMBULANT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
132/17 29/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RESOLUCIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
133/17 29/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
134/17 31/05/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
135/17 1/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	INFORMACIÓ INFANT EN RISC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
136/17 2/06/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	NEGATIVA ACCÉS BUS GOS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
137/17 6/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ OBTENCIÓ NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
138/17 6/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
139/17 7/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
140/17 7/06/17	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
141/17 7/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
142/17 8/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
143/17 8/06/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD IMPORT EMBARGAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
144/17 8/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	POL·LUCIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	MANCA HIGIENE EDIFICI APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
145/17 8/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
146/17 8/06/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ METGE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
147/17 12/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
148/17 12/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
149/17 13/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ TRÀMITS CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
150/17 14/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ TRÀMITS CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
151/17 14/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
152/17 15/06/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ COMÚ D'ESCALDES ENGORDANY	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
153/17 16/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
154/17 16/06/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ACTUACIÓ POLICIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
155/17 19/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ESCRIT DENÚNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
156/17 19/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ UTILITZACIÓ BICICLETA VIA PÚBLICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
157/17 20/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ MANCA COBRAMENT DEUTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
158/17 21/06/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ITV	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
159/17 23/06/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	MANCA RECONeixEMENT DISCAPITAT OBLIGAT TRIBUTARI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
160/17 23/06/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMPRAVENDA VEHICLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
161/17 3/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDES SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
162/17 3/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
163/17 3/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
164/17 3/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RESIDÈNCIA PASSIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
165/17 4/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD RESOLUCIÓ CONAVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
166/17 4/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUDA A L'HABITATGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
167/17 4/07/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA GOVERN	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
168/17 5/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
169/17 5/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ARRENDATARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
170/17 6/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
171/17 6/07/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD DECISIÓ CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
172/17 7/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CADUCITAT PENALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
173/17 10/07/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SEGURETAT VIÀRIA	MANCA SEGURETAT CARRER	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
174/17 11/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD DESNONAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
175/17 11/07/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
176/17 13/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
177/17 14/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
178/17 24/07/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ ÀREA CONTROL SANITARI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
179/17 24/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ GESTORIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
180/17 25/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ ABONAMENT DEUTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
181/17 26/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ TRÀMITS CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
182/17 27/07/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	MANCA RETORN ABONAMENT FOC I LLOC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
183/17 28/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MALTRACTAMENTS EXPARELLA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
184/17 28/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
185/17 31/07/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ TRÀMITS CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
186/17 1/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
187/17 2/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	RETARD ABONAMENT AJUDA SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
188/17 2/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
189/17 2/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
190/17 3/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	POL·LUCIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	MANCA SALUBRITAT CAMÍ DEL REC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
191/17 3/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SEGURETAT VIÀRIA	MANCA SEGURETAT IMMOBLE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
192/17 3/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COBERTURA SANITÀRIA MENOR ESTUDIANT A L'ESTRANGER	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
193/17 3/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
194/17 4/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RECOONEIXEMENT TITULACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
195/17 8/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
196/17 9/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
197/17 10/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ MINISTERI EDUCACIÓ I ENSENYAMENT SUPERIOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
198/17 10/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ TRÀMITS CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
199/17 14/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
200/17 16/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
201/17 17/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD DEUTE RECLAMAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
202/17 17/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD COTITZACIÓ RECLAMADA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
203/17 18/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
204/17 21/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
205/17 18/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ TRANSPORT PÚBLIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
206/17 21/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD TRACTE REBUT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
207/17 24/08/17	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	CASS	13a PAGA COTITZANTS MÉS DE 30 ANYS	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
208/17 24/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD TRACTE SALUT MENTAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
209/17 23/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ACTUACIÓ POLICIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
210/17 24/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	RETARD A REBRE AJUDA A L'HABITATGE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
211/17 24/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD DEUTE CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
212/17 25/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
213/17 25/08/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
214/17 28/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ASSUMPTE LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
215/17 28/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DEMANDA DIVORCI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
216/17 29/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ CUSTÒDIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
217/17 31/08/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ORDRE EXPULSIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
218/17 1/09/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ CASAL EL LLAMP	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
219/17 1/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CONVALIDACIÓ DOCUMENTACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
220/17 4/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES CONJUGALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
221/17 5/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
222/17 6/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PUBLICACIÓ DADES BOPA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
223/17 7/09/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ BEQUES ACTIVITATS EXTRAESCOLARS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
224/17 6/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
225/17 12/09/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DISCRIMINACIÓ PROGRAMA ABONANDBUS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
226/17 12/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	DENEGACIÓ TARJA APARCAMENT DISCAPACITATS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
227/17 12/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
228/17 18/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INCOMPLIMENT CUSTÒDIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
229/17 19/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
230/17 19/09/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SEGURETAT VIÀRIA	MANCA SEGURETAT IMMOBLE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
231/17 21/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CONDICIONS RESIDENTS EXTRACOMUNITARIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
232/17 25/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
233/17 26/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
234/17 26/09/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA GOVERN	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
235/17 27/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
236/17 27/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RESOLUCIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
237/17 27/09/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RESOLUCIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
238/17 2/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
239/17 2/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	INFORMACIÓ INFANT EN RISC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
240/17 2/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
241/17 3/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
242/17 5/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
243/17 5/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
244/17 6/10/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA MINISTERIS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
245/17 9/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
246/17	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	ACCIONS EDUCATIVES CENTRE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
247/17 10/10/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RECÀRREC COTITZACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
248/17 10/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	INFORMACIÓ ACADÈMICA INTERN	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
249/17 11/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
250/17 13/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES VEÏNALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
251/17 16/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
252/17 16/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
253/17 17/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
254/17 19/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD DENÚNCIA TEMA LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
255/17 20/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
256/17 23/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
257/17 25/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD PREUS ABUSIUS LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
258/17 26/10/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
259/17 26/10/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
260/17 27/10/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PÈRDUA DOCUMENTACIÓ SERVEI CIRCULACIÓ LA MASSANA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
261/17 6/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	AMENACES PER DEUTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
262/17 6/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
263/17 7/11/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DEMANDA PENSIÓ ORFENESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
264/17 7/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RESOLUCIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
265/17 7/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ PAGAMENT DEUTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
266/17 8/11/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INCOMPLIMENT MESURES CAUTELARS CUSTÒDIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
267/17 8/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
268/17 8/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ODONTÒLEG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
269/17 9/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
270/17 9/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
271/17 10/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
272/17 10/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
273/17 13/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
274/17 14/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
275/17 14/11/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA COMÚ LA MASSANA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
276/17 23/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
277/17 23/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
278/17 24/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ RECURSOS HUMANS HOSPITAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
279/17 24/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
280/17 24/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DENEGACIÓ NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
281/17 24/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
282/17 27/11/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COTITZACIÓ EMPRESARIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
283/17 29/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
284/17 28/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ BLOQUEIG COMPTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
285/17 29/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RESOLUCIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
286/17 29/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ REGLAMENT LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
287/17 30/11/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
288/17 1/12/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
289/17 1/12/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
290/17 14/12/17	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
291/17 14/12/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
292/17 18/12/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
293/17 18/12/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
294/17 18/12/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
295/17 18/12/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA PAGAMENT SEGON AUDIÒFON	EN TRÀMIT
296/17 20/12/17	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA TRAMITACIÓ PENSIÓ JUBILACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
297/17 20/12/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
298/17 22/12/17	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DRETS D'AUTOR	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

1

SECTOR FINANCES

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

En aquest sector constatem una disminució d'expedients en comparació amb l'any anterior. Tot i l'entrada en vigor de la Llei 42/2014, de l'11 de desembre, de modificació de la Llei 5/2014, de 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques, remarquem l'interès del Departament de Tributs i Fronteres a ampliar els seus recursos a fi de donar una millor atenció als obligats tributaris.

Els expedients inclosos en aquest sector són els que han versat sobre tributs, taxes o impostos aplicats per l'Administració pública als ciutadans. En aquest apartat s'han registrat els expedients següents: **159/17 i 182/17**.

1.II. Expedients significatius

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana a la Institució. Ens comentava que va presentar la documentació com a contribuent al Departament de Tributs i Fronteres i aquest no li havia considerat el seu germà, discapacitat, com a persona al seu càrrec, tot i presentar un document de la Batllia d'Andorra que la reconeix com a tutora a tots els efectes.

Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució sobre la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar la informació escient prop del Ministeri de Finances, seguint el que estableix l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà. Rebut l'escrit de contesta, el ministre ens comunicava que el 21 de juny del 2017 la demandant va presentar la declaració de l'IRPF (formulari 300) corresponent a l'exercici 2016 per compte del seu cònjuge.

Que, en l'apartat 1.2 del formulari 300-A, el declarant informava del seu germà com a descendent amb discapacitat i, en l'apartat relatiu a la reducció per descendents del formulari 300-L, informava un import de 1.500 €. Aquesta reducció es correspondria als dos descendents menors de 25 anys a càrrec i al seu germà discapacitat.

Que la funcionària del Departament de Tributs i de Fronteres que va atendre la demandant va informar-la que la reducció del germà no es

podia aplicar, ja que no es tractava d'un descendent, per la qual cosa la demandant va corregir la declaració en aquest sentit.

L'apartat 2 de l'article 35 de la Llei 5/2014, de 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques estableix una reducció en la base de tributació general de 750 euros per cada descendent que sigui menor de 25 anys a la data de meritació de l'impost i que convisqui amb l'obligat tributari o en depengui i no percebi rendes anuals superiors a 12.000 euros. A més, el mateix apartat preveu també que aquesta reducció s'incrementi mitjançant l'aplicació d'un coeficient d'1,5 sobre el seu import per cada descendent o ascendent amb discapacitat que convisqui amb l'obligat tributari o en depengui.

Que, en aquest cas, el legislador no va preveure explícitament que es considerés com a descendents aquelles persones vinculades a l'obligat tributari per raó de tutela i acolliment. Per tant, en aplicació de la Llei 5/2014, de 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques, no correspon aplicar una reducció per càrregues familiars per la tutela d'un germà. (expedient 159/17)

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en què comunicava que, a causa d'un accident que va patir el seu fill, el qual va quedar paraplègic, va haver de canviar de lloc de residència del Pas de la Casa a Canillo, ja que en el primer no existia el transport sanitari de la Creu Roja. Que, després d'abonar el foc i lloc a la parròquia d'Encamp i d'abonar-lo novament a la parròquia de Canillo, va sol·licitar l'abonament al Comú d'Encamp mitjançant un escrit de data 28 d'abril del 2017, del qual no havia obtingut resposta. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi que el Comú d'Encamp li efectués la devolució del foc i lloc ja abonat al Comú de Canillo.

Admesa a tràmit la demanda, es va trametre l'escrit de queixa al Comú d'Encamp. Seguint el que estableix l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà, se'ns informava que, en aplicació de l'Ordinació tributària de la parròquia d'Encamp per a l'any 2017 del 22 de desembre de 2016, el demandant, resident a la parròquia d'Encamp ininterrompudament des de l'any 1988, va pagar el 4 de gener de 2017 l'impost tradicional del foc i lloc per un import de 68,25 €.

En el mateix sentit, se'ns deia que el 22 de març de 2017 va pagar la taxa d'higiene pública de població per un import de 99,44 €, ja que, en aquell moment, ell i la seva família eren residents a la parròquia d'Encamp.

Que el dia 27 de març de 2017 el reclamant va sol·licitar la baixa al cens de població d'Encamp, la seva i la de la seva família, de la qual

n'era el cap de casa, tot indicant que la parròquia de destí seria Canillo.

Que, el dia 28 de març de 2017, el demandant i la seva família es van inscriure al cens de població de la parròquia de Canillo, on semblaria que aquesta Administració li va cobrar unes quantitats per uns conceptes determinats en aplicació de la seva pròpia normativa comunal. Que desconeixien quins eren els criteris que aplicava el Comú de Canillo sobre els pagaments de les seves taxes i dels seus impostos.

Per a concloure, se'ns informava que no podien retornar l'impost tradicional del foc i lloc ni el de la taxa d'higiene pública, ja que, en el moment de la seva meritació, el primer dia de l'any natural (01.01.17), aquesta persona i la seva família estaven censats a la parròquia d'Encamp. Que l'ordinació tributària no preveu l'exempció ni la devolució de les taxes en el supòsit exposat. (expedient 182/17)]

2

SECTOR URBANISME

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

El sector urbanisme reuneix els dossiers que fan referència a permisos de construccions o limitacions d'immobles. En aquest període no s'ha registrat cap expedient.

3

SECTOR SOCIAL

Aquest sector recull tots els expedients que han fet referència a temes de caràcter social. Ha estat subdividit en quatre subsectors, atès l'ampli ventall de temes a tractar.

Els subsectors són: pensions/CASS, infants/jovent, tràmits socials i discapacitats.

3.I. Pensions / CASS

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

En el primer subsector s'han desenvolupat els expedients que s'han tramitat amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social - CASS i 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, 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.

Remarquem una disminució durant aquest any 2017 de les queixes relatives al tracte que han rebut els ciutadans quan han estat atesos a l'Àrea de Control Sanitari de la parapública per part dels inspectors i metges de la CASS.

Els expedients compresos en aquesta subdivisió són els següents: 1/17, 4/17, 5/17, 15/17, 17/17, 68/17, 81/17, 101/17, 105/17, 123/17, 132/17, 149/17, 150/17, 171/17, 178/17, 181/17, 185/17, 192/17, 196/17, 198/17, 201/17, 202/17, 206/17, 207/17, 211/17, 236/17, 237/17, 247/17, 263/17, 264/17, 282/17, 285/17, 295/17 i 296/17.

3.I.II. Expedients significatius

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en què comunicava que feia set o vuit mesos que estava reclamant la regulació de la pensió d'invalidesa, ja que li van comunicar que, una vegada es resolgués el seu expedient amb l'organisme portuguès, es procediria a la seva regulació en relació amb l'import avançat per la parapública i, fins a la data, encara no s'havia efectuat ni li havien notificat res.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre a la parapública una demanda d'informació sobre la qüestió plantejada. D'acord amb l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà, se'ns comunicava que, per carta de data 19 de setembre del 2014, la CASS va reconèixer al demandant una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna de la categoria A grup 3, amb efectes econòmics a partir de l'1 d'octubre del 2014.

En el mateix escrit se li va comunicar que, mentre no es resolgués el seu expedient amb l'organisme portuguès, la CASS li avançaria el 50% de la pensió calculada, d'acord amb l'article 28 del Conveni de seguretat social amb Portugal i l'acord del Consell d'Administració de la CASS de data 25 de març de 1982; que la pensió final que li atorguessin Andorra i Portugal no podria ser inferior a la pensió més alta de les dues que li pogués correspondre, d'acord amb el que disposa l'article 20 del Conveni; i que, quan l'organisme portuguès resolgués el seu expedient, si calia, s'efectuarien les regularitzacions pertinents en relació amb l'import avançat.

Per escrit de data 28 de setembre del 2015, la CASS va notificar-li que, en aplicació del Conveni de seguretat social entre Portugal i Andorra, resolvia regularitzar l'import de la seva pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna de la categoria A grup 3 a comptar de l'1 d'octubre del 2014.

En haver rebut posteriorment al mes de maig del 2016 una nova resolució de l'organisme de seguretat social portuguès sobre la prestació d'invalidesa, la CASS havia hagut de revisar novament les regularitzacions respecte a l'import de la seva pensió d'invalidesa per malaltia.

En darrer lloc, se'ns informava que, per decisió de data 25 de gener de 2017, notificada al demandant el dia 1 de febrer de 2017, la CASS li havia comunicat el nou import de la seva pensió d'invalidesa per malaltia d'acord amb les noves dades facilitades per l'organisme de seguretat social portuguès i que, a finals del mes de gener del 2017, la CASS va regularitzar l'import de la pensió per al període comprès entre l'1 d'octubre del 2014 i el 31 de desembre del 2016.

