Informe anual al Consell General

2016

Raonador del Ciutadà

PRINCIPAT D'ANDORRA

INTRODUCCIÓ

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

La Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, en el Capítol III, article 21, diu: "1. Anyalment en la primera sessió ordinària del ple del Consell General del primer període de sessions, el raonador del ciutadà presenta al Consell General un informe detallat de les seves actuacions".

En compliment d'aquest article procedim a informar de les activitats que la Institució ha portat a terme des de l'1 de gener al 31 de desembre de 2016.

Aquest any la Institució compleix el tercer període corresponent al tercer raonador, ja que, des de la seva creació el 4 de juny de 1998, han estat tres els raonadors, complint d'aquesta manera amb el que preveu l'article 9.1 del Capítol III, que fixa el mandat del raonador del ciutadà per a un període de sis anys.

Aquests 18 anys han estat difícils per a la Institució i els darrers, per la crisi econòmica i social. Malgrat les dificultats, any rere any la Institució s'ha anat fent un lloc en la societat andorrana, i prova n'és que dels 213 expedients dels anys 1998/1999 s'ha passat als 351 d'aquest any. La preocupació ha estat sempre el servei a la societat i la defensa dels drets dels ciutadans envers l'Administració.

La resposta de la ciutadania a aquesta dedicació ha estat que hagi dipositat, de mica en mica, la seva confiança en la Institució. Nosaltres hem procurat en tot moment obrar amb caràcter independent, tenir una accessibilitat directa, sense intermediaris, i facilitar la presentació de les queixes sense requisits complicats.

Els demandants volen diàlegs senzills, amb respostes entenedores, lluny del llenguatge tècnic i complicat; volen solucions ràpides als seus problemes. Problemes que tots són importants; no hi ha problemes petits. A l'hora de solucionar-los, hem de tenir present aquesta importància i mirar de donar compliment al que preveu l'article 4 de la nostra Constitució —el respecte a la dignitat humana—, escoltant i atenent les reclamacions amb l'ànim de garantir els drets inviolables de les persones.

Atès el moment difícil pel qual passa la joventut escolar, hem insistit un any més a donar a conèixer la modificació de la Llei 79/2010, de 25 d'octubre, que modifica els articles 1, 2 i 13 que afecten els drets i llibertats dels menors i la funció del Raonador del Ciutadà respecte a ells.

L'*Ombudsman* té cada dia més importància en el món. Aquest any la Institució ha continuat col·laborant amb associacions internacionals com a membre de l'AOM –Associació dels Ombudsman de la vessant mediterrània—, de l'IOI –Institut Internacional de l'Ombudsman—, de l'AOMF –Associació d'Ombudsman i Mediadors de la Francofonia– i de la FIO –Federació Iberoamericana de l'Ombudsman. D'aquesta darrera, la FIO, hem assistit al Congrés celebrat el dia 23 de novembre a Santa Cruz de Tenerife, que duia per tema: "Pobresa, dignitat i drets humans". Precisament en aquest Congrés hem presentat la nostra candidatura per celebrar el Congrés FIO del 2018 a Andorra.

Durant aquest any, hem continuat efectuant les visites a determinats centres, com ara el Centre d'Acolliment d'Infants La Gavernera, on hem pogut comprovar el seu bon funcionament.

També hem visitat de manera periòdica —i sempre que ho han sol·licitat— el Centre Penitenciari de La Comella, algunes vegades en companyia del fiscal general, i hi hem actuat en defensa dels drets i llibertats dels interns quan ha estat necessari. Sempre hem donat el nostre parer de millora de determinades mancances a corregir per l'Administració.

En la nostra tasca quotidiana hem de fer constar que la col·laboració de l'Administració del país i dels organismes dependents ha estat generalment satisfactòria; això no obstant, manifestem que determinades administracions, departaments i organismes han respost a les nostres demandes després de rebre els nostres recordatoris pels quals se'ls informa de l'obligació de col·laboració amb el Raonador del Ciutadà, d'acord amb l'article 19 de la Llei per la qual ens regim.

Els expedients oberts aquest any són 351, el que representa un 16,22% d'augment respecte de l'any 2015.

Els tres sectors que marquen les diferències són: accions privades, sector social i Administració general, per aquest ordre.

Malgrat que la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà no preveu la possibilitat d'intervenir en assumptes que impliquin problemes entre particulars –article 14.4—, "...el Raonador del Ciutadà ha d'informar, si escau, de l'autoritat o del procediment que al seu entendre sigui el més adequat."

Respecte al que s'ha exposat anteriorment, ens trobem en el sector d'accions priva-

des, més concretament en l'apartat d'habitatge, dificultats de trobar pis, problemes de contractes, problemes de comunitats, pisos cars, etc.

Per tot això, una vegada més ens permetríem de recomanar la possibilitat, mitjançant mesures adients, de posar en el mercat la quantitat enorme existent de pisos tancats.

L'elaboració d'un contracte marc d'arrendament.

Revisió dels paràmetres d'adjudicació d'ajudes d'habitatge.

Hem de tenir en compte la carestia de vida: lloguers alts, sous baixos, energia cara, pensions mínimes, etc., factors que plantegen problemes de difícil solució.

En el sector social i a causa, segurament, de la carestia de vida, l'augment de demandes al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ha fet que les queixes del Raonador hagin estat superiors. Per això, una vegada més, demanem al referit Ministeri un esforç més, dels molts que fa, perquè elabori uns paràmetres que s'ajustin més a les realitats de les persones en particular.

Respecte a la CASS, les queixes han augmentat. El tipus de reclamacions continuen sent les mateixes: rebre l'alta mèdica quan el malalt encara està seguint tractament mèdic o patint certes invalideses; no estar d'acord amb la invalidesa aplicada; no conforme d'acudir amb recurs a la Batllia; un tracte de determinat personal de l'entitat amb els usuaris mancat de consideració i poc professional.

Quant a l'Administració general, les queixes han augmentat en un 16%. Possiblement aquest augment sigui degut a la posada en funcionament del Departament de Tributs i Fronteres, del qual vam rebre diverses queixes.