En el mateix escrit s'informava que es podia interposar recurs contra aquesta decisió prop del Consell d'Administració de la CASS en el termini d'un mes d'ençà de la seva notificació. (expedient 1/17)]

[Un escrit de queixa va ser presentat a la Institució en què una ciu-

tadana comunicava el seu desacord amb l'atenció rebuda per part d'un inspector de la CASS. En efecte, ens manifestava que, a causa de les seves patologies, havia estat 2 anys de baixa. Que, durant un control mèdic amb una metgessa de la CASS, li van allargar 1 mes més, tot comunicant-li que havia de passar pel tribunal mèdic. Que va ser convocada per un inspector de la Parapública, però no pel tribunal mèdic, i que el tracte rebut per part d'aquest inspector va ser incorrecte i poc respectuós envers la seva persona.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de deixar constància del comportament incorrecte i despectiu emanat per l'inspector.

Admesa a tràmit la demanda i sol·licitada la informació escaient, la Parapública ens informava que, segons les comprovacions efectuades, resultava que aquesta assegurada en situació de baixa mèdica des del 8 de març del 2015 havia estat convocada a diversos controls mèdics i, en la darrera revisió mèdica del 22 de març del 2017 per valorar les seqüeles presentades, el metge de la CASS li va demanar de treure's la roba per poder examinar la limitació funcional referida. Davant la negació de l'assegurada, el metge de la CASS va insistir en un primer moment, però, veient l'oposició de l'assegurada, va optar per continuar la revisió mèdica.

Que, segons la legislació vigent (article 149 de la Llei 17/2008), a la data de l'alta mèdica s'havien de valorar les seqüeles que referia la persona assegurada per considerar si es complien els requisits per al reconeixement d'una pensió d'invalidesa. A aquest efecte, l'article 79.2h estableix que "són funcions de l'Àrea de Control Sanitari valorar el grau d'invalidesa especificant de forma detallada els elements que s'han tingut en compte per a la determinació del grau d'invalidesa."

Lamentaven que la demandant s'hagués sentit molesta en la revisió mèdica, quan la voluntat d'aquesta parapública era que el tracte per part del personal de la CASS fos l'adequat i el més respectuós possible.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 81/17)]

[Han estat molts els ciutadans que han acudit al Raonador del Ciutadà, al llarg dels anys, amb la mateixa problemàtica, la qual es concretava en el fet que eren pensionistes i que, mentre van realitzar una activitat laboral, van cotitzar a la Caixa Andorrana de Seguretat Social durant més de 30 anys, en funció d'una Llei que havia estat modificada

en diverses ocasions.

En efecte, volien aconseguir aquells 5.000 punts que els donessin el dret a cobrar una pensió de jubilació igual al salari base interprofesional per viure dignament. Amb les modificacions legislatives, aquests havien desaparegut. A més, afegíem que una part important d'aquest col·lectiu regentava petits negocis i, com a tal, la seva cotització era la de treballadors per compte propi; que, per poc que podien, compraven punts per poder arribar a cobrar la pensió mínima; i que, a més, tenien com a guany mensual un sou de subsistència, més que un gran benefici.

Ara, molts havien de percebre una “pensió de solidaritat”, a més de la pensió de jubilació, per fer front al dia a dia quan, amb l'antiga Llei, ja tindrien més dels 5.000 punts que es demanaven. Els pensionistes no volien la “solidaritat” per arribar a final de mes; molts ja es van guanyar el dret a viure dignament en arribar als 65 anys i havien treballat pel país durant més de 30 anys, però amb el pas dels anys l'havien anat perdent.

Érem coneixedors de l'actual dèficit de la branca de jubilació i de les reformes que s'havien de fer per garantir el sistema de pensions, però crèiem que era de justícia meritara a les persones que havien treballat pel país durant tants anys i ara no es veien recompensades.

No es tractava d'un premi, sinó que crèiem que era just donar a la nostra gent gran el que es mereixien: una compensació econòmica extra que podia fer-los la vida més fàcil, atès que amb les pensions que cobraven no podien permetre's cap despesa de més.

En conseqüència i sobre la base de tot el que precedeix, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li conferien els articles 5 i 20.1 de la Llei de creació i funcionament de la Institució, va resoldre formular una recomanació a la Comissió Legislativa de Sanitat i Medi Ambient a fi que es prenguéss en consideració la possibilitat de reformar la Llei de la Caixa Andorrana de Seguretat Social per tal que s'incloués una tretzena mensualitat per a aquells jubilats que, després de cotitzar a la Caixa Andorrana de Seguretat Social durant més de 30 anys —ja fos com a assalariat o com a treballador per compte propi— i arribar a tenir els 5.000 punts que en aquell moment es demanaven per obtenir el salari base interprofessional com a pensió de jubilació, ara percebien una pensió inferior a aquest, independentment d'altres compensacions econòmiques que atorgava el Govern.

Posteriorment, el president de la Comissió Legislativa de Sanitat i Medi Ambient ens va comunicar que s'estava treballant per donar curs

a la recomanació formulada. (expedient 207/17)]

[Un ciutadà es queixava, perquè durant quatre anys consecutius se li havia atorgat el reemborsament del 100% de les tarifes de responsabilitat de la CASS i aquest any li havien denegat. Que la seva economia no podia suportar la despesa mèdica, ja que percebia una pensió que no arribava al salari mínim interprofessional.

Admesa a tràmit la demanda, ens vam adreçar a la parapública a fi de saber el motiu pel qual li havia estat denegada la cobertura sanitària del 100%. D'acord amb l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament de la Institució, se'ns comunicava que, segons els fitxers de la seguretat social, el demandant tenia reconegut el reembossament fins al cent per cent de les prestacions mèdiques durant els períodes del 30/03/2014 fins la 29/03/2015, del 30/03/2015 fins al 29/03/2016 i del 30/03/2016 fins al 29/03/2017 per recursos econòmics insuficients.

Que les demandes del cent per cent s'acordaven per a un termini d'un any a comptar de la sol·licitud, atès que la persona assegurada havia d'acreditar que els ingressos percebuts durant els dotze mesos naturals immediatament anteriors a la data de la sol·licitud eren inferiors o iguals al salari mínim mensual, d'acord amb l'article 2.e del Reglament regulador de les prestacions de reembossament fins al 100% de les tarifes de responsabilitat de la CASS.

En el cas de l'interessat, es va constatar que els ingressos que figuraven en l'extracte bancari presentat eren superiors al salari mínim mensual en còmput anual per donar dret a la prestació de reembossament fins al 100%. Per aquest motiu, per carta del 20 d'abril del 2017, es va desestimar la sol·licitud de reembossament fins al 100%, atès que no es complien les condicions legalment establertes, però que podia contactar amb la cap de l'Àrea d'Atenció al Públic per concertar una entrevista i consultar el seu expedient. (expedient 81/17)]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en el qual manifestava que la CASS li havia tramès dos escrits pels quals se la informava de la pèrdua de les seves prestacions de jubilació per la manca de pagament de les empreses on va treballar. Que eren 28 mesos durant els quals havia assolit totes les seves obligacions com a assalariada, incloent la retenció salarial per cobrir aquestes cotitzacions. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi que es regularitzés al més aviat possible la seva situació i s'agilitessin els tràmits efectuats per

la parapública en la reclamació del pagament de les seves cotitzacions prop de les corresponents empreses.

D'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la Llei que ens regeix, es va sol·licitar la informació escaient a la parapública. Posteriorment, se'ns comunicava que, segons els fitxers de la CASS, la interessada havia figurat com a personal assalariat d'una empresa en el període comprès entre el 8/9/2011 i el 30/6/2016, i com a personal assalariat d'una altra empresa en el període comprès entre l'1/3/2012 i el 30/9/2014.

Que, en relació amb la segona empresa, la CASS havia presentat diverses demandes d'execució prop de la Secció d'Execució Administrativa de la Batllia i havia sol·licitat l'execució forçosa de les resolucions de la CASS, que resolien l'execució forçosa del deute presentat per aquest negoci en concepte de cotitzacions impagades del seu personal assalariat, entre elles, part de les cotitzacions impagades de la demandant. L'execució d'aquestes decisions es trobava en tramitació prop de la Batllia d'Andorra.

Així mateix, se'ns informava que la CASS estava valorant efectuar altres actuacions per tal de poder reclamar i ingressar el pagament de totes les cotitzacions degudes per part d'aquestes empreses.

En aquest sentit, i a fi de donar el tràmit escaient a la queixa presentada, ens vam adreçar novament a la CASS i vam sol·licitar que se'ns informés de quines eren les altres actuacions que la parapública estava valorant d'efectuar amb aquestes empreses, quan tenia previst realitzar-les i que se'ns en comunicués el resultat.

Es va rebre la contesta i ens comunicaven que, respecte a una de les empreses, aquesta no presentava cap deute a la CASS en relació amb les cotitzacions d'assalariada de la demandant. Pel que feia a les cotitzacions del personal assalariat de l'altra empresa, la CASS havia presentat dues demandes d'execució administrativa que es trobaven en procediment d'execució a la Batllia d'Andorra i properament presentaria una nova demanda d'execució del deute davant del Saig. (expedient 282/17)]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa al Raonador, ja que no estava d'acord amb l'import de reembossament ni amb la resolució del Consell d'Administració de la CASS quant al recurs presentat el 24 d'octubre del 2017.

En efecte, pel que feia al full de reembossament, l'acte mèdic cor-

responia a l'abonament de dos aparells d'audiòfons que l'assegurat va abonar per un import de 2.200 euros cadascun i el retorn només corresponia a un d'ells i per un valor de 308,07 euros.

Que, tal com es podia comprovar en el full de l'any 2005, a l'assegurat se li va efectuar un retorn de 1.585,34 euros dels 4.357,16 euros que va abonar (en aquesta ocasió es va abonar la part estipulada per la parapública dels dos aparells audiòfons).

Pel que feia a la decisió de l'Àrea de Control Sanitari i del Consell d'Administració, aquesta deia que, havent revisat l'expedient, es confirmava que la pèrdua auditiva que presentava l'assegurat no tenia l'entitat suficient com per justificar l'abonament de dos audiòfons i confirmava el reembossament efectuat d'un sol audiòfon, quan, segons l'informe mèdic elaborat per l'otorrinolaringòleg, es constatava que el pacient requeria una rehabilitació protètica amb audiòfon per hipoacúsia bilateral severa, ja que la pèrdua auditiva segons AMA era d'un 72% a l'OD i d'un 68,2% a l'OE.

En aquest sentit, si tal com manifestava l'otorrinolaringòleg, li havia estat diagnosticada una hipoacúsia neurosensorial severa, no s'entenia com es podia decidir que la pèrdua auditiva no tenia l'entitat suficient com per a justificar l'abonament de dos audiòfons.

Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució en la qüestió plantejada. En especial, a la nota que fa tretze anys l'import retornat va ser més elevat i per a dos audiòfons i, en l'actualitat, l'import era inferior i només per a un sol aparell.

Es va admetre l'escrit de queixa i es va trametre la demanda a la parapública, tot sol·licitant la informació pertinent. Es va rebre la resposta, en la qual se'ns informava que l'any 2005 la CASS va reemborsar al demandant dos audiòfons, l'un per a l'oïda dreta i l'altre per a l'oïda esquerra, els quals van ser reemborsats per ser menor de 18 anys i d'acord amb el parer dels facultatius de l'Àrea de Control Sanitari de la CASS.

Que l'interessat, el mes de juny de 2017, va sol·licitar a la CASS el reembossament de dos audiòfons. La CASS va reemborsar un sol audiòfon d'acord amb el parer dels facultatius de l'Àrea de Control Sanitari de la CASS.

Que, per escrit de data 25 de setembre de 2017, va presentar una sol·licitud de reembossament d'un segon audiòfon tot adjuntant un informe d'audiometria de data 17 de gener de 2017, un pressupost de

l'Òptica Cottet de data 13 de juny de 2017 i una recepta del doctor de data 1 de juny de 2017.

La sol·licitud va ser desestimada per la Parapública per resolució de data 25 de setembre de 2017 en considerar els facultatius de l'Àrea de Control Sanitari, un cop examinat l'expedient mèdic, així com la informació mèdica presentada, que no es complien els criteris clínics per acordar el segon audiòfon.

L'assegurat, en desacord amb aquesta decisió, va presentar un recurs administratiu davant del Consell d'Administració de la CASS en data 24 d'octubre de 2017.

El Consell d'Administració va confirmar, en data 28 de novembre de 2017, la decisió de desestimar el reembossament d'un segon audiòfon. A la notificació de la CASS, de data 7 de desembre de 2017, s'informava l'assegurat que podia interposar recurs contra la decisió de la CASS davant la jurisdicció administrativa de la Batllia en el termini d'un mes, a comptar de la seva notificació, d'acord amb l'article 257 del text consolidat de la Llei 17/2008 de la seguretat social.

El pagament de les prestacions de reembossament venia recollit pels articles 132, 134 i 136 del text consolidat de la Llei 17/08 de la seguretat social, que estableixen que aquest s'efectua d'acord amb un sistema de nomenclatura i unes tarifes de responsabilitat.

Els requisits clínics que justificaven el reembossament d'un segon audiòfon havien quedat fixats per l'Àrea de Control Sanitari de la CASS i consistien en que la persona assegurada, o bé era menor d'edat, o bé presentava una pèrdua d'audició severa en cada oïda de com a mínim un 70%. Aquest criteri era el que la Parapública venia aplicant a tots els seus afiliats.

En relació amb el demandant, la CASS, l'any 2005, va reemborsar dos audiòfons, un per a cada oïda, perquè era menor d'edat; en canvi, l'any 2017, havia resolt no prendre a càrrec el reembossament d'un segon audiòfon perquè, per una banda, l'assegurat era major d'edat i, per altra banda, d'acord amb el parer dels facultatius de l'Àrea de Control Sanitari, així com amb la informació mèdica aportada per l'assegurat, no presentava en la seva oïda esquerra una pèrdua d'audició que es pogués considerar com a severa, en ser aquesta inferior al 70%.

En aquest sentit, es va trametre un segon escrit a la Parapública en què li sol·licitàvem que ens informés més detalladament, d'una banda, de la nomenclatura i les tarifes de responsabilitat vigents en l'ac-

tualitat que eren manifestament diferents de les que regien ara fa tretze anys, amb menció del text legal que donava empara al diferent percentatge de reemborsament.

D'altra banda, i atès que l'interessat ja portava dos audiòfons des de feia tretze anys fos o no menor d'edat i que la seva condició mèdica actual era clara en el sentit que n'havia de seguir portant, que ens indiqués quina era la interpretació concreta del diagnòstic emès pel doctor tractant d'"hipoacúsia bilateral severa" amb pèrdua auditiva del 68,2% a l'oïda esquerra.

Es va rebre la contesta, en la qual se'ns comunicava que la Nomenclatura d'aparells d'ortopèdia prenia com a base el document "Gremi d'Ortèsics i Protèsics de Catalunya. Relació de Prestacions Ortopèdiques 1995", que estava inclosa en la "Nomenclatura General d'Actes Professionals, Procediments i Pròtesis" de la CASS, revisat i renovat en algun punt utilitzant el Catàleg de prestacions ortoprotètiques a càrrec del Servei Català de la Salut (DOGC núm. 5083, de 4.3.2008).

Que des de l'any 2005 el codi de reemborsament dels audiòfons no havia canviat, el qual era:

- 7003CE per a l'orella esquerra.
- 7003CD per a l'orella dreta.

La tarifa havia variat a raó dels increments del preu de consum que s'havien anat produint des de l'any 2005 fins a l'actualitat:

- La tarifa de l'any 2005 era de 792.67 euros.
- La tarifa actual era de 933.56 euros.