En el sector de la justícia, la Institució del Raonador del Ciutadà està subjecta a l'article 3 de la seva Llei que el limita a donar trasllat de la queixa al Consell Superior de la Justícia. Aquest sector ha fet una lleugera davallada d'un 14,70% respecte al 2015. Creiem que els canvis en la justícia es comencen a notar. La queixa més nombrosa continua sent la tardança en la resolució de sentències.

Una situació que és preocupant a l'Administració general fa referència a l'atenció o

tracte donats per un grup de funcionaris. Hem d'insistir una vegada més que el funcionari està al servei de l'usuari i no al contrari. Creiem que són pocs, però es fan notar.

Les entrevistes efectuades en aquest període han estat 1.208, amb un augment respecte el 2015 del 16,82%. El total d'expedients del 2016 ha estat 351, el que representa un percentatge superior a l'any anterior d'un 16,82%.

Els expedients han estat classificats en set sectors: finances, urbanisme, social, Administració general, institucional, justícia i accions privades.

En el sector de finances encabim els expedients que fan referència als tributs, taxes o impostos.

En el sector d'urbanisme, els que tracten sobre permisos o límits de construcció d'immobles, i ordenament del territori.

El sector social, subdividit en pensions/CASS, infants/jovent i tràmits socials, inclou aquells expedients relacionats amb reclamacions de pensions de vellesa, invalidesa, viduïtat, desacord amb temes relacionats amb joves o infants, ajudes econòmiques i pensions. Aquest sector té un augment respecte al 2015 d'un 22,8%.

El sector d'Administració general comprèn els expedients que fan referència a institucions penitenciàries i interns, temes adreçats a diverses administracions públiques, nacionalitat, residència, permisos de sojorn i treball, desacord amb actuacions de l'Administració, sancions, seguretat ciutadana i viària, contaminació acústica, salubritat, pol·lució, etc. L'increment d'aquest sector respecte al 2015 és d'un 16%.

En el sector institucional es tracten els expedients tramitats amb diferents institucions.

El sector de la justícia tracta de les queixes referides a batlles, magistrats o fiscals, o de l'actuació de l'Administració de Justícia. Aquestes queixes no han estat admeses a tràmit i se n'ha donat trasllat immediat al Consell Superior de la Justícia —segons l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. La disminució d'aquest sector ha estat d'un 14,70%.

En el sector d'accions privades hi ha els expedients que versen sobre assumptes entre particulars. En aquests expedients, després d'informar de no tenir-hi competència, s'ha comunicat la via de resolució i el camí a seguir per a resoldre el problema. L'augment d'aquest sector ha estat d'un 30,95%.

Al llarg de les consideracions generals, hem manifestat la nostra preocupació per allò que, al nostre entendre, no compleix amb la seva tasca encomanada en pro d'un bon servei a la societat; això no obstant, hi ha moltes persones, la majoria, que han col·laborat amb la Institució del Raonador del Ciutadà en pro d'una societat més digna i justa. És per aquest motiu que mostrem el nostre agraïment a les administracions públiques i parapúbliques, a les ONG, a les entitats particulars, als mitjans de comunicació —de gran ajuda a donar a conèixer la nostra tasca— i, molt especialment, la nostra més alta consideració al cos administratiu de la Institució, les senyores Rosa Sarabia, Laura Gil i Blanca González, imprescindibles per al bon funcionament de la Institució.

Esperem, entre tots, aconseguir una Andorra cada dia millor.

El Raonador del Ciutadà
J.R.G

1

PRIMERA PART

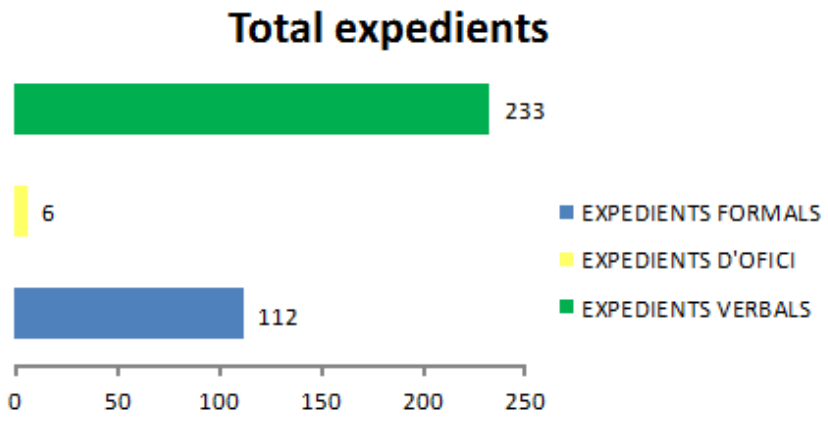
ANÀLISI
I
RESUM ESTADÍSTIC

Anàlisi i resum estadístic

La primera part de l'Informe anual al Consell General recull l'estadística, en la qual desenvolupem les dades més rellevants de l'activitat de la Institució durant l'any 2016.

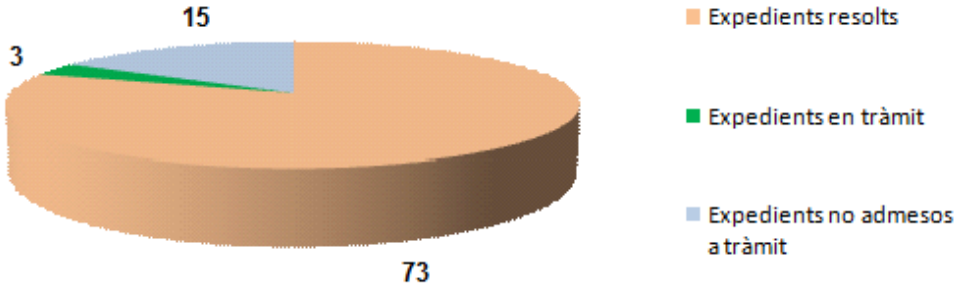
En aquest període, es pot comprovar que s'han registrat 351 expedients, 112 dels quals es van tractar com a expedients formals escrits, queixes, 6 van ser tramitats d'ofici per la Institució i 233 com a expedients informatius, en què els ciutadans sol·licitaven informació sobre com efectuar les gestions, sense donar lloc a possibles actuacions per part del Raonador del Ciutadà.