Respecte del reemborsament i en aquest cas en concret:

- L'any 2005 va ser reemborsada el 100% de la tarifa de dos aparells.
- L'any 2017 havia estat reemborsat el 33% de la tarifa d'un aparell, segons constava en l'expedient administratiu de la CASS. La raó era que havia estat adquirit en un centre no convencionat i amb la legislació actual les prestacions adquirides en centres no convencionats eren reemborsades al 33%. (l'adquisició es va fer en un centre auditiu de Barcelona).

Quant a l'edat, en infants i quan presenten una hipoacúsia o sordesa, la CASS abonava dos aparells per facilitar l'adquisició del llenguatge oral i permetre un millor seguiment dels aprenentatges, tan impor-

tants en aquesta franja d'edat; l'any 2005 tenia 9 anys.

Posteriorment a l'edat infantil, la CASS adoptava el mateix sistema que amb qualsevol altre adult que demanava una pròtesi auditiva.

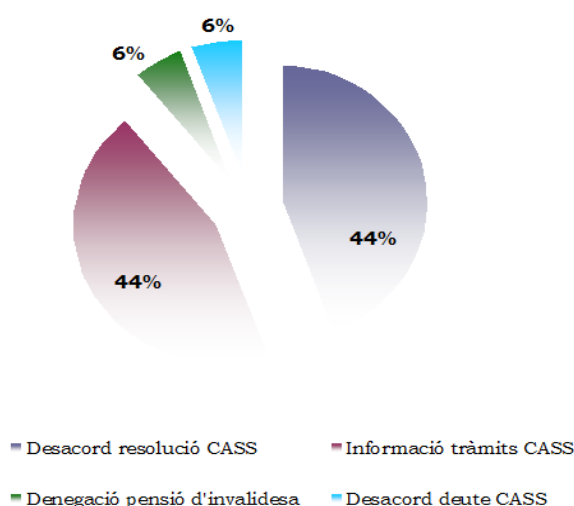
La CASS reemborsava dos audiòfons quan amb un era impossible o molt difícil aconseguir una restitució suficient de la capacitat perduda; per exemple, en sordeses amb una pèrdua en la millor oïda superior al 70% i que, per tant, tenia la consideració d'hipoacúcia severa.

Tot i que no hi havia escrits publicats de quan havien de ser abonats un o dos aparells, la CASS aplicava els criteris anteriorment esmentats per a la cobertura d'aquests tipus de dispositius.

Finalment, se'ns informava que es demanaria a la Comissió de Cartera de Serveis que s'estudiés la possibilitat de publicar la relació de prestacions ortopèdiques amb finançament de la CASS.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, tot i que aquest dossier continua en tràmit en manifestar la part demandant el seu desacord amb la resposta de la parapública. (expedient 295/17)]

Fem una representació gràfica dels expedients informatius registrats, mitjançant un gràfic per temes consultats:



3.II. Infants – Jovent

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

Els expedients relacionats amb qüestions d'infants i joves han estat recopilats en aquest subsector. Insistim a recordar als joves de més de dotze anys que poden acudir al Raonador si volen presentar una queixa, sense que els seus representants legals o tutors els hagin d'acompanyar. Tot i que no hi ha hagut cap infant que de moment hagi acudit a la nostra Institució, els animem i encoratgem a fer-ho si ho creuen convenient.

Com en anys anteriors, s'han efectuat diverses visites al Centre d'Acolliment d'Infants La Gavernera, CAI, a fi de conèixer les seves necessitats en primera persona per part tant de la Direcció del Centre com dels infants.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: **40/17, 58/17, 86/17, 135/17, 225/17 i 239/17.**

3.II.II. Expedients significatius

[L'Associació de Pares d'Alumnes (APA) del Pas de la Casa van presentar un escrit de queixa en el qual ens exposaven la poca o nul·la atenció que els joves, a partir de 12 anys, tenien a la parròquia del Pas de la Casa. Que no hi havia cap control policial, fet que provocava que es creessin bandes que es dedicaven al consum d'estupefaents o de begudes alcohòliques. Per tant, sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de solucionar la manca de control o d'atenció policial dels menors.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va traslladar la queixa al Departament de Policia. Seguint el que estableix l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà, se'ns comunicava que, en primer lloc, aquesta associació ni cap dels seus membres s'havia personat a les seves dependències ni havia presentat cap mena de queixa al respecte. Davant totes les queixes i/o manifestacions que s'havien rebut per part de la ciutadania, havien actuat amb la major brevetat per tal de solucionar les inquietuds i els problemes dels ciutadans.

Pel que feia als joves a partir de 12 anys, esmentaven que aquests només eren presents durant les vacances escolars, ja que aquests cursaven els estudis en altres llocs; això no obstant, calia esmentar que a la vila del Pas de la Casa no proliferaven els llocs d'esbarjo per als infants i que estan tots concentrats als voltants del Centre Esportiu de la vila.

Altrament ens manifestaven que tenien dues patrulles de Policia en permanència al Pas de la Casa, les quals feien les tasques que li eren assignades, les de prevenció i proximitat ciutadana, així com un servei local en permanència de dia.

Pel que feia a l'Associació de Pares d'Alumnes del Pas de la Casa, es van posar en contacte amb dos dels seus membres, els quals els van manifestar que les seves inquietuds anaven dirigides al fet que a la vila del Pas de la Casa no hi havia cap àrea de jovent, ni activitats extraescolars, i que, per aquest motiu, els nens estaven més al carrer els dies festius i les vacances.

En conseqüència de tot el que s'havia exposat, els informaven que si tenien alguna queixa i/o manifestació, els la podien fer saber prop del seu despatx parroquial, a fi de poder actuar amb la major brevetat possible, tal com sempre feien amb tots els ciutadans que venien a exposar les seves inquietuds o els seus problemes, i requerien la seva intervenció i presència. (expedient 86/17)]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el qual ens exposava la qüestió que l'afectava i que es concretava en el fet que la seva filla iniciaria els seus estudis l'any vinent a la Universitat de Lleida. Que, a tal efecte, va sol·licitar l'ajuda i/o subvenció al transport que facilitava el Govern als estudiants universitaris. Que la resposta va ser negativa, ja que sols rebien ajudes aquells estudiants de Tolosa i/o Barcelona. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de solucionar aquesta discriminació.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va trametre una demanda d'informació al Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior. Seguint el que preveu l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà, se'ns comunicava que tant la demandant com altres famílies que havien efectuat reclamacions sobre aquesta qüestió havien rebut una carta que pretenia, per una banda, donar continuïtat a les comunicacions que es varen iniciar el curs passat i, per una altra, explicar el motiu de la decisió presa pel Govern.

El curs 2016-2017, la demandant, així com altres famílies, es van posar en contacte amb el Ministeri per expressar el seu malestar referent al funcionament del Programa Abonandbus, que preveu abonaments de transport a Barcelona i Tolosa per als estudiants universitaris.

Que al llarg d'aquest any havien estudiat diferents possibilitats de

modificació del Programa Abonandbus a fi de no lligar-lo a destinacions concretes, com era el cas fins ara (Barcelona i Tolosa), però, a fi d'abordar aquesta reforma, el Govern considerava que abans era necessari reordenar l'estructura del transport a Andorra. En aquest sentit, es continuava treballant en la reorganització de les línies nacionals i en l'establiment de programes més genèrics de foment de la mobilitat per als joves que permetrien donar resposta a tots els estudiants d'ensenyament superior, independentment del lloc d'estudi.

Que la interessada demanava en el seu escrit que si, sota la premissa de l'article 6 de la Constitució del Principat, els seus fills tenien dret a una ajuda al transport, ja que aquest article establia que totes les persones eren iguals davant la llei, i ningú no podia ésser discriminat per raó de naixement, raça, sexe, origen, religió, opinió o qualsevol altra condició personal o social, l'havien informat que hi havia una política de beques que garantia que els estudiants d'ensenyament superior podien beneficiar-se d'un ajut al transport, independentment del destí d'estudis, si la seva situació socioeconòmica ho requeria. La Llei d'ajuts a l'estudi del 2014 garantia que aquelles persones que per raons socioeconòmiques poguessin quedar excloses de continuar estudis superiors podien accedir-hi. La demandant no havia sol·licitat cap ajut a l'estudi per a cap dels seus dos fills.

Finalment, comunicaven que eren conscients de les limitacions que presentava l'actual projecte Abonandbus Internacional, ja que no cobria tots els destins d'estudi i no prenia en compte el nivell d'ingressos de la llar, però aquesta iniciativa, sumada als ajuts socioeconòmics de transport associats a l'ensenyament superior, els permetia donar resposta, segons dades de l'Institut d'Estudis Andorrans, a aproximadament un 90% dels estudiants del Principat que marxaven a fora a desenvolupar els seus estudis.

Que la voluntat del Ministeri era seguir treballant per poder oferir als joves d'Andorra un servei de transport que facilités i promogués el transport col·lectiu, independentment del destí d'estudis. El contingut de l'escrit de resposta va ser comunicat a la part interessada.

Altrament, volem deixar constància que l'any 2015 el Raonador ja havia tramitat un expedient en referència al mateix assumpte i, en la resposta emesa per part del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior, comunicaven que s'estava estudiant aquesta qüestió per intentar donar una resposta a aquests estudiants per al proper curs escolar i que, tan bon punt disposessin d'informació complementària, seria comunicada. (expedient 225/17)]

3.III. Tràmits socials

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

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

En algunes de les queixes presentades, els ciutadans manifestaven no rebre una correcta atenció per part de les assistents socials. Volem constatar que, analitzat l'informe emès, es remarcava la manca de col·laboració per part dels interessats a l'hora de presentar la documentació que els sol·licitaven o per no seguir el pla de treball acordat.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: 18/17, 20/17, 25/17, 27/17, 32/17, 35/17, 41/17, 49/17, 55/17, 98/17, 107/17, 124/17, 125/17, 134/17, 138/17, 161/17, 165/17, 166/17, 175/17, 187/17, 204/17, 210/17, 221/17, 224/17, 242/17, 252/17, 255/17 i 291/17.

3.III.II. Expedients significatius

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en què comunicava el seu desacord amb l'actuació de l'assistenta social. Manifestava una possible mala praxi de l'assistenta social, ja que havia fet tota una sèrie de promeses que no havia complert, així com tampoc complia amb l'horari marcat per a les entrevistes. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució sobre la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit l'escrit en considerar que reuneix tots els requisits formals establerts en els articles 12 i 13 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà, i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior la informació escaient d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 del mateix text legal.

Rebut l'escrit de resposta, el Ministeri ens trametia un informe elaborat per l'assistenta social que atenia la reclamant. En el seu contingut se'ns comunicava, entre altres, que la interessada era coneguda per part d'aquesta Àrea d'Atenció a les Persones i a les Famílies (d'ara endavant "AAPF") del Pas de la Casa des del mes de desembre de 2016, moment en què va ser derivada per la treballadora social de l'Hospital

Nostra Senyora de Meritxell (d'ara endavant "HNSM").

Que aquesta derivació va ser motivada per la necessitat de fer una valoració d'un servei d'assistència a domicili després de ser operada d'un genoll. La demandant presentava una necessitat d'assistència a domicili durant la seva recuperació i rehabilitació. Es va dur a terme la coordinació amb el Servei d'Assistència a Domicili del Comú d'Encamp (SAD) i el servei es va iniciar el 2 de gener fins al 22 de febrer de 2017. També es realitzava un treball conjunt amb el Servei d'Infermeria del Centre de Salut del Pas de la Casa per a què es fessin a la reclamant les cures pertinents a domicili, així com les sessions de rehabilitació que se li assignaven.

Que, en data 8 de febrer, la interessada va refusar de seguir rebent les sessions de fisioteràpia a domicili i va iniciar novament la rehabilitació en un altre centre de la seva elecció. No es va intervenir en la situació econòmica de la interessada, ja que no presentava demanda ni problemàtica econòmica i cobria ella mateixa la despesa generada del SAD.

Que el compromís que aquesta treballadora social va prendre amb la interessada va ser el de coordinar-se amb el SAD per oferir-li l'assistència a domicili requerida, i la coordinació amb el servei d'infermeria i rehabilitació per a què pogués rebre el servei a domicili; compromisos que efectivament es van dur a terme fins que la interessada va decidir rescindir-los.

D'altra banda, l'única vegada que es va acordar una visita a domicili entre les parts va ser en data 20 de gener. Aquesta visita no es va poder realitzar a causa d'una urgència imprevista que la treballadora social va haver d'atendre. Tot i així, la impossibilitat d'assistir a la visita se li va comunicar telefònicament a la interessada.

Que en aquesta conversa telefònica la demandant va manifestar rebre els serveis requerits i trobar-se millor amb l'assistència a domicili adequada, que no requeria fixar data per a una visita a domicili entre la interessada i la treballadora social, i li va comunicar que si necessitava quelcom més es posaria en contacte amb la treballadora social.

En conclusió, el tracte i l'atenció professional oferts per la treballadora social a la interessada van ser en tot moment respectuosos i sempre d'acord amb els principis establerts en l'article 6 de la Llei 6/2014 de serveis socials i socio-sanitaris i amb la pròpia deontologia del treball social pel que fa a la relació usuari-professional, i es van complir sempre els compromisos establerts professionalment. (expedient 55/17)

[Un escrit de queixa va ser presentat a la Institució per part d'una ciutadana. Ens hi comunicava el seu desacord amb el retard a rebre l'ajuda econòmica que percebia. Que el mes de juny va rebre només 171 euros, import molt més inferior al que hauria d'haver rebut. Que el mes de juliol no li havia estat abonada i, segons li manifestava l'assistenta social, no havia cobrat, perquè hi havia hagut problemes. Que estava de baixa i no tenia ingressos econòmics.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient prop del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. Rebut l'informe elaborat per l'Àrea d'Atenció a les Persones i a les Famílies, se'ns informava, entre altres, que, d'acord amb el vigent Reglament regulador de les prestacions econòmiques de serveis socials i socio-sanitaris, del 18 de maig del 2016, havia estat beneficiària de les següents prestacions econòmiques de serveis socials i socio-sanitaris:

- Article 15.1,a) Ajuts econòmics ocasionals per atendre necessitats bàsiques, per contribuir a atendre situacions de precarietat, per un import de 171,00 €/mensuals durant el període de l'1-01-17 fins al 30-06-17, a pagar directament a la persona interessada.

Amb aquesta prestació econòmica, la interessada tenia cobertes les necessitats bàsiques fins al 30-06-17, ja que aquesta prestació es complementava amb els ingressos personals del demandant.

Posteriorment, en data 5-07-17 va presentar davant del Servei de Tràmits del Govern d'Andorra la "Sol·licitud de prestació econòmica per desocupació involuntària", sol·licitud que va quedar registrada en data 19-07-17.

Així mateix, en data 19-07-17 va presentar davant del Servei de Tràmits del Govern d'Andorra la "Sol·licitud d'ajuts econòmics ocasionals", sol·licitud que va quedar registrada.

En una entrevista realitzada amb la interessada, se li va comunicar que la "Sol·licitud d'ajuts econòmics ocasionals" no es podria resoldre fins conèixer el resultat de la "Sol·licitud de prestació econòmica per desocupació involuntària" que va sol·licitar en data 5-07-17, ja que, en funció del resultat, l'ajut econòmic ocasional que va sol·licitar en data 19-07-17 podia variar substancialment.

Altrament, en espera de conèixer el resultat de la "Sol·licitud de prestació econòmica per desocupació involuntària" i vista la seva situació socioeconòmica, se li va proposar, per al mes de juny i juliol, poder

realitzar acords de presa en càrrec amb tercers proveïdors, és a dir, amb la pensió on s'allotjava i amb un centre comercial, de manera que quedarien així cobertes igualment les necessitats bàsiques. La part interessada va comunicar que no volia fer-ho així, que li demanaria diners al seu cunyat i a un altre familiar per pagar-ho ella mateixa.