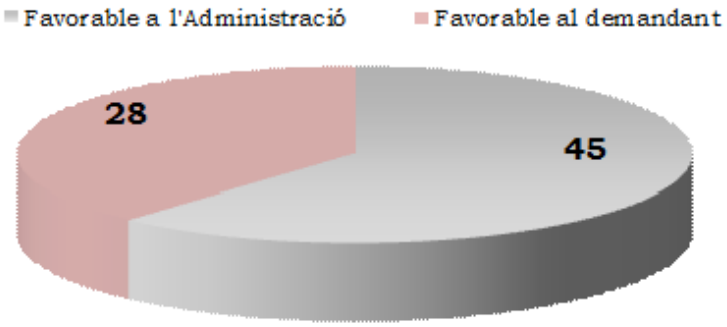
Del total d'aquests 351 expedients, 4 resten encara en tràmit: 1, per no haver rebut resposta en haver-se registrat a finals d'any, i els altres 3, per no haver rebut contesta per part de l'Administració afectada, tot i haver efectuat els corresponents recordatoris d'obligatorietat de col·laborar amb la nostra Institució.



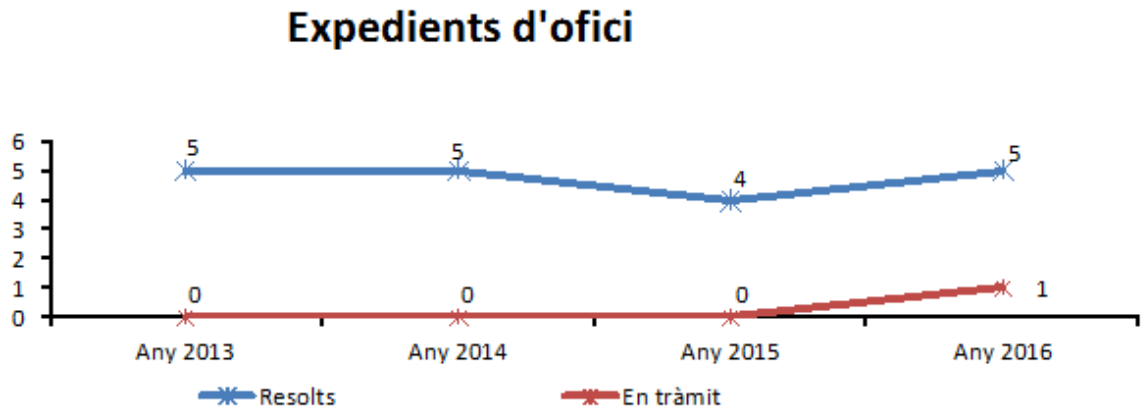
A) EXPEDIENTS FORMALS

	Any 2013	Any 2014	Any 2015	**Any 2016**
1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS				
A INSTÀNCIA DE PART	88	94	91	**112**
1.1 Admesos a tràmit	69	78	76	**91**
- Resolts	69	74	73	**88**
Favorable al demandant	20	14	28	20
Queixes	20	14	28	20
Favorable a l'Administració	49	60	45	68
Queixes	49	60	45	68
- En tràmit	0	4	3	**3**
Queixes	0	4	3	3
1.2 No admesos a tràmit	19	16	15	**21**
Queixes	19	16	15	21

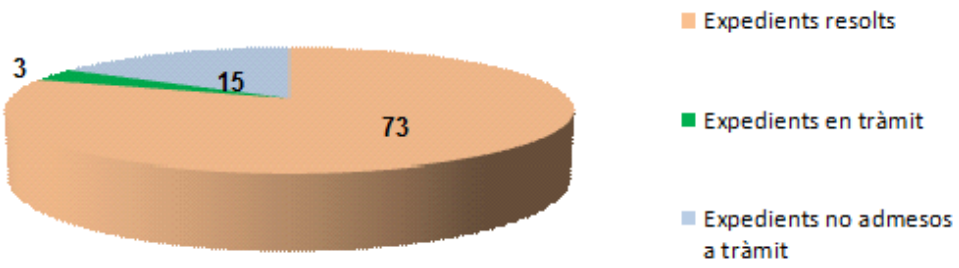




		Any 2013	Any 2014	Any 2015	**Any 2016**
2.TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS					
D'ofici		5	5	4	6
Resolts	Favorable al demandant	3	3	3	4
	Favorable a l'Administració	2	2	1	1
En tràmit		0	0	0	1



A instància de part	233
Resolts	111
En tràmit	0
No admesos a tràmit o sense competència	122