Posteriorment, en data 28 de juliol, encara sense conèixer el resultat de la "Sol·licitud de prestació econòmica per desocupació involuntària" que va sol·licitar en data 5-07-17, va acceptar l'acord de presa en càrrec amb la pensió i es va negar a acceptar l'acord amb el centre comercial, tot argumentant que volia tenir els diners en efectiu. Se li va proposar de poder efectuar els àpats en un restaurant i ens va informar que en la propera entrevista (3-08-17) comunicaria la seva decisió.

En data 3-08-17 va acceptar que se li tramités una targeta de prepagament per adquirir productes de primera necessitat en un centre comercial per un import de 200,00 euros; se li va fer lliurament de la targeta el mateix dia.

Així mateix, en data 3 d'agost d'enguany, la treballadora social va conèixer de manera oficiosa que la "Sol·licitud de prestació econòmica per desocupació involuntària" que va presentar en data 5-07-17 tindria un resultat positiu, que la demandant es beneficiaria de la prestació per desocupació ordinària a partir de l'1-08-17 per un període inicial de sis mesos i que rebria el primer cobrament a finals del mes d'agost del 2017, per un import net de 843,19 €/mensuals.

Vista la situació, la treballadora social va valorar la "Sol·licitud d'ajuts econòmics ocasionals" que la interessada va presentar en data 19-07-17 i, el mateix dia 3 d'agost, es va realitzar la valoració socioeconòmica, tot proposant-li l'atorgament dels ajuts ocasionals següents:

Article 15.1,a) Ajuts econòmics ocasionals per atendre necessitats bàsiques, per contribuir a atendre situacions de precarietat, per un import de 455,00 €/ en un pagament únic, per cobrir les necessitats bàsiques del mes de juny i una part del mes de juliol del 2017.

Article 15.1,a) Ajuts econòmics ocasionals per atendre necessitats bàsiques, per contribuir a atendre situacions de precarietat, per un import de 350,00 €/ en un pagament únic, per cobrir les necessitats bàsiques d'allotjament del mes d'agost, a pagar al proveïdor de serveis.

Article 15.1,a) Ajuts econòmics ocasionals per atendre necessitats bàsiques, per contribuir a atendre situacions de precarietat, per un import de 200,00 €/ en una targeta de prepagament, per cobrir les despeses de

manutenció, a pagar al proveïdor de serveis.

Que, amb l'import dels ajuts econòmics ocasionals atorgats per al mes d'agost (550,00 euros) i la prestació econòmica per desocupació involuntària que rebria a finals d'agost (843,19 euros), la demandant havia de destinar una part dels ingressos a cobrir els deutes que tenia amb familiars corresponents a les despeses del mes de juliol del 2017.

Els ajuts econòmics ocasionals proposats a la demandant es complementaven amb l'import de la pensió parcial d'invalidesa per accident de treball que rebia per part de la Caixa Andorrana de Seguretat Social, així com la prestació econòmica per desocupació involuntària que es resoldria favorablement amb efectes a partir de l'1-08-17.

Per tant, la demandant n'havia estat informada i se li havia fet el seguiment en tot moment per part de la treballadora social, realitzant en tot moment propostes, accions i alternatives, perquè les seves necessitats bàsiques quedessin cobertes. Que el seu seguiment social s'havia realitzat sempre en temps i forma, i així la "Sol·licitud d'ajuts econòmics ocasionals" que va presentar en data 19-07-17 s'havia pogut resoldre en data 3 d'agost del 2017, en un temps molt inferior als dos mesos de termini previstos per la legislació.

Es va comunicar el contingut de l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i a les Famílies, i es va arxivar el dossier. (expedient 187/17)]

3.IV. Discapacitats

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

En la quarta classificació del sector social s'han desenvolupat dos expedients relacionats amb les persones de mobilitat reduïda o discapacitats: **112/17 i 226/17.**

3.IV.II. Expedient significatiu

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en representació de diversos afectats. Ens hi comunicava que tenia una filla discapacitada i es trobava amb la manca d'especialista amb el temps que es requeria per a la seva atenció, ja que només visitava un cop per setmana. Que havia sol·licitat visita amb el neuròleg i li havien donat visita per al 2018.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que el Ministeri de Salut estudiés la possibilitat d'aportar més especialistes en neurologia al Principat, ja que hi havia molts ciutadans que necessitaven aquesta assistència i gairebé era inexistent.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Ministeri de Salut. Un cop rebut l'escrit de resposta, se'ns comunicava que el Consell de Direcció del Servei Andorrà d'Atenció Sanitària va acordar, en la seva sessió del 27 d'abril d'enguany, autoritzar l'ampliació de la plantilla orgànica del Centre Hospitalari Andorrà amb un especialista en neurologia.

Comunicat el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, vam arxivar el dossier. (expedient 112/17)]

4

SECTOR ADMINISTRACIÓ GENERAL

Els assumptes de caire general s'han registrat en aquest sector. Per a una millor lectura de la síntesi, hem efectuat una subdivisió de quatre apartats: institucions penitenciàries, Administració general, contaminació acústica i higiene i, per últim, seguretat viària.

4.I. Institucions penitenciàries

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

Els tràmits efectuats per aquesta Institució i que han fet referència al Centre Penitenciari o als seus interns han estat recollits en aquest subsector, així com les visites habituals que el Raonador del Ciutadà hi efectua. 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 2017, hem visitat 42 interns.

Els expedients tramitats en aquest apartat són els següents: **56/17, 246/17 i 248/17.**

4.I.II. Expedients significatius

[La Institució va efectuar les gestions escaients prop de la Direcció d'Institucions Penitenciàries, ja que un intern es queixava dels preus dels productes bàsics.

Ens manifestava que els preus dels articles principals que es podien adquirir mitjançant una llista de productes d'un centre comercial específic eren un 50% més cars que en d'altres supermercats. Que no tenien la possibilitat d'adquirir-los en altres supermercats, ja que, segons ens comunicava, no volien portar la compra al centre.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam sol·licitar a la Direcció que ens informés al respecte. Un cop rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava que, des de l'any 2006, el centre comercial els proporcionava tots els articles destinats a les compres dels interns amb els mateixos preus que tenien a la venda al públic. Que no els constava que fos-

sin un 50% més cars; tot i això, sí que hi podien haver variacions amb altres supermercats.

Que s'havia estudiat la possibilitat de canviar de supermercat i/o de proveïdor, però actualment no n'havien trobat cap que els pogués subministrar les mateixes prestacions que aquest centre comercial. Malgrat això, estaven oberts a possibles proposicions per a un millor benefici dels interns del Centre. Es va comunicar a la part interessada el contingut de l'escrit de contesta i es va arxivar el dossier. (expedient 56/17)]

[Un expedient d'ofici va ser formalitzat per la Institució referent a les reiterades demandes efectuades per part d'alguns interns del Centre Penitenciari, que continuaven comunicant la problemàtica existent quant a la manca de recursos educatius al Centre.

En aquest sentit, l'any 2014 ja vam formalitzar al Ministeri de Justícia i Interior una Recomanació a fi que s'estudiés la possibilitat d'efectuar les gestions i els tràmits escaients, conjuntament amb el Ministeri competent, per facilitar els recursos educatius necessaris perquè els interns del Centre Penitenciari que ho sol·licitessin poguessin cursar estudis per obtenir el graduat escolar, l'accés per a majors de 25 anys, alguna FP o carreres universitàries. En data 25 de novembre aquesta Institució va insistir novament en aquesta Recomanació i es va rebre la seva resposta en el sentit que s'havien iniciat les gestions escaients en aquest sentit.

Tot i la resposta rebuda l'any 2015, aquesta Institució va emetre novament aquesta Recomanació arran de la queixa constant que rebíem, ja que, segons ens comunicaven, no s'havia arribat a solucionar el problema plantejat.

Posteriorment, es va rebre la resposta del ministre d'Afers Socials, Justícia i Interior en què adjuntava una comunicació de la Direcció d'Institucions Penitenciàries i un exhaustiu informe del desplegament de l'estructura formativa i de les accions educatives al Centre Penitenciari.

La Direcció ens informava que, a principis de 2016, es va crear la figura del coordinador educatiu, creació que formava part del projecte que es va iniciar, conjuntament entre el Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior i el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior, per coordinar un pla d'estudis, amb el qual es va crear una estructura dins del Departament d'Institucions Penitenciàries per poder oferir als interns adults i menors la possibilitat d'obtenir titulacions acadèmiques. Per tant, l'any 2016 es va incorporar un coordinador educatiu.

Les funcions del coordinador educatiu eren les següents:

- Guiar el procés d'ensenyament-aprenentatge dels interns.
- Gestionar les demandes formatives dels interns amb la finalitat de preparar-los per a les proves de graduat en segona ensenyança per a candidats lliures o d'ajudar-los a desenvolupar un aprenentatge permanent al llarg de la vida.
- Organitzar plans formatius que permetin donar continuïtat als estudis dels menors de setze anys privats de llibertat.
- Realitzar els contactes amb els diferents estaments públics per donar continuïtat a les formacions adquirides.
- Punt de referència en matèria de formació en el marc de la col·laboració entre el Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior i el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior.

Durant el curs 2015-2016, a través de la Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED), es varen realitzar formacions i les proves acadèmiques sol·licitades adreçades a una interna. Que actualment s'estava a l'espera de signar el conveni oficial per reglar les formacions a través de la Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED); tot i això, encara que no hi hagués el corresponent conveni signat, es realitzaven les formacions sol·licitades.

En l'informe realitzat pel coordinador educatiu referent al desplegament de l'estructura formativa i a les accions educatives al Centre Penitenciari, es comunicava que, atesa la necessitat de donar una resposta més eficient i adequada a les necessitats educatives i formatives del Centre Penitenciari, al llarg dels darrers dos anys s'havia treballat per crear una nova estructura educativa que organitzés i planifiqués totes les actuacions que s'hi realitzaven.

L'objectiu principal d'aquesta nova estructura organitzativa que s'havia creat al Centre era la de millorar la qualitat de vida de la població interna, estimulant les seves capacitats cognitives, motores, emocionals i socials, potenciant el desenvolupament integral de la persona i compensant els efectes negatius de la privació de llibertat.

Així mateix, en l'informe es recollien les actuacions en l'àmbit educatiu que s'estaven portant a terme al Centre i les que s'havien d'anar integrant, tot i que s'estava realitzant gradualment, perquè aquesta nova estructura organitzativa s'adaptés millor i es consolidés a la realitat de la institució penitenciària. Havia estat important, en un primer moment, consolidar els recursos ja existents al Centre i millorar la seva vessant pedagògica, així com anar donant forma i contingut a aquesta

nova estructura educativa que s'estava implementant.

Aquest informe exposava les actuacions educatives portades a terme des del gener de 2016 fins a avui.

ESTRUCTURA FORMATIVA I ACCIONS EDUCATIVES

Vista la necessitat d'ampliar les actuacions educatives i formatives al Centre Penitenciari, el gener del 2016 es va crear la figura del coordinador educatiu que, entre les seves funcions, tenia les de portar a terme l'organització i planificació d'un nou pla educatiu i formatiu per donar una millor resposta a les demandes i les necessitats formatives de les persones privades de llibertat.

L'abast dels treballs per portar a terme aquesta nova organització es van dividir en:

1. Fer un diagnòstic del funcionament de l'àrea educativa i formativa del Centre, així com conèixer el perfil socioeducatiu dels interns que estaven realitzant alguna formació al Centre.
2. Elaborar les propostes de modificació, millora i actualització del funcionament de l'estructura educativa i formativa del Centre. Es va establir una nova estructura formativa i d'accions educatives específica per al Centre Penitenciari, amb cinc àmbits d'intervenció en itineraris formatius.
3. Implementar aquestes noves propostes de forma progressiva al Centre Penitenciari, a partir ja del mateix any 2016.

Aquestes propostes, vist el diagnòstic, havien estat realitzades a partir de: les necessitats formatives del Centre, entrevistes individualitzades amb els interns, les visites a altres centres penitenciaris (Centre Penitenciari de Ponent a Lleida i Centre Penitenciari de Toulouse-Seysses) per conèixer el seu funcionament en l'àmbit educatiu i formatiu, i a través del marc de referència de les Regles Penitenciàries Europees - Recomanació Rec(2006)2.

Aquests treballs havien permès dissenyar un nou marc curricular específic per al Centre Penitenciari, que establí un referent propi que permetés organitzar i establir uns eixos bàsics d'intervenció educativa i formativa més efectiva, per a una millor reinserció de les persones privades de llibertat del Centre Penitenciari.

Aquesta Pla de treball s'havia realitzat conjuntament amb el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior, a través de coordinacions periòdiques amb el director del Departament de Formació Professional i Recursos Educatius.

Els itineraris formatius que ja s'havien començat a implantar al Centre no responien a una estructura rígida, sinó que havien de ser flexibles, així com els recursos humans necessaris que permetessin portar-la a terme. Aquesta adaptació a les realitats que hi havia al Centre feien que la implementació de totes aquestes noves accions educatives i formatives haguessin de ser instaurades gradualment en el temps per obtenir els millors resultats acadèmics possibles per als usuaris d'aquestes formacions i, així, ajudar a l'objectiu principal, que era la millor reinserció de les persones privades de llibertat en la societat.

Ensems, destacaven que la tasca de programació i planificació s'havia d'adaptar a la realitat canviant amb què es trobaven molt sovint al Centre Penitenciari, sobretot per situacions processals i vista la fluctuació de la població interna els darrers anys. Que aquesta nova estructura formativa s'havia d'anar consolidant com un dels pilars de la Institució Penitenciària. En aquest sentit, era fonamental que progressivament s'anés desplegant a tots els nivells (programacions, recursos humans, espais, organització...).

La Direcció del Departament d'Institucions Penitenciàries, vist que la reinserció era un objectiu fonamental de la tasca que s'havia de desenvolupar en un centre penitenciari, estava molt implicada i tenia molta cura que aquesta nova reorganització i implementació de l'estructura educativa i formativa es portés a bon terme; per això donava totes les facilitats per a la seva implementació gradual dins el Centre Penitenciari.

A partir del treball realitzat per veure les necessitats formatives i conèixer altres models d'accions curriculars, s'observava que, a part de l'àmbit estrictament educatiu, hi havia una transversalitat de treball amb altres àmbits (àmbit del context social i cultural, àmbit del món laboral, àmbit de la salut i àmbit de l'atenció especialitzada). També s'haurien de buscar els recursos específics per anar desplegant gradualment, en la mesura en què es pogués i amb els mitjans adequats, les accions que s'hi identifiquessin.

Per donar una resposta més funcional i eficient de les activitats del Centre, havia estat necessària la replanificació organitzativa d'activitats del Centre (operativa a partir del maig del 2017). Ja des del mateix any 2016, s'havien començat a realitzar una sèrie d'activitats educatives i formatives en alguns d'aquests àmbits curriculars concrets, per anar integrant-los i normalitzant-los en el bon funcionament estructural de la institució penitenciària.

En concret, dins l'àmbit educatiu, ja s'havien anat implementant diferents actuacions d'ensenyament per a les persones privades de llibertat. Primer, potenciant els recursos educatius ja existents, com la formació bàsica; ampliant-los a nous aprenentatges, com la possibilitat de realitzar estudis superiors a distància i la introducció al Centre de les competències digitals, a través de les classes d'informàtica.

FORMACIONS I ESTUDIS AL CENTRE PENITENCIARI

1 Formació bàsica

1.1 Formació instrumental

Aquesta formació, ja existent al Centre, tenia per finalitat principal donar resposta als ensenyaments inicials, en especial l'aprenentatge de les llengües catalana i castellana, adreçat tant a persones nouvingudes com a persones que necessiten millorar el seu aprenentatge en aquestes llengües.