B) EXPEDIENTS PER SECTORS

Sector finances 8

Sector urbanisme 1

Sector social: 102

Pensions / CASS 63

Infants / jovent 8

Tràmits socials 31

Sector Administració general: 87

Institucions penitenciàries 7

Administració general 76

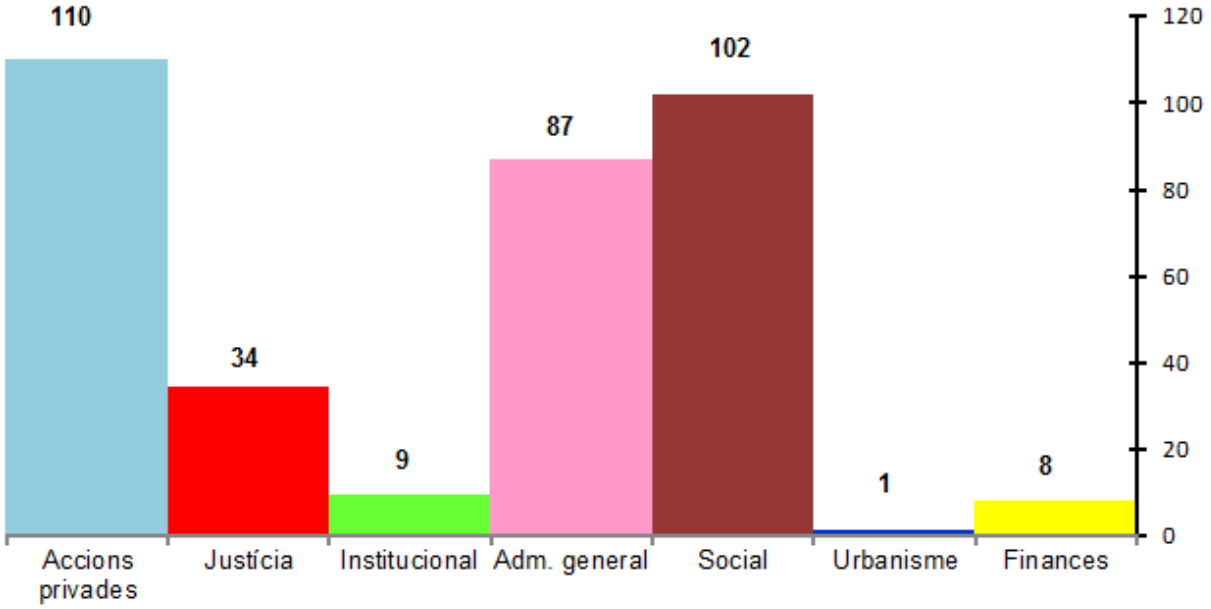
Contaminació acústica i higiene 3

Seguretat viària 1

Sector institucional 9

Sector justícia 34

Accions privades 110



C) ENTREVISTES

TOTAL 1208

1. ENTREVISTES INSTITUCIONALS 236

Rebudes 2

Realitzades 234

2. ENTREVISTES PERSONALS AMB PARTICULARS 452

3. ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA 520

D) CORRESPONDÈNCIA

TOTAL 1399

1. CORRESPONDÈNCIA EMESA 637

2. CORRESPONDÈNCIA REBUDA 762

E) RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

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

- Premsa 43
- Televisió 6
- Ràdio 8

2

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 anyal 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 tramet 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, llevat dels supòsits en què pugui afectar persones concretes; en aquest cas, el citat termini queda reduït a 10 dies hàbils. En la formulació de recomanacions, recordatoris de deures legals i suggeriments, les autoritats i els funcionaris 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
1/16 4/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIONS EXPARELLA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
2/16 5/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD NEGATIVA CONTRACTACIÓ LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
3/16 5/01/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
4/16 8/01/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	RETARD ACTUALITZACIÓ PENSIÓ INVALIDESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
5/16 8/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	PROBLEMES LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
6/16 11/01/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ REEMBOSSAMENT DESPESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
7/16 11/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DENEGACIÓ RETORN DIPÒSIT PIS LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
8/16 12/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RETIRADA MONEDES ANDORRANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
9/16 12/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESPERFECTES PIS LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
10/16 12/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
11/16 13/01/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/16 14/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	RETARD RECEPCIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
13/16 14/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
14/16 14/01/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ ESTACIONAMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
15/16 14/01/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	RETARD ABONAMENT PENSIÓ INAF	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
16/16 14/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
17/16 14/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
18/16 18/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
19/16 20/01/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	MANCA REPARTIMENT CORRESPONDÈNCIA CORREUS ESPANYOLS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
20/16 20/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
21/16 19/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	PROBLEMES LLOGATER MINUSVÀLID	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
22/16 25/01/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD TAXA VEHICLES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
23/16 21/01/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
24/16 1/02/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ AGENT POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
25/16 1/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
26/16 1/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DESALLOTJAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
27/16 2/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
28/16 2/02/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD TAXA VEHICLES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
29/16 3/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COTITZACIÓ AUTÒNOM	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
30/16 4/02/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
31/16 5/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETAT APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
32/16 5/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD PREU PRODUCTE FARMACÈUTIC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
33/16 5/02/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	DEMANDA VISITA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
34/16 9/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
35/16 9/02/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ ESTACIONAMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
36/16 12/02/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	RESPONSABILITAT TRENCAMENT IMPLANT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
37/16 12/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMERÇ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
38/16 16/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
39/16 17/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	PROBLEMA GARANTIA VEHICLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
40/16 17/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	PRESCRIPCIÓ DEMANDA PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
41/16 17/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
42/16 22/02/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA COMÚ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
43/16 24/02/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
44/16 24/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MALES CONDICIONS APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
45/16 24/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI D'ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
46/16 26/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
47/16 26/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
48/16 23/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ EXECUCIÓ PARALITZADA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
49/16 29/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
50/16 29/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD SERVEIS ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
51/16 29/02/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
52/16 1/03/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RESPOSTA SAAS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
53/16 1/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
54/16 1/03/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ INSPECTOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
55/16 4/03/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ INSPECTOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
56/16 7/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DEMANDA TUTELA MENOR	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
57/16 9/03/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ INSPECTOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
58/16 9/03/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD DISMINUCIÓ PENSIÓ COMPENSATÒRIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
59/16 9/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
60/16 9/03/16	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
61/16 10/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
62/16 10/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
63/16 11/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
64/16 11/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
65/16 11/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
66/16 15/13/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ AGENT CIRCULACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
67/16 15/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
68/16 11/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
69/16 17/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
70/16 17/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ INCOMPLIMENT SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
71/16 17/03/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA OBERTURA FARMÀCIA DIADA CONSTITUCIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
72/16 17/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD DESPESES APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
73/16 17/03/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
74/16 18/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
75/16 21/03/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	ASSETJAMENT ESCOLAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
76/16 21/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
77/16 21/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
78/16 21/03/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
79/16 22/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
80/16 29/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	TRÀMITS INSCRIPCIÓ FILL MENOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
81/16 29/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	OBTENCIÓ NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
82/16 29/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
83/16 29/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
84/16 30/03/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	TRÀMITS ADMINISTRATIUS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
85/16 30/03/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
86/16 1/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	DEMANDA PLAÇA CUINA I INTERNET	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
87/16 1/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
88/16 1/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
89/16 1/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
90/16 1/04/16	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
91/16 4/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ PARAPÚBLICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
92/16 4/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	RETORN IMPOST TRANSMISSIONS PATRIMONIALS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
93/16 4/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
94/16 6/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
95/16 7/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RETIRADA COBERTURA 100%	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
96/16 7/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	AGILITACIÓ SOL·LICITUD OBERTURA COMERÇ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
97/16 7/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACORD SUSPENSIÓ CONTRACTE LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
98/16 8/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
99/16 12/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD MANCA COMPROMISOS GOVERN	EN TRÀMIT SENSE RESOLUCIÓ
100/16 12/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
101/16 13/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
102/16 13/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	TRÀMITS ADMINISTRATIUS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
103/16 13/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INCIDENT TERCERA PERSONA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
104/16 14/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
105/16 14/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
106/16 15/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
107/16 18/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
108/16 18/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RESPOSTA COMÚ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
109/16 18/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ CAP INFERMERIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
110/16 18/04/16	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
111/16 19/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
112/16 20/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	RESPONSABILITAT INCIDENT PISTES D'ESQUÍ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
113/16 21/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
114/16 21/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
115/16 21/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	RETARD RECEPCIÓ AJUDA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