Els ensenyaments inicials i bàsics tenien com a objectiu que les persones destinatàries poguessin adquirir el grau de competència mínima en les àrees indicades per desenvolupar-se en la societat actual. Durant l'any 2016, un dels objectius principals va ser la incorporació de les TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació) a la vida quotidiana dins l'aula d'aquesta formació no formal. S'havia equipat l'aula amb quatre nous ordinadors, projector i la seva corresponent pantalla. Durant aquest any 2017 s'havien prioritzat i s'estaven potenciant els processos d'aprenentatge dels alumnes en aquestes noves tecnologies, per a una millor dinamització de l'aula.

1.2 Graduat en segona ensenyança

Dins aquesta nova estructura educativa que s'estava organitzant dins el Centre, un dels eixos bàsics d'intervenció educativa era la de donar resposta a les persones que no haguessin assolit aquests estudis. S'estava treballant conjuntament amb el Departament de Formació Professional i Recursos Educatius del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior per articular el recursos necessaris per oferir el suport formatiu que permetés als alumnes realitzar els exàmens de Graduat en segona ensenyança per a candidats lliures.

2 Estudis superiors a distància (UNED)

També durant l'any 2016, ja es van començar a realitzar aprenentatges al Centre Penitenciari amb la metodologia a distància. Durant tot

el curs lectiu es van realitzar contactes de col·laboració amb el Centre de la UNED a la Seu d'Urgell, per a un millor assessorament i acompanyament en tots aquests estudis superiors a l'alumnat del Centre Penitenciari que ho necessités.

Es va donar resposta a la demanda d'una interna, amb la possibilitat d'accedir a la Plataforma Alf, plataforma educativa que utilitza la UNED per als seus estudiants, per començar la seva formació de Grau en Pedagogia.

Abans, aquesta persona havia superat la prova d'accés a la universitat per a majors de 25 anys per cursar aquest grau, amb l'ajuda de professors voluntaris del sistema educatiu espanyol. Actualment, s'estava pendent de la signatura del conveni de col·laboració amb la UNED per poder normalitzar els estudis per a la prova d'accés a la universitat i posteriors graus per a les persones que hi estiguessin interessades.

Que, a l'espera de la signatura d'aquest conveni i per donar mentrestant resposta a les demandes formatives que hi havia al Centre Penitenciari en aquests estudis, el director d'Institucions Penitenciàries i el director del Centre Associat de la UNED de la Seu d'Urgell havien convingut reactivar la realització de les proves d'accés per a majors de 25 anys.

3 Competències per a la societat de la informació

Durant el primer trimestre de l'any 2017 es va crear l'aula d'informàtica al Centre i es va equipar amb cinc nous ordinadors, projector i pantalla de projecció. Un cop equipada, ja es van començar les classes d'informàtica durant el segon trimestre. Aquest nou aprenentatge en competències digitals havia tingut lloc a través del curs d'introducció a la informàtica multimèdia.

Hi va haver una molt bona resposta per part dels alumnes inscrits i ja sis alumnes en van obtenir el certificat d'assistència, expedit pel Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior.

Des del mes de setembre, s'estava realitzant un segon curs d'informàtica amb la inscripció de tretze nous alumnes. Aquests cursos es realitzarien trimestralment, al llarg de tot el curs escolar 2017-18, i ja formaven part consolidada d'aquesta nova estructura educativa que s'estava implementant al Centre Penitenciari. (expedient 246/17)]

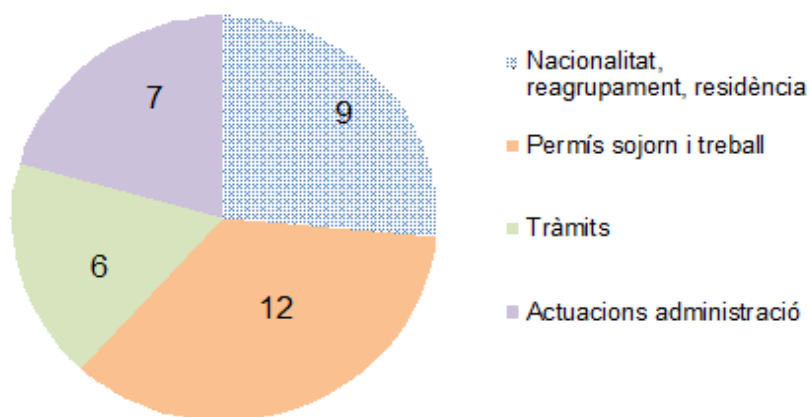
4.II. Administració general

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

Aquest subsector recull els dossiers tramitats o informacions donades als ciutadans que han fet referència a diversos temes en general i que han estat adreçats a diverses administracions públiques o parapúbliques, com ara: demandes de residències, de nacionalitat, permisos de sojorn i treball, desacord amb actuacions de l'Administració general, disconformitat amb recàrrecs o factures telefòniques imposades per l'Administració, etc.

Els expedients inclosos en aquest apartat són els següents: 8/17, 9/17, 11/17, 23/17, 24/17, 42/17, 43/17, 50/17, 52/17, 54/17, 61/17, 67/17, 73/17, 76/17, 79/17, 84/17, 85/17, 90/17, 91/17, 92/17, 94/17, 96/17, 103/17, 106/17, 110/17, 114/17, 117/17, 118/17, 122/17, 128/17, 130/17, 131/17, 136/17, 137/17, 139/17, 146/17, 147/17, 152/17, 154/17, 156/17, 158/17, 164/17, 167/17, 170/17, 172/17, 176/17, 194/17, 197/17, 199/17, 200/17, 205/17, 208/17, 209/17, 217/17, 218/17, 219/17, 222/17, 223/17, 231/17, 234/17, 244/17, 258/17, 260/17, 272/17, 275/17, 278/17, 280/17 i 292/17.

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 significatius

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en què comunicava que, quan tot just feia un mes que estava a Andorra amb permís de residència i treball al departament informàtic d'Andorra Telecom, es va per-

sonar a Govern a fi de realitzar el tràmit per a convalidar el permís de conduir. En aquell moment no li van poder convalidar, perquè el seu carnet de conduir estava caducat (per escasses setmanes). Davant d'aquesta situació no li va quedar més remei que anar a Espanya a renovar-lo per immediatament tornar a Govern a realitzar la convalidació.

Que tampoc li van poder convalidar llavors, atès que havia renovat el permís de conduir essent resident en aquell moment. Que la persona que el va atendre li va donar a entendre que això es feia per evitar que la gent es treïés el carnet espanyol tenint l'andorrà i, encara que era clar que no era el seu cas, no va poder obtenir el permís de conduir en aquest moment.

Que, després de moltes visites a Govern amb el mateix propòsit, finalment, i davant la rotunda negativa, va desistir i porta des de llavors conduint al país amb el permís de conduir espanyol.

Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi d'obtenir la corresponent convalidació del seu carnet de conduir.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre una demanda d'informació al Departament de Transports. Seguint el que preveu l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà, se'ns comunicava que l'article 112.6 de la Llei del codi de la circulació, del 10 de juny de 1999, establia:

“En tot cas, per homologar un permís de conduir estranger és indispensable que sigui vigent el dia que es presenti al registre la petició d'homologació i que no hagi estat obtingut mentre l'interessat tingui la seva residència al Principat”.

Així, doncs, la informació que se li va donar el primer dia (no es pot homologar un permís caducat) era correcta. No obstant això, la informació que se li va donar quan va venir amb el permís renovat podria resultar d'una interpretació d'aquest mateix article.

Des del Departament de Transports entenien que, quan l'article parlava d'obtenció, es referia a la primera obtenció de cada categoria i no tenia en compte la data d'obtenció del permís renovat. Per tant, entenien que, en el moment en què va tenir lloc aquesta petició, hi va haver un malentès i consideraven que el demandant, en principi, si les circumstàncies eren tal com les explicava, no hauria de tenir cap problema per homologar el seu permís espanyol.

En aquest sentit, i després de comprovar que el demandant mai va

entrar al Govern cap sol·licitud oficial d'homologació del seu permís de conduir espanyol, se'ns va demanar d'adreçar l'interessat al Departament de Transports i que es posés en contacte amb el tècnic del Departament per tractar i tramitar aquesta qüestió.

Per últim, notificaven a l'interessat que, residint al país des de feia més d'un any, el fet de conduir amb el permís de conduir espanyol era motiu d'infracció. (expedient 9/17)]

[Una ciutadana sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà, ja que es llevava per anar a treballar abans que sortís el sol, a les 6 del matí, i pujava fins a Soldeu a peu, en no disposar de vehicle propi. Que la baixada des de l'edifici on vivia fins a la carretera general era molt pronunciada i, a l'hivern, hi havia molt gel. La problemàtica era que quan sortia de casa encara era de nit, sobretot a l'hivern, pel que era perillós caminar a les fosques per la baixada de casa seva, amb el gel, ja que els llums del carrer estaven apagats. Que ja ho havia comunicat al Comú i a FEDA, però no havia obtingut cap solució.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'aconseguir que els llums del carrer romanguessin encesos fins que hi hagués llum natural, per evitar riscos d'accidents.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam sol·licitar al Comú de Canillo que ens informés sobre la problemàtica exposada. Es va rebre l'escrit de contesta en què la Corporació ens informava que, durant la darrera temporada d'hivern, hi havia hagut algun tram avariats que actualment ja estava reparat i que es verificaria l'horari d'encesa dels fanals per donar un bon servei. (expedient 42/17)]

[Una ciutadana ens comunicava que era usuària del transport públic i ens demanava el motiu pel qual no hi havia una tarja genèrica nacional per a usuaris que permetés agafar qualsevol autobús de qualsevol companyia, a l'igual com ho feien els estudiants o la gent gran.

Ens manifestava que aquest servei era deficient i precari, les tarifes no eren nominals i, si les perdies, eren diners perduts. Que en temporada alta els autobusos anaven plens de turistes i estudiants, fet pel qual els usuaris que anaven a treballar veien passar de llarg de vegades fins a tres autobusos i havien d'abonar 1,80 € per agafar-ne un altre que no era de la companyia on tenien l'abonament. Deia que aquest sistema permetria poder escollir la freqüència més adient i la gent es distribuiria, evitant queixes i serveis deficientes. A més, també ens comuni-

cava que, amb l'ampliació dels horaris comercials fins a les 21.30 h, no disposaven d'aquest servei a les parròquies altes, ja que l'últim autobús sortia a les 21.15 h i el bus nocturn no començava fins a les 22.30 h, per la qual cosa havien d'esperar una hora més per arribar a casa, de vegades a l'hivern amb fred i sense marquesines on esperar.

Es va admetre a tràmit la queixa i, d'acord amb els articles 2, 17.4 i 19 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà, ens vam adreçar al Ministeri d'Ordenament Territorial.

Se'ns comunicava que a Andorra el transport nacional regular de viatgers el realitzaven empreses privades. Les empreses de transport públic de viatgers que realitzaven el transport nacional regular no percebien cap subvenció de l'Estat per aquest servei, a diferència dels països veïns on organitzacions governamentals o altres institucions subvencionen el títol de transport (molt sovint amb més del 50 %). A Andorra, el bitllet de les línies interurbanes regulars estava sufragat al 100% per l'usuari que el comprava.

Que les tarifes del transport nacional regular de viatgers estaven regulades pel Govern i publicades al BOPA, i eren les mateixes per a les dues companyies. L'edecte vigent era el que estava publicat al BOPA núm. 61 del 27.12.2013.

A part de la tarifa senzilla, que indicava la demandant en el seu escrit (a 1,80 €), hi havia abonaments d'anada i tornada, de 10, 20, 30 o 40 viatges, o mensual sense límit de viatges. Lògicament, els abonaments resultaven més econòmics que el preu del bitllet senzill i, com als països veïns, els abonaments no eren nominals. L'usuari podia utilitzar el tipus d'abonament que més li convingués en funció de les seves necessitats. També l'usuari podia adquirir un abonament de cada empresa i utilitzar les dues companyies indistintament, agafant l'autobús de la companyia que primer passés per la parada.

Sí que era cert que, tot i essent les mateixes tarifes, els abonaments d'una companyia no servien per a l'altra. Aquest fet era degut al fet que no hi havia cap òrgan que periòdicament pogués compensar econòmicament els viatges reals fets per cadascuna de les companyies. És a dir, que si una persona comprava un abonament a la companyia A, però utilitzava els serveis de la companyia B, seria l'empresa A qui hauria cobrat, però l'empresa B, que era la que hauria fet realment el transport, no hauria recaptat res per a fer-ho.

Per aquest motiu, per poder gaudir d'un abonament que es pogués utilitzar en diverses empreses, era necessària l'existència d'un òrgan

gestor que recaptés els diners i que periòdicament els distribuís a les companyies en funció dels viatgers que realment havien transportat cadascuna d'elles. En general, als països veïns, la figura de l'òrgan gestor era l'empresa concessionària dels serveis. A Andorra, les línies regulars interurbanes no eren concessions, llevat de la línia del Bus Exprés. Les línies regulars interurbanes corresponien a autoritzacions històriques atorgades a les primeres companyies que van començar a realitzar els serveis i per aquest motiu funcionaven de manera individual. Que, en un futur, s'esperava poder adjudicar les línies per concessió i aleshores poder organitzar el transport regular amb un òrgan gestor.

En referència al servei del Bus Lliure (estudiants de segona ensenyança i batxillerat), era un contracte de servei de transport escolar que el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior havia adjudicat a una empresa. Aquesta empresa adjudicatària havia arribat a un acord amb altres empreses de transport perquè els estudiants poguessin agafar els autobusos d'aquestes altres empreses. Les empreses facturaven a l'empresa adjudicatària els viatges que feien els estudiants en les seves línies. (En aquest cas, l'òrgan gestor era l'empresa adjudicatària del servei de Bus Lliure.)

En referència a la Tarja Magna (per a les persones jubilades) o a la Tarja Blava (per a les persones amb discapacitats), el Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior gestionava aquests títols de transport i tenia un contracte amb cadascuna de les dues empreses que feien el transport nacional regular. (En aquest cas, l'òrgan gestor era el Ministeri.)

En referència als horaris i a les freqüències, al llarg dels anys s'havien modificat i s'havien adaptat a les necessitats dels usuaris, realitzant períodes de prova. S'havien adoptat canvis en benefici dels usuaris, però d'altres no eren sostenibles econòmicament per a la companyia, ni sostenibles per al medi ambient (vehicles que "passejaven" buits). Aquest era el cas d'allargar l'últim l'horari de sortida del vespre de les línies, queixa reiterada dels usuaris. Durant mesos, es va fer la prova, la qual no va resultar efectiva, perquè únicament van fer-ne ús uns tres viatgers per línia.

En referència a les parades, el subministrament, la col·locació i el manteniment del mobiliari urbà (marquesina, banc, paperera) o altres (senyalització, instal·lacions d'electricitat) eren competència del Comú. Val a dir que, en molts llocs, es feia difícil col·locar una marquesina per la manca d'espai o per les característiques de la voravia.

Que la Direcció del Departament de Transports agraiïa les inquietuds que la demandant manifestava en el seu escrit respecte al trans-

port. No obstant això, la situació actual del transport no permetia implantar un sistema d'integració tarifària de moment, si bé en prenen nota per als futurs acords en matèria de transport nacional regular de viatgers que es poguessin adoptar. (expedient 43/17)]

[Un expedient d'ofici va ser tramitat pel Raonador del Ciutadà prop del Ministeri de Salut. Eren molts els ciutadans que havien acudit a la nostra Institució amb la mateixa observació, la qual es concretava en que, a les zones que envoltaven l'Hospital o fins i tot a la placeta del centre, hi havia ubicats els indicadors de prohibició de fumar. Que havien observat que aquests indicadors no eren respectats pels ciutadans que circulaven o utilitzaven aquestes zones.