116/16 25/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ESTAT CONSERVACIÓ APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
117/16 25/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD CANVI ACCIDENT LABORAL A MALALTIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
118/16 25/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ EDAT LEGAL TATUATGES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
119/16 28/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI IMMIGRACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
120/16 28/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ AGENT POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
121/16 28/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DENEGACIÓ UTILITZACIÓ LÀSER TATUATGES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
122/16 29/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AUGMENT PREU CALEFACCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
123/16 29/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ESTAT CONSERVACIÓ APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
124/16 29/04/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD COMPLEXITAT ROAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
125/16 29/04/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ TRASPÀS NEGOCI VENDA DEL MATERIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
126/16 2/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
127/16 2/05/18	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA ABONAMENT MANUTENCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
128/16 2/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
129/16 3/05/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	AGILITACIÓ REGISTRE PARELLA DE FET	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
130/16 4/05/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ HOMOLOGACIÓ CARNET CONDUCCIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
131/16 4/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CANVI ESCALFADOR	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
132/16 4/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACOMIADAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
133/16 5/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
134/16 6/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
135/16 6/05/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD HORARIS TRANSPORT PÚBLIC ARINSAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
136/16 9/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
137/16 9/05/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ INSPECTOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
138/16 9/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
139/16 9/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
140/16 10/05/16	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
141/16 10/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ BECA MENJADOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
142/16 11/05/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA D'ATENCIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
143/16 11/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ARRENDATARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
144/16 12/05/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	POL·LUCIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	DESACORD UBICACIÓ GOSSERA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
145/16 13/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
146/16 17/05/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
147/16 17/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	AGRESSIONS LOCAL DE JOC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
148/16 20/05/16	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INFANTS	ATENCIÓ PSICOLÒGICA CAI	SUGGERIMENT FORMAL ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
149/16 23/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD EXPEDIENT ADMINISTRATIU	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
150/16 23/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD FACTURA LLOGUER VEHICLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
151/16 23/05/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	POL·LUCIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	DESACORD ALDARULLS LOCAL NOCTURN	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
152/16 24/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ INCOMPLIMENT MESURES PROVISIONALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
153/16 25/05/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA INFORMACIÓ EXPEDIENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
154/16 25/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
155/16 26/05/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD CANVI TERMINI RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL PER CANVI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
156/16 26/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
157/16 30/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
158/16 31/05/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
159/16 1/06/16	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	CASS	SOLUCIONS DEUTES AUTÒNOMS MANCA COBERTURA	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
160/16 1/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ GARANTIA ELECTRODOMÈSTIC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
161/16 1/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COBERTURA AUTÒNOM PER DEUTE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
162/16 2/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
163/16 2/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
164/16 2/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
165/16 6/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTES SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
166/16 6/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ PROVIDÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
167/16 7/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD TAXA VEHICLES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
168/16 7/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
169/16 8/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
170/16 8/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ TREBALLS VOLUNTARIAT PER BAIXA LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
171/16 9/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
172/16 9/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
173/16 10/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
174/16 10/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ CAPESA	EN TRÀMIT
175/16 10/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD IMPORT FACTURA ANDORRA SOM TELECOM	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
176/16 13/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
177/16 13/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
178/16 13/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DEUTE COTITZACIÓ AUTÒNOM	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
179/16 15/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	MANCA RESPOSTA SOL·LICITUD COMÚ LA MASSANA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
180/16 16/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD COBRAMENT IRPF SALARIS RETROACTIUS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
181/16 17/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ CENTRE SOCIOSANITARI EL CEDRE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
182/16 17/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA RENOVACIÓ REEMBOSSAMENT 100%	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
183/16 17/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD TRACTE ASSISTENTA SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
184/16 23/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	PROHIBICIÓ VISITES VIS-A-VIS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
185/16 23/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	PÈRDUA EXPEDIENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
186/16 27/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ESTAT APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
187/16 27/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ VETERINARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
188/16 28/06/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD EXPEDIENT INCOAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
189/16 29/06/16	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	POL·LUCIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	ELABORACIÓ PROPOSTA LEGISLATIVA GOSSERA	INFORME EXTRAORDINARI
190/16 30/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RETIRADA PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
191/16 29/06/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
192/16 1/07/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ DEMANDA PER RISC SOCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
193/16 1/07/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS CONDUCCIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
194/16 13/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA ABONAMENT PART PROPORCIONAL BAIXA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
195/16 7/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD CANVI BAIXA LABORAL PER MALALTIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
196/16 13/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
197/16 13/07/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ INSPECTOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
198/16 13/07/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI OCUPACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
199/16 13/07/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA PAGAMENT MANUTENCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
200/16 14/07/16	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
201/16 14/07/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
202/16 14/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD QUITANÇA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
203/16 14/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ODONTÒLEG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
204/16 15/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
205/16 15/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
206/16 18/07/16	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	CASS	ALTES MÈDIQUES ALEATÒRIES	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
207/16 18/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
208/16 18/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
209/16 19/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
210/16 20/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CAP GERÀRQUIC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
211/16 20/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MANCA PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
212/16 20/07/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ AGENT POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
213/16 21/07/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
214/16 21/07/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ METGE URGÈNCIES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
215/16 23/07/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA RESPOSTA INFORMACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
216/16 25/07/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ AGENT POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
217/16 26/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD BAIXA LABORAL PER ACCIDENT DE TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
218/16 27/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
219/16 27/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ VENDA GOS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
220/16 27/07/16	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
221/16 29/07/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ INSCRIPCIÓ CENS COMUNAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
222/16 4/08/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
223/16 11/08/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ FUNCIONARI COMÚ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
224/16 12/08/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ ORDRE JUDICIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
225/16 12/08/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA PENSIÓ VIDUÏTAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
226/16 16/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RETIRADA PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
227/16 17/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	MENORS DESEMPARATS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
228/16 17/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
229/16 17/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	INFORMACIÓ MENOR EN ACOLLIDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
230/16 17/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
231/16 18/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
232/16 18/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONSTRUCTOR	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
233/16 23/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	RETIRADA AJUDA PER DESOCUPACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
234/16 23/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ESTABLIMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
235/16 24/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ESTABLIMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
236/16 24/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ESTABLIMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
237/16 24/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA DOCUMENTACIÓ MENORS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
238/16 25/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACCIDENT TRÀNSIT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
239/16 26/08/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA PENSIÓ ORFENESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
240/16 26/08/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
241/16 26/08/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD IMPORT PENSIÓ INVALIDESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
242/16 26/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI CIRCULACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
243/16 29/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD NOTIFICACIONS SANCIONS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
244/16 29/08/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD CONVOCATÒRIA AGENTS IMMOBILIARIS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
245/16 29/08/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ METGE URGÈNCIES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
246/16 31/08/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
247/16 2/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ESTABLIMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
248/16 5/09/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ PERSONAL CENTRE ESPORTIU	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
249/16 6/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
250/16 6/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
251/16 6/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
252/16 12/09/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
253/16 12/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MALESTAR PROVOCAT PER OBRES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
254/16 12/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA TRANSPORT ESCOLAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
255/16 12/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	INFORMACIÓ DECLARACIÓ IRPF RESIDENT PASSIU	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
256/16 12/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
257/16 13/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	INFORMACIÓ MANCA VISITA INTERNA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
258/16 13/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
259/16 13/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RESULTAT TRÀMIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
260/16 14/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
261/16 14/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ IMPAGAMENTS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
262/16 14/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
263/16 14/09/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA REEMBOSSAMENT PRÒTESI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
264/16 14/09/16	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	TRÀMITS SOCIALS	ACTUACIÓ TREBALLADORES SOCIALS	SUGGERIMENT FORMAL ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
265/16 15/09/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI IMMIGRACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
266/16 15/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
267/16 15/09/16	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	FINANCES	MANCANCES ATENCIÓ DEPARTAMENT TRIBUTS	RECOMANACIÓ EN TRÀMIT
268/16 16/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
269/16 21/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
270/16 21/09/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
271/16 21/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD HORARI JORNADA LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
272/16 26/09/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
273/16 27/09/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DEMANDA CANVI ADREÇA EMPRESA NO EFECTUADA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
274/16 28/09/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
275/16 3/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
276/16 3/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD EMPRESA CONTRACTADA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
277/16 5/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
278/16 5/10/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RESOLUCIÓ RECURS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
279/16 5/10/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
280/16 10/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS CITACIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
281/16 10/10/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD TRACTE INSPECTOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
282/16 10/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ PROCEDIMENT TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
283/16 10/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
284/16 17/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
285/16 17/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RECÀRRECS SERVEIS COMUNALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
286/16 17/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ TRÀMIT BANCARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
287/16 18/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
288/16 18/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
289/16 18/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
290/16 18/10/16	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
291/16 18/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ INTRUSISME	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
292/16 19/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
293/16 19/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ VÀRIA TERCERS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
294/16 19/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
295/16 19/10/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	HABITATGES SOCIALS JOVIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
296/16 20/10/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	DESACORD ACTUACIÓ AGENTS I MONITORA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
297/16 21/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
298/16 24/10/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD EXECUCIÓ SANCIÓ SAIG	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
299/16 25/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
300/16 25/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONSTRUCTORA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
301/16 26/10/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	ASSETJAMENT ESCOLAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
302/16 27/10/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RETENCIÓ 3% PENSIÓ VIDUÏTAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
303/16 31/10/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
304/16 2/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
305/16 7/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
306/16 9/11/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
307/16 9/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ ABONAMENTS AUTÒMOMS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
308/16 9/11/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA RESPOSTA AUTORITZACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
309/16 10/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RENOVACIÓ PASSAPORT DES DE L'ESTRANGER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
310/16 10/11/16	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
311/16 11/11/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD TRANSPORT ESCOLAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
312/16 11/11/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD MANCA TRANSPORT PÚBLIC PUNT DE TROBADA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
313/16 11/11/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SEGURETAT VIÀRIA	MANCA SEGURETAT CAMÍ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
314/16 14/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
315/16 15/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ SERVEI POLICIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
316/16 16/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
317/16 18/11/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD FUNCIONARIAT DEPARTAMENT AFERS SOCIALS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
318/16 18/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
319/16 21/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
320/16 21/11/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA RESPOSTA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
321/16 21/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
322/16 21/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONSTRUCTORA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
323/16 28/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	TRÀMITS PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
324/16 28/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
325/16 28/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
326/16 28/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
327/16 29/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
328/16 29/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ DESATENCIÓ SERVEIS SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
329/16 29/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SANCIONS LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
330/16 30/11/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	INFORMACIÓ VISITES NÉT EN ADOPCIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
331/16 1/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
332/16 1/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
333/16 1/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
334/16 2/12/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	DESACORD MANCA COBERTURA PRODUCTES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
335/16 2/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
336/16 5/12/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
337/16 9/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
338/16 14/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
339/16 14/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
340/16 15/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TERCER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
341/16 15/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
342/16 15/12/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA PENSIÓ VIDUÏTAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
343/16 16/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
344/16 22/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
345/16 22/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ PROCEDIMENT MANCA ABONAMENT MANUTENCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
346/16 22/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ PROCEDIMENT MANCA ABONAMENT MANUTENCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
347/16 23/12/16	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	DEMANDA VISITA VIS-A-VIS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
348/16 23/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
349/16 23/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
350/16 27/12/16	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DESNONAMENT APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
351/16 **28/12/16**	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD NEGATIVA HOMOLOGACIÓ TITULACIÓ	EN TRÀMIT