La Llei 7/2012, del 17 de maig, de protecció contra el tabaquisme passiu ambiental, en la seva exposició de motius, especificava que el tabaquisme passiu ambiental no era doncs una simple molèstia, sinó que constituïa un risc sanitari important per a qui s'hi exposava. En aquest sentit, la protecció de la salut —dret reconegut a l'article 30 de la Constitució— justificava l'adopció de mesures específiques de caràcter normatiu per lluitar eficaçment contra el tabaquisme passiu ambiental.

L'article 2.1 especificava clarament els llocs on estava prohibit fumar. Concretament l'apartat a) literalment deia:

a) *Centres i establiments sanitaris i sociosanitaris, inclosos els espais a l'aire lliure que formin part del centre o establiment.*

En conseqüència, i basant-nos en tot el que s'ha dit, 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 presentar una Recomanació en el sentit que el Ministeri de Salut la prengués en consideració i apliqués exhaustivament la Llei 7/2012, del 17 de maig, de protecció contra el tabaquisme passiu ambiental en els centres i establiments sanitaris i sociosanitaris, inclosos els espais a l'aire lliure que formessin part del centre o establiment.

Es va rebre l'escrit de resposta en què se'ns manifestava l'agraïment de la informació que els havíem fet arribar en relació amb les observacions rebudes pel que feia a l'incompliment de l'article 2.1 de la Llei 7/2012, del 17 de maig, de protecció contra el tabaquisme passiu ambiental, atès que el Ministeri de Salut no havia rebut cap denúncia ni queixa al respecte.

Que, tot i així, des del Ministeri de Salut prendrien les mesures

escaients a fi que es complís la Llei 7/2012 de protecció contra el tabaquisme passiu ambiental.

Que, en cas que algun ciutadà volgués cursar una queixa o denúncia, podia adreçar-se al Servei de Tràmits del Govern d'Andorra i emplenar el formulari corresponent segons el model establert que, posteriorment, es trametria al servei competent en matèria de vigilància de la salut. (expedient 79/17)]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el qual comunicava que, a la temporada de caça de l'isard de 2015, va ser sancionat, d'acord amb la llei antiga, a 3 anys d'inhabilitació i 1.500 euros de multa. La infracció va ser: "No avisar en el temps establert reglamentàriament perquè es pugui realitzar el control de la captura".

Que aquesta mateixa infracció en la nova Llei 13/2016, del 28 de juliol, de caça (motivada en gran mesura per redefinir sancions en funció de les infraccions) quedava tipificada de la següent forma en l'article 40. Infraccions greus, apartat 5:

"Són infraccions administratives greus, castigades amb multa de mil cinc-cents (1.500) euros, la suspensió de la llicència de caça i la inhabilitació per obtenir-la durant un any, les següents accions referides a espècies sotmeses a pla de caça:

a) *No avisar en el temps establert reglamentàriament perquè es pugui realitzar el control de la captura."*

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que se li pogués aplicar una modificació, ja que encara estava complint i hauria de complir fins a la temporada 2019/2020 una sentència sancionadora que actualment havia quedat derogada i estava penada amb només un any d'inhabilitació.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre una demanda d'informació al Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat. Un cop rebuda la contesta, se'ns comunicava que el demandant no s'havia dirigit a l'Administració general, òrgan administratiu competent per conèixer el supòsit sol·licitat, ni havia sol·licitat cap modificació de la seva sanció. Se li comunicava que adrecés la sol·licitud pertinent al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat a fi de valorar la seva petició. (expedient 84/17)]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en què exposava que, al costat de la urbanització on habitava, van cremar uns matolls. Que les cendres enceses van caure a la seva terrassa de fusta. Que, preocupats, van telefonar a la Policia i al Comú d'Ordino. Que el Departament de Policia li va comunicar que tenien permís de la Corporació per a fer-ho, fins i tot amb el risc evident d'incendi del seu pis/terrasa.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador, ja que, tot i avisar al Comú, ningú es va desplaçar al lloc dels fets.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer de la Corporació. Es va rebre la contesta, per la qual informaven que en data 5 d'abril de 2017 es comunicava al Comú d'Ordino l'encesa de foc per a treballs agrícoles a la zona de Comesmartines prevista per al dia 9 d'abril de 2017.

Que, un cop es van revisar les dades que figuraven en el document del comunicat d'encesa de foc, el Departament de Medi Ambient del Comú d'Ordino va traslladar posteriorment la comunicació al Departament de Protecció Civil i Gestió d'Emergències.

Que l'article 3.4 del Reglament d'enceses de foc establiria que:

"En tots els casos, el comú corresponent trasllada la comunicació al Departament de Protecció Civil i Gestió d'Emergències, perquè la tramiti a l'efecte de l'aplicació de l'article 5 d'aquest Reglament. Al seu torn, el Departament de Protecció Civil i Gestió d'Emergències trameta la comunicació al Departament de Prevenció i Extinció d'Incendis i Salvaments, al Departament d'Agricultura, al Departament de Medi Ambient i al Cos de Banders, perquè la valorin."

Per tant, manifestaven que el Comú no era competent per autoritzar les enceses de foc, simplement en mèrits del reglament esmentat realitzava la funció de trametre els comunicats d'enceses de foc realitzats pels particulars als departaments competents del Govern.

Si no es rebia resposta per part dels departaments del Govern, en el termini d'un dia hàbil el titular de la comunicació podia procedir a l'encesa del foc.

Quant al control de les enceses de focs, el mateix reglament remedia a la Llei 32/2008, del 18 de desembre, del Cos de Banders, concretament al seu article 7 que establiria que era funció del Cos de Banders controlar les autoritzacions de fer foc atorgades en el marc de la normativa vigent, fora dels nuclis urbans.

Quant a la suspensió de les enceses de foc, el reglament establia en l'article 5 que, en cas que qualsevol dels departaments o cossos esmentats en l'article 3, apartat 4, d'aquest Reglament consideressin que les condicions específiques dels dies de l'encesa del foc havien de comportar-ne la suspensió, ho havien de notificar amb caràcter urgent a la persona interessada, i també ho havien de comunicar al comú corresponent i al Departament de Protecció Civil i Gestió d'Emergències.

Que el dia 9 d'abril el Comú d'Ordino no va rebre cap tipus de notificació que comportés la suspensió de la referida encesa de foc per part del Departament de Prevenció i Extinció d'Incendis i Salvaments, del Departament d'Agricultura, ni per part del Departament de Medi Ambient i del Cos de Banders.

Per tant, el Comú d'Ordino simplement transmetia la comunicació d'enceses de foc als departaments competents en aquesta matèria del Govern d'Andorra i no era competent per autoritzar i per suspendre les enceses de foc, competència que requeia sobre els departaments competents del Govern d'Andorra. Finalment, concretaven que era el Cos de Banders qui havia de controlar les autoritzacions d'enceses de foc i aplicar el règim sancionador en cas que s'incomplís amb els requisits marcats en el Reglament d'enceses de foc. (expedient 91/17)

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà, ja que no estava d'acord amb l'actuació d'Andorra Telecom. Ens comunicava que durant el mes d'octubre va sol·licitar la baixa del servei de fibra òptica. Que ara volia tornar a sol·licitar-ne l'alta i l'havien informat que havia de deixar un dipòsit de 380 euros si volia tornar a contractar la línia fixa i Internet. Que li havien informat que el motiu d'aquest dipòsit era que el banc havia retornat diversos rebuts, però sempre abonats dies després i amb les penalitzacions corresponents. Que no trobava just que es demanés aquest dipòsit, ja que el trobava un abús per ser l'única companyia de telèfons.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va trametre una demanda d'informació a la Direcció d'Andorra Telecom a fi de saber el seu parer. Es va rebre la resposta per la qual se'ns informava que, analitzat detingudament el cas exposat, constataven que Andorra Telecom havia actuat conforme al que preveu el vigent Reglament d'impagats publicat al BOPA.

En efecte, en l'article 5.1 s'informava que, per al cas de la contractació d'un nou servei per part d'una persona que hagués estat objecte de

reclamació per impagament de rebuts per un import global superior a 18 euros, o bé per al cas que es volgués procedir a l'aixecament d'una restricció total o parcial imposada a l'empara del previst en el present Reglament, si el contracte continua subsistent —i sense perjudici en aquest segon cas del dret del Servei de Telecomunicacions d'Andorra a percebre els recàrrecs previstos en els apartats 3 i 4 de l'article 4—, el Servei de Telecomunicacions d'Andorra podria condicionar la contractació d'aquest servei o l'aixecament de la restricció a la constitució per part del contractant d'un dipòsit en metàl·lic per a respondre del compliment de les obligacions econòmiques que, al seu càrrec, derivessin de la contractació o, si escaigués, del manteniment del servei. Que, en qualsevol cas, aquest dipòsit seria també d'un mínim de 120 euros i d'un màxim de 500 euros.

Segons l'article 5.9, aquest dipòsit o l'eventual romanent que quedi després de cobrir les responsabilitats a què estava afectat seria retornat al client, als tres anys de la data de la seva constitució, en cas que el client hagués satisfet puntualment durant aquest període tots els rebuts corresponents al servei contractat o en produir-se la resolució del contracte amb la corresponent liquidació de tots els imports deguts.

Tot i així, se'ns informava que, vist l'històric de facturació del demandant i que actualment no constava cap quantitat pendent de pagament, tot i els reiterats retards en el pagament dels rebuts emesos, van acordar reduir l'import de 380 euros de dipòsit exigible al mínim de 120 euros establert pel ja citat Reglament d'impagats.

Es va trametre el contingut de la resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 96/17)]

[Un ciutadà manifestava el seu desacord amb la Inspecció Tècnica de Vehicles, ja que va portar el seu vehicle a revisió, li van comunicar que havia de canviar una peça, però no el van informar que no podia ser una peça d'ocasió. Que va abonar la reparació per dues vegades, però no li van acceptar com a favorable. Es demanava com era possible que els tallers de desballestament estiguessin autoritzats a vendre les peces, si estava prohibit posar-les als vehicles.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar la informació escaient a la directora del Departament de Transports. Es va rebre la contesta per la qual se'ns comunicava que, segons constava en l'informe de la primera inspecció tècnica, el vehicle presentava un defecte greu que era “el frontal de la carrosseria deformat i/o amb corrosió perforant”. S'indicava en l'informe de revisió lliurat per la ITV que s'havia

d'adjuntar un certificat de reparació i que els certificats de taller requerits haurien de ser emesos per tallers autoritzats pel Departament.

Que la peça anomenada “frontal de la carrosseria” era el lligam estructural davanter del vehicle (la peça que uneix els dos travessers o bigues laterals del vehicle) i, per tant, era una peça bàsica per a la seguretat del vehicle.

Segons l'article 162.2/6.b) del Codi de la circulació, s'indicava que el xassís, l'estructura o els elements havien de ser nous. D'altra banda, l'article 13.1.a) del Reglament de tallers de reparació dels vehicles automòbils, del 28 de febrer del 2001, indicava les obligacions dels tallers quant a la utilització de les peces en les reparacions. En aquest cas, havien de ser originals o de marca per poder complir amb l'article 12.1 del Reglament abans esmentat, ja que aquesta peça garantia al vehicle el manteniment de les característiques tècniques i de seguretat establertes en la seva homologació.

En resposta a la pregunta formulada pel demandant sobre la venda de peces d'ocasió per part de les empreses de desballestament, era cert que podien vendre les peces, però corresponia al taller, que havia d'estar autoritzat pel Govern una vegada realitzada la formació específica del Reglament de tallers de reparació dels vehicles automòbils, del 28 de febrer del 2001, saber si la peça per a la reparació havia de ser original, de marca, d'ocasió o reconstruïda.

Que l'article 13 del Reglament de tallers de reparació dels vehicles automòbils, del 28 de febrer del 2001, indicava com s'havien d'utilitzar les peces de recanvi i el punt 2 d'aquest article especificava la prohibició als tallers d'instal·lar peces que no estiguessin permeses pel Codi de la circulació. Que, en cas que es detectés la pràctica d'instal·lació de peces no autoritzades per part d'un taller autoritzat, caldria denunciar aquest fet davant del Govern. (expedient 158/17)]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el qual comunicava que havien presentat denúncies en diverses ocasions contra una veïna, ja que llençava productes tòxics dins l'edifici amb la intenció de causar danys. Que, després d'aquestes denúncies, continuaven aquests fets i creien que no es feia prou per evitar-ho.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient al Departament de Policia, el qual ens informava que havien verificat els seus arxius i que hi havia diverses denúncies creuades entre el demandant i la veïna, entre altres. Que totes aquestes denúncies esta-

ven assignades a la secció corresponent del Departament i des del primer moment se li estava donant la importància i el seguiment adequats.

Que s'havien de completar totes les gestions per determinar les oportunes responsabilitats i que el corresponent dossier seria tramès a la seu de la Justícia als efectes escaients. (expedient 209/17)]

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

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

En el tercer apartat del sector d'Administració general es desenvolupen tots els expedients relacionats amb la contaminació acústica provocada per locals o veïns, així com per problemes d'higiene en espais propers a habitatges o espais públics, i que poden afectar els ciutadans.

L'any anterior es va comunicar a la Comissió Legislativa de Sanitat i Medi Ambient, mitjançant un Informe Extraordinari, el buit legal que feia referència explícita a les relacions de veïnatge pel que fa a qüestions derivades de la contaminació acústica o de temes relacionats amb sorolls provocats per animals que podien pertorbar la tranquil·litat ciutadana en general o de tercers en concret. Ens seria de gran interès saber si hi ha hagut l'escaient desplegament legislatiu en aquest sentit.

En aquest període s'han registrat els expedients següents: 13/17, 28/17, 34/17, 77/17, 93/17, 99/17, 144/17 i 190/17.

4.III.II. Expedients significatius

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en què manifestava que vivia prop de l'aparcament d'autobusos del carrer Prat de la Creu i patia un problema de fums i soroll durant els caps de setmana, entre les 6 i les 9 del matí. Que aquests vehicles romanien amb els motors encesos de vegades més de trenta minuts. Havien intentat parlar amb els conductors, però els havien dit que a ells no els importava l'assumpte, ni la reglamentació, ni la llei. Segons manifestava, ni el Servei de Policia, ni el Servei de Circulació s'encarregaven de l'assumpte, per la qual cosa des del Departament de Medi Ambient li havien suggerit que es posés en contacte amb la nostra Institució.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre una demanda d'informació al Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat.

En compliment de l'article 17.5 de la nostra Llei, se'ns informava que el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat va considerar que no era competent per atendre la dita denúncia, perquè el fet que es denunciava s'excloïa expressament en l'article 3 del Reglament del control de la contaminació atmosfèrica vigent, en què s'esmenta que "s'exceptuen com a activitats i situacions que poden originar contaminació atmosfèrica: els vehicles, susceptibles d'alliberar fums, gasos, partícules o olors a l'atmosfera, que poden presentar risc, dany o molèstia per a la comoditat del veïnat, per a la salut pública, per a la protecció del medi ambient en el seu conjunt i per a la conservació del patrimoni històric i artístic".

D'altra banda, se'ns comunicava que, vist el punt 1.23 de la Llei del Codi de circulació, del 10 de juny de 1999, que definia com a "*Estacionament*: immobilització per necessitats de la circulació d'un vehicle que no es trobi en situació de parada, ni detingut accidentalment o momentàniament. Pot considerar-se estacionament la parada que tingui una durada superior a dos minuts"; que, vist el punt 1.27, que definia com a "*Parada*: immobilització d'un vehicle durant el temps necessari per carregar-lo i/o descarregar-lo, sense més durada que l'absolutament necessària o imprescindible a aquest efecte"; i vist l'article 65.3 que establia que "Qualsevol vehicle en situació d'estacionament ha de romandre amb el motor parat";

Atès que el control sobre els vehicles i els autobusos estacionats en les parades destinades als serveis de transport públics i/o privats, amb el motor en marxa durant llargs períodes de temps, no era competència del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat; i que l'aparcament d'autocars anomenat Prat de la Creu era gestionat pel Comú d'Andorra la Vella; van sol·licitar al Comú d'Andorra la Vella que implementessin les mesures correctores necessàries a fi d'evitar les molèsties denunciades. (expedient 28/17)]

[Una queixa va ser presentada per una ciutadana en què ens comunicava que havia presentat diverses sol·licituds al Comú de la Massana, primer de manera verbal i finalment en forma de queixa per correu electrònic, perquè els serveis de neteja de la corporació comunal netegessin la brossa que turistes havien deixat al seu carrer. Veient que, quasi tres setmanes després, la corporació comunal havia fet cas omís a les seves demandes verbals i escrites, entenia que l'únic interès que tenia amb els veïns era cobrar els impostos comunals, ja que ni tan sols tenien dret a la neteja de la brossa.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar la informació escient al Comú de la Massana. Un cop rebuda la contesta, se'ns comuni-

cava que van prendre constància dels fets i que aquells darrers dies va tenir lloc una important nevada a la parròquia i el personal del Servei de Via Pública del Comú va haver de prioritzar la treta de neu de carreteres i voravies, motiu pel qual no es va poder actuar amb la rapidesa que era pròpia d'aquest Servei. Es va trametre el contingut de l'escrit a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 34/17)]

[Una ciutadana va sol·licitar la intervenció de la Institució, ja que des del mes de desembre el barri del Puial estava ple de rosegadors. Que ho va comunicar al Comú, va ser atesa correctament, però, passades dues setmanes, es va tornar a posar en contacte amb la Corporació, ja que el problema no s'havia solucionat. Que al mes de febrer, durant les vacances de Carnaval, va trucar novament i la resposta va ser la mateixa. Que el dia 29 de març del 2017 ja tenien l'assumpte solucionat, però, tot i així, no troba normal que haguessin hagut de conviure durant tres mesos, quasi quatre, amb rates.

Tramesa la queixa al Comú d'Andorra la Vella, se'ns informava que el Comú tenia contractat un servei de control i tractament de plagues, el qual realitzava intervencions amb una freqüència trimestral. Que en el moment de rebre la queixa, l'Àrea d'Higiene del Comú d'Andorra la Vella va demanar a l'empresa concessionària un tractament de desratització amb caràcter d'urgència en aquesta zona. Les actuacions es van dur a terme els dies 7, 13 i 21 de desembre del 2016, i el 21 i 30 de març del 2017, emprant raticides amb bromodiolona, blocs hidròfugs amb bromadifacoum i caixes porta esquers, i que aquest tractament necessitava el seu temps d'actuació, vist que no era immediat.

Així mateix, se'ns comunicava que, amb l'augment de les precipitacions, tant d'aigua com de neu, el cabal del clavegueram es veia incrementat, fet que incentivava la sortida a la superfície dels rosegadors per buscar aliment i, per tant, esdevenien més visibles. (expedient 77/17)]

[Un ciutadà va sol·licitar la intervenció de la Institució, ja que vivia al costat d'un hotel i les torres de l'aire condicionat del referit hotel feien molt soroll. Que primerament ho va exposar a l'hotel per mirar de solucionar el problema, però, com no hi va haver entesa, el Departament de Medi Ambient va mesurar els decibels i el soroll sobrepassava la normativa vigent, per la qual cosa li van informar que es posarien en contacte amb l'hotel per a què, en un termini màxim de 30 dies, arreguessin la situació.

La sorpresa va ser que, quan es va posar en contacte amb el

Departament per mirar de reduir el termini, ja que la situació era insuportable, va ser informat que hi havia hagut un error en la mesura i el soroll entrava dins els barems legals. En mostrar el seu descontentament, es va acordar realitzar una segona mesura, però encara no s'havia realitzat.

Es va trametre l'escrit de queixa al Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat, seguint l'establert en l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà. Seguidament, es va rebre la resposta en la qual se'ns comunicaven les accions efectuades.

El Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat, el dia 3 d'abril del 2017, va rebre la denúncia/queixa del demandant relativa a les molèsties pel soroll procedent d'un hotel. L'endemà, 4 d'abril del 2017, els inspectors de la Unitat d'Inspecció del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat van efectuar dues mesures sonomètriques en horari nocturn a l'habitatge del denunciant:

1r: a les 22.30 h, es va mesurar a l'interior d'un dormitori amb la finestra tancada; el resultat de la mesura amb la font generadora era de 24,5 dBA. Aquest valor complia el Reglament de control de la contaminació acústica vigent, perquè el mesurament del soroll de fons donava 24,4 dBA. Aquests fets van quedar constatats en l'acta de control de la contaminació acústica.

2n: A les 23.40 h, es va mesurar a l'exterior a la terrassa; el resultat de la mesura amb la font generadora era de 56 dBA. Aquesta mesura complia el Reglament de control de la contaminació acústica vigent, perquè el mesurament del soroll de fons donava 54,8 dBA i la legislació estableix una correcció per increments de nivell sonors admesos en el medi ambient exterior segons el nivell de soroll de fons ambiental. Aquests fets van quedar constatats en l'acta de control de la contaminació acústica.

Que el nivell sonor exterior màxim en horari nocturn s'establia normativament en 45 dBA; com que el soroll de fons ambiental mesurat el sobrepassava en 9,8 dBA, les correccions permeses establien que la font generadora no podia incrementar el soroll de fons més de 2 dBA. En la mesura s'incrementava en 1,2 dBA.

Si bé era cert que els inspectors van comunicar al demandant en el moment del mesurament els nivells obtinguts, el Reglament estableix correccions en funció dels nivells de fons, cosa que es calculava en el moment de fer l'acta, que va ser lliurada a la part denunciada.

Tanmateix, tot i que els nivells complien la legislació acústica vigent, els tècnics del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat van

continuar efectuant actuacions prop de l'hotel per tal d'avaluar la correcta instal·lació energètica.

D'una banda, el dia 13 d'abril del 2017, es va mantenir una reunió amb l'empresa instal·ladora per tal d'avaluar la documentació de la instal·lació (bomba de calor aire-aigua, model Keyter Pacifica Compaq Key WE 6270-1). I el dia 27 d'abril del 2017, es va mantenir una nova reunió, també amb l'empresa instal·ladora, per valorar la possibilitat d'incorporar els equipaments opcionals per minimitzar el nivell sonor.

D'altra banda, els inspectors de la Unitat d'Inspecció del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat van acordar una segona sonometria amb el reclamant i l'hotel per al dia 2 de maig a les 23.30 h.

Es va informar la part interessada del contingut de l'escrit de contesta i es va arxivar el dossier. (expedient 99/17)]

4.IV. Seguretat viària

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

En la quarta classificació del sector d'Administració general es desenvolupen tots els expedients relacionats amb la seguretat dels ciutadans i tot el que pugui provocar una vulneració dels seus drets en aquest aspecte.

En aquest període s'han registrat els expedients següents: 48/17, 87/17, 173/17, 191/17 i 230/17.

4.IV.II. Expedient significatiu

[Un grup de ciutadans es van personar a la Institució per manifestar el seu malestar per l'estat en què es trobava la recent obertura del carrer on vivien, sense asfalt, fet que dificultava l'entrada i la sortida als habitatges, tant a peu com amb cotxe. Tampoc no es podia passejar amb una cadireta de nen o una persona gran tenia dificultats per transitar per la zona. Així mateix, demanaven la neteja ordinària de la via (burielles i brossa), així com la treta de neu i l'estesa de sal. Informaven que tampoc disposaven de contenidors d'escombraries.

Per tant, sol·licitaven la intervenció de la Institució prop del Comú de Canillo a fi de resoldre el problema d'aquest carrer que afectava unes 60 famílies.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre l'escrit de queixa a la Corporació, seguint el que preveu l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà. En aquest sentit, el Comú informava que iniciaven l'enquitranament del carrer i la creació d'un punt de recollida d'escombraries a la part baixa del carrer, vist que el camió d'escombraries no podia accedir fins al final per recollir els contenidors d'escombraries. (expedient 48/17)]

[L'Associació de Pares d'Alumnes del Pas de la Casa va sol·licitar la intervenció del Raonador del Ciutadà arran de la indefensió en què es trobaven pels problemes i pel risc que comportava l'actual accés al túnel d'Envalira, que passava per la porta de les escoles. Afegien que, a més, era l'única zona del poble on es concentraven els pocs espais destinats al jovent. Que tenien un perill real i, després de diverses reunions mantingudes amb la Corporació des de feia més d'un any i mig, no havien obtingut resposta.

Es va admetre a tràmit la queixa, la qual va ser tramesa al Comú d'Encamp, seguint el que preveu l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà.

En la comunicació rebuda se'ns informava que, arran d'una petició de l'Associació de Veïns del Pas de la Casa durant l'any 2015, en la qual es demanava la col·locació d'uns semàfors a l'avinguda del Consell General, davant de l'edifici del Servei de Policia, per la preocupació de les mares i pares del Pas de la Casa, aquesta petició va ser traslladada al Ministeri d'Ordenament Territorial, a través de la Taula de Mobilitat, i es van instal·lar els semàfors corresponents.

En segon lloc, se'ns informava que hi havia hagut diverses reunions entre el Comú d'Encamp i l'Associació de Pares d'Alumnes del Pas de la Casa, en què s'havia parlat de la senyalització de la zona escolar al camí del Ramal, i que aquestes actuacions s'havien realitzat abans del curs escolar 2016-2017. Es van ubicar senyals d' "atenció zona escolar" en color fluorescent, zona a 30 quilòmetres i col·locació dels reductors de velocitat davant l'escola.

Ens exposaven que, en data 19 de gener del 2017, el Comú d'Encamp i l'Associació de Pares d'Alumnes del Pas de la Casa es van reunir per comentar les diverses preocupacions pel perill que suposava el vial d'accés al túnel, camí del Ramal, i des del Comú d'Encamp es va analitzar la preocupació de l'APA del Pas de la Casa; aquestes mesures es van estudiar amb actuacions immediates.

Les primeres actuacions van ser el reforçament amb els agents de circulació, en el semàfor de l'avinguda del Consell General, en els horaris escolars de la vila del Pas de la Casa, ja que amb la col·locació del semàfor es va minimitzar la presència dels agents de circulació i, el dia 20 de gener del 2017, es va tornar a reforçar amb la presència de dos agents de circulació. Igualment, ens comunicaven que, per a la campanya de la senyalització horitzontal de l'any 2017, estava previst pintar en color vermell el ressalt i el pas de vianants en el reductor de velocitat davant l'escola, per garantir molt més la seguretat viària davant les escoles.

Així mateix, es va realitzar un estudi i una diagnosi de la situació del camí del Ramal, que, des del punt de vista del Comú d'Encamp a curt termini, es va subsanar amb el reforçament de la senyalització vertical afegint dos senyals d'1,90 x 1,20 metres.

En darrer lloc, i pel que feia a la queixa de la manca d'atenció dels joves de més de 12 anys del Pas de la Casa, se'ns informava que des del Comú d'Encamp s'oferien un ventall d'activitats esportives per a joves d'aquestes edats. En concret, des del Departament de Joventut i Esports s'organitzaven diferents activitats esportives per a infants i joves des dels 6 anys fins als 17 anys com ara judo, natació, Karate, escalada, tennis taula, futbol i escola de neu: esquí alpí, Freestyle i surf de neu.

Finalment, es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 87/17)]

[Uns ciutadans van presentar un escrit de queixa a causa de la velocitat amb què circulaven els vehicles pel carrer Esteve Albert, ja que podien provocar atropellaments als vianants. Que van reclamar al Comú d'Escaldes-Engordany la possibilitat d'ubicar bandes rugoses o algun sistema semblant a fi de reduir la velocitat dels vehicles, però li van comunicar que era el Govern qui hi tenia competència. Que, adreçada a Govern, la van informar que reclamés al Raonador. Per tant, sol·licitava la nostra intervenció en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre un escrit al Comú d'Escaldes-Engordany a fi de saber el seu parer. En la resposta ens informaven dels tràmits que s'estaven duent a terme per a resoldre la qüestió que plantejaven els veïns de la zona:

1. De conformitat amb la Llei 18/2016, del 30 de novembre, de designació de carreteres i gestió de la xarxa viària, el carrer Esteve Albert era un vial comprès dins la xarxa bàsica de vials i, per tant, totes les actuacions

que es realitzessin sobre una via d'aquestes característiques requeria l'informe favorable de la Taula Nacional de Mobilitat:

Article 11. Gestió de la xarxa bàsica de vials

L'administració titular de cada via de circulació és competent per a gestionar-la. Això no obstant, quan es tracti de vials compresos en la xarxa bàsica de vials o de vials que hi connectin directament, l'administració titular de la via de circulació no podrà modificar-ne substancialment la capacitat de trànsit de vehicles o la funcionalitat sense l'informe favorable de la Taula Nacional de Mobilitat.

2. El Comú d'Escaldes-Engordany, a través de la Taula Nacional de Mobilitat, estava estudiant algunes de les solucions que s'havien examinat i en breu s'instal·larien tanques provisionals, degudament senyalitzades, de manera que els vianants no poguessin envair el vial i creuar-lo per cap altre lloc que els que actualment estaven habilitats.

3. Paral·lelament, el Comú havia efectuat nombroses gestions amb el Departament de Policia per tal que es realitzessin, en aquest indret i en altres de la parròquia amb igual conflictivitat, els controls sobre velocitat que fossin necessaris.

Es va comunicar l'escrit de constesta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 87/17)]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana a la Institució, mitjançant el qual manifestava que a l'immoble on vivia estaven efectuant unes obres de reparació sense que hi hagués cap autorització. Que tallaven les baranes de l'escala, amb el perill que això representava, i que no tenien cap tipus d'il·luminació, fet que havia provocat un accident d'un dels veïns amb fractura del braç.

Es va admetre a tràmit la queixa i ens vam adreçar al Comú d'Escaldes-Engordany per sol·licitar-li informació. Rebuda la contesta, ens adjuntaven l'informe elaborat pels serveis tècnics del Comú en relació amb les obres que s'estaven duent a terme a l'immoble de referència.

Entre altres, se'ns comunicava que, per Resolució de data 6 d'abril del 2017, el Comú d'Escaldes-Engordany va autoritzar l'empresa constructora a efectuar les obres interiors dels habitatges 1r-1a, 2n-1a i 3r-1a. Que dita demanda d'obres no incloïa cap tipus d'obra a l'escala de l'edifici.

Que, en data 25 d'agost del 2017, es va efectuar una inspecció en la qual es va observar que les baranes de l'escala estaven col·locades en

la seva totalitat i que la manca d'il·luminació en els replans de les plantes la i 3a no era un fet imputable a les obres, sinó a una manca de manteniment de la comunitat o dels propietaris de l'edifici.

Es va arxivar el dossier una vegada comunicat el contingut de l'escrit de resposta de la Corporació a la part interessada. (expedients 191/17 i 230/17)]

5

SECTOR INSTITUCIONAL

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

El sector institucional recull els expedients tramitats amb el Col·legi d'Advocats d'Andorra o d'altres entitats que donen un servei als ciutadans. Els expedients inclosos són: 62/17, 69/17, 70/17, 102/17, 113/17, 121/17, 240/17, 243/17, 251/17, 256/17, 268/17 i 283/17.

5.II. Expedients tramitats

[Set ciutadans es van adreçar a la Institució a fi de sol·licitar informació sobre el procediment que havien de seguir, perquè no estaven d'acord amb les actuacions efectuades pels seus respectius advocats en el seguiment de les causes judicials.

En aquest sentit, el Raonador, en virtut de l'article 14 de la Llei de creació i funcionament de la Institució, els va informar de la possibilitat que tenien d'adreçar-se directament al Col·legi d'Advocats d'Andorra a fi de presentar les seves queixes i que fossin valorades per la Junta de l'Entitat. (expedients 69/17, 113/17, 121/17, 240/17, 243/17, 256/17 i 283/17)]

6

SECTOR JUSTÍCIA

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

Les demandes que han fet referència al funcionament de la justícia, en les quals la Institució no té competència d'acord amb el que preveu l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, per la qual ens regim, han estat recollides en aquest sector.