1

SECTOR FINANCES

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

En aquest sector podem constatar un lleuger augment d'expedients en comparació amb anys anteriors, arran de 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 i del neguit dels ciutadans en no entendre com tramitar la seva aplicació, i, a més, si afegim les mancances del Departament de Tributs i Fronteres a donar resposta quan els obligats tributaris sol·licitaven una informació.

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: 22/16, 28/16, 92/16, 167/16, 180/16, 255/16, 267/16 i 273/16.

1.II. Expedient significatiu

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana a la Institució en el qual ens comunicava que va donar de baixa el seu vehicle l'any 2008 per al desguàs, tot i que Govern li va comunicar que no ho acceptava, perquè el vehicle estava embargat, però li van acceptar les plaques.

Que Govern li reclamava el pagament de 420 euros en concepte de taxes, però que s'havia de desplaçar a Vehicles, on li reclamaven 780 euros, més 70 euros. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de saber quina era la quantitat real que havia d'abonar.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient al Ministeri d'Administració Pública, Transports i Telecomunicacions.

Es va rebre la resposta en la qual se'ns comunicava que, efectivament, quan un vehicle estava embargat no es podia donar de baixa del Registre de Vehicles i que aquest fet feia que se seguissin generant les taxes corresponents. Pel que feia al lliurament de les plaques, no va ser l'Administració general qui les va recollir, sinó que era competència de l'Automòbil Club d'Andorra, fet que la demandant demostra amb el comprovant de recepció de plaques d'aquest organisme, però que en cap cas suposava la baixa del vehicle al Registre del Govern.

En segon lloc, remarcaven que la interessada va desballestar un vehicle embargat per la Batllia d'Andorra.

Que, havent consultat la base de dades del Registre de Vehicles, s'havia constatat que la Batllia d'Andorra havia aixecat l'embargament d'aquest vehicle el 25 de gener de 2016, motiu pel qual s'aconsellava a la demandant que s'adrecés al Departament de Transports (amb una còpia d'aquest escrit) per explicar-li com havia de procedir per donar de baixa definitiva el vehicle, tràmit que donaria fi a la generació de taxes futures.

Finalment, pel que feia a l'import exacte de les taxes pendents de liquidar, caldria que la interessada s'adrecés a l'Agència Tributària d'Andorra, organisme competent en matèria fiscal, on se l'informaria del deute exacte. Es va comunicar el contingut de l'escrit i es va arxivar. (expedient 28/16)]

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà, en què exposava que, llegint el BOPA, s'havia adonat que el notari no l'havia informat de l'exempció sobre les transmissions patrimonials, ja que, des del 6 d'octubre del 2010, data de la compra de l'immoble, l'habitatge en concret era el seu habitatge habitual i permanent. Ara es demanava si era possible recuperar els 13.000 euros que va abonar en concepte d'impost sobre transmissions patrimonials. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de recuperar la quantitat abonada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va compilar la informació necessària del Departament de Tributs i de Fronteres, seguint el que estableix l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. Un cop rebuda la informació, i de conformitat amb el que disposa l'article 17.8 de la mateixa Llei, se'n va comunicar el contingut a l'interessat.

Se'ns exposava que, de conformitat amb l'article 11 de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries, del 29 de desembre del 2000, i amb l'article 54 de la Llei 21/2014, del 16 d'octubre, de bases de l'ordenament tributari, els efectes fiscals de l'adquisició d'aquest habitatge van prescriure al cap de tres anys a partir de la data en què es va formalitzar l'escriptura pública notarial.

Que l'article 54, apartat 1, lletra *c*, de la Llei 21/2014, del 16 d'octubre, de bases de l'ordenament tributari precisava que la prescripció també tenia efectes sobre "el dret a sol·licitar i, en el seu cas, obtenir les devolucions derivades de la normativa de cada tribut i les devolucions d'ingressos indeguts". (expedient 92/16)]

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en el qual manifestava el seu desacord pel cobrament de l'IRPF aplicat a unes quantitats de salari percebudes per part del Comú d'Andorra la Vella, però que corresponien als anys 2012, 2013 i 2014. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que no li fos aplicat l'IRPF als salaris retroactius, ja que en aquells anys no existia la Llei.

Admesa a tràmit la queixa, ens vam adreçar al Departament de Tributs i Fronteres a fi de compilar la informació escaient. Un cop rebuda la informació, se'ns exposava que, segons la documentació que acompanyava la nostra demanda d'informació, per sentència de la Secció Administrativa del Tribunal Superior de Justícia,

dictada el 19 de juny del 2015, el Comú d'Andorra la Vella va haver de satisfer al mes de desembre de 2015 a un dels seus assalariats unes retribucions laborals que provenien d'anys anteriors. Que, d'acord amb aquesta mateixa documentació, el Comú d'Andorra la Vella, en el moment de procedir al pagament d'aquestes retribucions, va aplicar la corresponent retenció de l'impost sobre la renda de les persones físiques en qualitat de pagador de rendes del treball.