Seguint el que preveu l'apartat 2 del referit article 3, que estableix que el Raonador ha de mencionar en el seu INFORME ANUAL les queixes rebudes en relació amb el funcionament de l'Administració de Justícia, enumerem els expedients registrats en aquest sector: 2/17, 19/17, 22/17, 30/17, 39/17, 46/17, 57/17, 59/17, 66/17, 71/17, 74/17, 95/17, 111/17, 120/17, 143/17, 157/17, 180/17, 184/17, 189/17, 203/17, 213/17, 215/17, 216/17, 228/17, 241/17, 259/17, 266/17, 270/17 i 284/17.

Tot i que 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. Per tant, les trameses al Consell Superior de la Justícia, si ha estat necessari o convenient, han anat acompanyades de les consideracions que el Raonador ha cregut prudents.

Les sol·licituds d'informació dels ciutadans en què demanaven assessorament 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, han estat les següents: expedients 2/17, 19/17, 22/17, 30/17, 39/17, 46/17, 57/17, 59/17, 66/17, 71/17, 74/17, 95/17, 111/17, 120/17, 157/17, 180/17, 184/17, 215/17, 216/17, 228/17, 241/17, 270/17 i 284/17.

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

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en què manifestava el seu desacord amb l'actuació de la Batllia, ja que li retenien 169 € d'un deute del salari de 1.000 € que percebia, restant-li menys del salari base per poder assumir les despeses bàsiques. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi de solucionar el problema plantejat.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la Llei que ens regeix, es va informar la demandant de la manca de competència de la Institució i es va enviar la queixa al Consell Superior de la Justícia. (expedient 143/17)]

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en el qual ens

exposava la qüestió que l'afectava. Ens comunicava que feia més de dos anys que estava a l'espera de l'execució d'una sentència. Declarava que aquest fet havia provocat que la societat en qüestió hagués pogut vendre la totalitat de les seves accions, el que dificultaria aquests pagaments.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la Llei per la qual ens regim, es va informar el demandant de la manca de competència de la Institució i es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia. Posteriorment, l'alt estament judicial ens comunicava que en els autes que s'esmentaven havien recaigut sengles sentències en primera i segona instància respectivament, en dates 10 de juny i 23 de desembre de 2015.

Que, per escrit presentat en data 26 de gener, la representació processal dels demandants formulà demanda d'execució i es va dictar el dia 12 d'abril d'aquell any l'Aute d'execució —notificat a la representació processal dels executants el dia 3 de maig— en el qual es requeria a la societat que fes efectiva al despatx de la Batllia en el termini de quinze dies la quantitat de 75.415,38 € en total; que assenyalés béns per a la seva eventual realització i que detallés la seva situació; que cotitzés la quantitat de 1.271,70 € prop de la Caixa Andorrana de Seguretat Social; posar en coneixement de la part executada les disposicions de la Llei 44/2014, del 18 de desembre, de l'embargament i, concretament, el contingut de l'article 5:

"[...] 2. La persona embargada pot assenyalar béns i drets per fer efectiu l'embargament. L'embargament s'ha de practicar amb preferència sobre aquests béns i drets si garanteixen el cobrament del deute amb la mateixa eficàcia que els altres béns i drets susceptibles d'embargament, i amb això no es causa perjudici a terceres persones.

3. En qualsevol moment, el batlle o el tribunal competent, [...] d'una banda, i la persona embargada, d'altra banda, poden posar-se d'acord en l'ordre d'embargament dels béns o drets. Si no hi ha acord, s'embarguen els béns o drets seguint l'ordre fixat a la Llei de bases de l'ordenament tributari; tanmateix, en el cas dels béns immobles, l'habitatge familiar s'embarga en darrer lloc [...]"

Així com de l'article 12:

"En qualsevol moment anterior o posterior a la pràctica de l'embargament, i fins a l'adjudicació definitiva dels béns o drets embargats, la persona embargada pot evitar l'embargament o deixar-lo sense efecte, mitjançant la consignació prop del batlle o el tribunal competent, [...] de l'import que és objecte de l'embargament".

Es va advertir que, a manca d'acord entre aquest tribunal i la part executada sobre l'ordre d'embargament de béns i drets, es travaria embargament seguint l'ordre fixat per la Llei de bases d'ordenament tributari, concretament en l'article 108.3: [...] a) Diners en efectiu o comp-

tes en entitats de crèdit o dipòsit o qualsevol altre actiu financer, dipositat o no en entitats financeres; b) Crèdits, efectes, valors i drets realitzables en l'acte o a curt termini; c) Salaris i pensions; d) Vehicles; e) Béns immobles; f) Interessos, rendes i fruits; g) Actius utilitzats per a l'activitat econòmica; h) Obres d'art, metalls preciosos, antiguitats o béns anàlegs; i) Altres béns mobles; j) Crèdits, efectes, valors i drets realitzables a llarg termini [...].

Es va advertir els deutors que, un cop transcorregut el termini de quinze dies ans esmentat, sense que aquests darrers hagin satisfet el deute o hagin efectuat una proposta seriosa de pagament, i en tot cas sense que hagin assenyalat béns i drets per a la realització de l'embarcament, o si havent assenyalat dits béns aquests resultessin insuficients per a garantir l'eficàcia del cobrament del deute, es travaria embargament sobre els seus béns i drets en la forma descrita a l'apartat quart de la resolució judicial.

Que, en data 6 de juny de 2016, es dictà Aute —notificat a la representació processal de la part executant el dia 22 de juny— pel qual es decidia decretar l'arxiu dels presents autes tot deixant sense efecte, si n'hi havia hagut, tot eventual requeriment de pagament; notificar la present resolució judicial a la part executant i a la part executada, cas que se li hagués adreçat un requeriment de pagament, i informar la persona executant que s'havia d'adreçar al saig a l'efecte de sol·licitar l'execució forçosa. (expedient 213/17)]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el qual comunicava que des de l'any 2009 al 2013 no havia cobrat la manutenció del seu fill per part del seu excònjuge. Que va presentar la demanda d'execució de sentència i no havia obtingut cap resposta.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la Llei per la qual ens regim, es va informar la demandant de la manca de competència de la Institució i es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia. (expedient 259/17)]

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en què comunicava l'incompliment per part materna d'un Aute sobre la custòdia d'infants i sobre el que havia demanat una compareixença davant el batlle per a intentar aconseguir una solució pactada. Que havien transcorregut més de dos mesos i encara no havia rebut cap informació de la Batllia. El problema era sobre les mesures provisionals dictades pel batlle en un procés de separació que no es complien.

D'acord amb els articles 3.1 i 4 de la Llei per la qual ens regim, es

va informar el demandant de la manca de competència de la Institució i es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia. Es va rebre l'escrit de contesta mitjançant el qual se'ns comunicava que, vistos els autes civils instats per les parts de demanda de mesures provisionals de l'article 63 de la Llei qualificada del matrimoni, actualment en període d'execució; que, vist l'aute de data 12 de juny del 2017, que establia les mesures que havien de regular amb caràcter provisional les relacions entre els progenitors i els fills menors;

Vista la demanda d'execució presentada pel demandant en data 5 de setembre del 2017, en la qual sol·licitava el compliment per part de l'exparella del règim de visites establert al seu favor; que, per escrits de data 7 i 29 de setembre dels corrents, les parts sol·licitaven la celebració d'una compareixença conjunta davant l'òrgan judicial als efectes de modular les mesures establertes a la conveniència dels progenitors;

Atès que la revisió de les mesures provisionals adoptades per Aute de data 12 de juny del 2017 a què pretenien arribar les parts mitjançant una audiència conjunta no podria ser atesa per motiu de la inadequació del procediment emprat; que, en efecte, tal com ressurc dels antecedents fàctics exposats, es trobaven en fase d'execució, en què corresponia ventilar els extrems relatius al compliment de les mesures establertes; i, per tant, la celebració d'una compareixença de les parts no era la via idònia per a introduir modificacions substantives de les mesures adoptades, sinó que tota modificació havia de ventilar-se per un procediment declaratiu, amb vista a resguardar el compliment de totes les garanties processals de les parts;

Que ja es trobava sotmesa a l'examen del tribunal, en el marc dels autes de separació matrimonial registrats, la revisió de les mesures paternofilials fixades i que es trobava actualment en període probatori. El batlle va decidir no donar lloc a la petició formulada per les parts, per escrits de dates 7 i 29 de setembre dels corrents, de celebració d'una compareixença conjunta davant l'òrgan judicial. (expedient 266/17)]

6.III. Expedients “Cambra de Saigs”

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa al Raonador en què manifestava el seu desacord amb l'actuació i el tracte rebut per part de la saig Sra. Lourdes ALONSO, en haver-li bloquejat el compte sense preavís. Ens manifestava que rebia un salari de 1.500 euros i la saig li va comunicar que havia de pagar 700 euros al mes sense tenir cap reunió ni haver-li fet arribar cap comunicació per arribar a un acord per tal de poder arribar a la quantitat. Que havien estat diverses les persones que s'havien trobat amb el mateix tracte i amb el mateix problema emanat

de la Sra. ALONSO.

Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi de solucionar el problema plantejat.

Es va traslladar la queixa al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, a fi que se'ns informés de la qüestió plantejada pels demandants. Un cop rebuda la resposta, se'ns informava que el 21 d'agost es va trametre la queixa a la Cambra de Saigs amb la finalitat que, en mèrits del que preveu l'article 24.2 de la Llei 43/2014, del 18 de desembre, del saig, es realitzessin les actuacions previstes en la Llei.

Que el president de la Cambra de Saigs havia respost que s'havien fet les gestions necessàries per efectuar el control de l'actuació de la saig Sra. Lourdes Alonso Martínez, en relació amb l'execució de la sentència per liquidar el deute del demandant derivat de pensions alimentàries endarrerides.

La conclusió era la conformitat al dret de les diligències dutes a terme per la saig en el marc de la Llei 43/2014 i la restant normativa d'aplicació, així com la manca de fonament de la queixa formulada per l'interessat, atès que, per executar la sentència dictada el 5 de febrer del 2010, s'havia seguit estrictament el procediment d'execució i el que disposava l'article 8 de la Llei 44/2014 sobre l'embargament de salaris i rendes periòdiques. (expedient 189/17)]

7

SECTOR ACCIONS PRIVADES

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

Seguint l'aplicació de l'article 14 de la Llei per la qual ens regim, el Raonador pot rebutjar una qüestió per manca de competència, interès legítim o fonament, o quan la seva tramitació perjudiqui els interessos legítims de tercers. Tot i així, el rebuig inicial d'aquest tipus de queixes no impedeix al Raonador, 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.

Per tant, les qüestions o els assumptes que tractaven entre particulars, especificant que no eren en referència a l'Administració pública o parapública i en què s'ha comunicat als demandants que la Institució no hi tenia competència, han estat recollits en aquest sector.

Els ciutadans que han requerit la nostra assistència han estat atesos de la forma més diligent, estudiant i valorant, cas per cas, qualsevol assumpte o problema que se'ns hagi plantejat i informant i assessorant dels tràmits possibles a efectuar de la millor manera, tant si han sol·licitat cita prèvia com si s'han personat directament a la nostra seu.

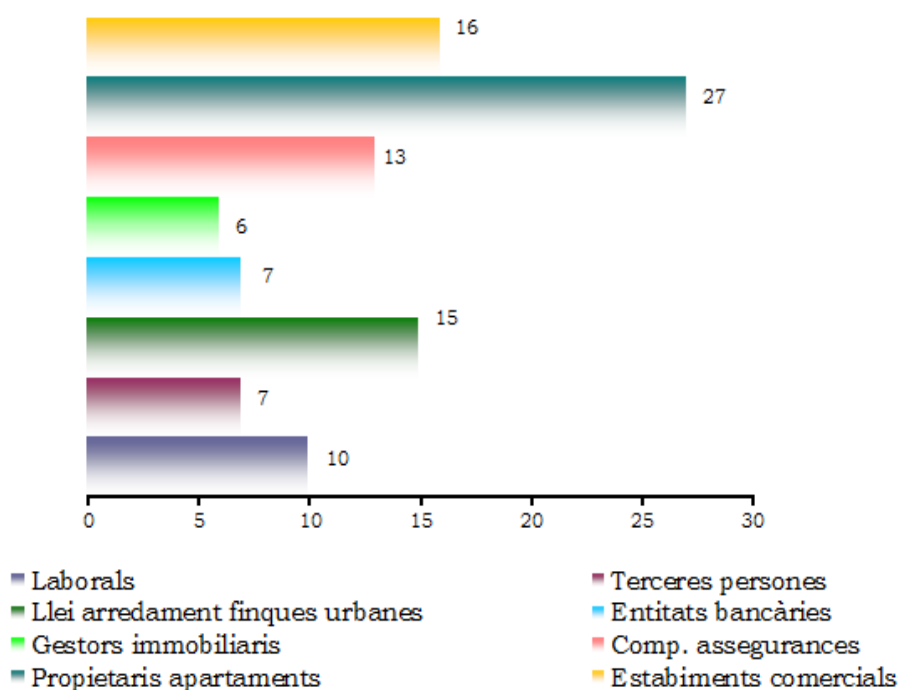
Aquesta pràctica s'ha seguit en els expedients que detallem a continuació: 3/17, 6/17, 7/17, 10/17, 12/17, 14/17, 16/17, 21/17, 26/17, 29/17, 31/17, 33/17, 36/17, 37/17, 38/17, 44/17, 45/17, 47/17, 51/17, 53/17, 60/17, 63/17, 64/17, 65/17, 72/17, 75/17, 78/17, 80/17, 82/17, 83/17, 88/17, 89/17, 97/17, 100/17, 104/17, 108/17, 109/17, 115/17, 116/17, 119/17, 126/17, 127/17, 129/17, 133/17, 140/17, 141/17, 142/17, 145/17, 148/17, 151/17, 153/17, 155/17, 160/17, 162/17, 163/17, 168/17, 169/17, 174/17, 177/17, 179/17, 183/17, 186/17, 188/17, 193/17, 195/17, 212/17, 214/17, 220/17, 227/17, 229/17, 232/17, 233/17, 235/17, 238/17, 245/17, 249/17, 250/17, 253/17, 254/17, 257/17, 261/17, 262/17, 265/17, 267/17, 269/17, 271/17, 273/17, 274/17, 276/17, 277/17, 279/17, 281/17, 286/17, 287/17, 288/17, 289/17, 290/17, 293/17, 294/17, 297/17 i 298/17.

Davant la constatació del dia a dia en què molts ciutadans del país no sempre troben per part de l'Administració la suficient atenció o sensibilització davant el neguit o la queixa que els afecta, la seva reivindicació, preocupació o el seu missatge del que es podria millorar, el Raonador del Ciutadà els atén personalment, prestant la màxima atenció al seu dubte, assessorant o informant

dels tràmits o gestions que podrien efectuar.

Tots aquests assessoraments efectuats als ciutadans han estat registrats mitjançant actes de compareixença i acords de resolució que s'han formalitzat i han estat tramesos a la part interessada per escrit, perquè tinguin constància escrita dels tràmits que havien d'efectuar. Se'ls ha ESCOLTAT vehiculant múltiples actuacions d'assistència personal a particulars i col·lectius. (vegeu pàgina 16 de la Primera part).

Amb la representació gràfica que es presenta a continuació, donem 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.



Com es pot observar, la majoria de demandes d'informació continua sent sobre qüestions relacionades amb gestors immobiliaris, desacord amb l'actuació dels propietaris dels habitatges llogats o per manca d'informació quant a l'aplicació de la Llei d'arrendament de finques urbanes, drets i deures de les parts.