Que l'article 42, apartat 2, lletra *a* de la Llei 5/2014, del 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques establia que, en cas que no s'hagués satisfet la totalitat o part d'una renda per trobar-se pendent de resolució judicial el dret a la seva percepció o la seva quantia, els imports no satisfets s'havien d'imputar al període impositiu en el qual la resolució judicial fos ferma.

Tenint en compte els elements exposats, se'ns confirmava que l'actuació del Comú d'Andorra la Vella s'ajustava perfectament a Dret, ja que aquestes rendes es meritaven fiscalment durant l'exercici 2015 i, per tant, estaven plenament subjectes a l'aplicació de l'impost sobre la renda de les persones físiques. (expedient 180/16)]

[Un expedient informatiu escrit d'ofici va ser formalitzat per aquesta Institució després que molts ciutadans acudissin al Raonador amb la mateixa problemàtica, que es concretava en la manca d'atenció telefònica i dels llargs períodes d'espera que els ciutadans havien d'efectuar quan havien de realitzar un tràmit o efectuar una consulta al Departament de Tributs i Fronteres.

En efecte, se'ns havia constatat reiteradament que, si volien accedir al Departament via telefònica, les trucades no eren ateses i acabaven amb l'obligació d'haver-se de desplaçar personalment a les dependències i haver d'efectuar llargues cues per ser atesos. Que no trobaven correcte que, quan s'havia d'efectuar un tràmit dins d'uns terminis, el portal informàtic en línia del Departament destinat a efectuar-los deixés de funcionar, fet que els obligava a efectuar-los personalment i que els terminis d'espera podien arribar a ser superiors a dues hores.

En conseqüència i sobre la base de tot el que s'acaba d'exposar, 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 la següent:

RECOMANACIÓ

Que el Departament de Tributs i Fronteres vulgui solucionar les mancances que presenta i solucioni els problemes d'atenció telefònica i del sistema informàtic per presentar les liquidacions d'impostos en línia, així com vulgui preveure el personal necessari per agilitzar l'atenció ciutadana per part de l'entitat pública.

Aquest expedient continua en tràmit o sense resolució en no haver obtingut resposta per part del Departament de Tributs i Fronteres. (expedient 267/16)]

2

SECTOR URBANISME

2.I. 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 s'ha registrat un únic expedient: 179/16.

2.II. Expedient significatiu

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà a la Institució en el qual manifestava que no havia obtingut resposta a dues demandes presentades al Comú de la Massana en dates 22 de desembre de 2015 i 23 de març del 2016 en referència als drets de servitud sobre una parcel·la. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi de tenir resposta a les demandes efectuades al Comú de la Massana.

Es va admetre a tràmit l'escrit i, seguint el que estableix l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, es va demanar la informació escaient a la Corporació. Després d'efectuar diversos recordatoris, ja que no obteníem resposta, es va rebre contesta per la qual se'ns informava que, en data 23 de juny, varen mantenir una reunió amb el demandant i li van exposar el motiu del seu silenci i el perquè no el van poder informar de la llicència d'obres majors de construcció de dos habitatges, tràmit administratiu que es trobava en curs, sense gaudir ni dels informes preceptius de Govern ni de la corresponent autorització del Comú.

També el van informar que, a la data de la reunió, el veí ja disposava d'autorització i que el Comú no tenia cap tipus de problema a deixar-li consultar dit expedient, però que no li'n podia facilitar còpia per un tema de protecció de dades i de drets d'autor del projecte.

Així mateix, ens comunicaven que el dia 27 de juny el demandant i l'arquitecte es van personar al despatx de Serveis Públics, Urbanisme i Cadastre, i van poder consultar tant la llicència d'excavació com la llicència de construcció, i que quedaven a la disposició de l'interessat per qualsevol altra documentació que necessités consultar.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 179/16)]

3

SECTOR SOCIAL

Totes les demandes que han fet referència a temes de caràcter social han estat recollides en el sector del mateix nom "social". Aquest ha estat subdividit en tres subsectors, a fi de donar-ne una visió més entenedora, atès l'ampli ventall de temes tractats. Aquests subsectors són: pensions/CASS, infants i tràmits socials. Tot i que en anys anteriors també s'hi afegia l'apartat discapacitats, aquest any s'ha anul·lat en no haver-se tramitat cap expedient d'aquest tema.

3.I. Pensions / CASS

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

En el primer subsector o apartat es desenvolupen 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 orfandat, 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.

Durant aquest any 2016, ha augmentat el nombre de queixes relatives al tracte que han rebut els ciutadans quan han esta 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: 3/16, 4/16, 6/16, 23/16, 29/16, 38/16, 40/16, 41/16, 54/16, 55/16, 57/16, 67/16, 68/16, 87/16, 91/16, 95/16, 117/16, 136/16, 137/16, 142/16, 145/16, 159/16, 161/16, 162/16, 163/16, 170/16, 172/16, 178/16, 182/16, 185/16, 188/16, 191/16, 194/16, 195/16, 197/16, 205/16, 206/16, 207/16, 211/16, 215/16, 217/16, 218/16, 225/16, 239/16, 241/16, 250/16, 259/16, 263/16, 274/16, 277/16, 281/16, 294/16, 297/16, 302/16, 303/16, 307/16, 308/16, 320/16, 324/16, 326/16, 338/16, 342/16 i 344/16.

3.I.II. Expedients significatius

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en què comunicava el seu desacord amb la decisió de la parapública de donar-lo d'alta administrativa. Ens informava que estava de baixa laboral des d'octubre de l'any 2014. Que el dia 2 de desembre va passar una revisió i l'endemà se'l va donar d'alta, sense rebre cap notificació, i que se'n va adonar en no rebre l'import de la baixa.

Que es va personar al servei de tràmits de la CASS per exposar la problemàtica de l'alta mèdica i l'operació pendent, i va ser informat de males maneres i amb crits que havia estat l'empresa qui l'havia donat l'alta, fet impensable, primerament perquè l'empresa no podia realitzar aquest tràmit i, en segon terme, perquè ell n'era el propietari i evidentment no havia realitzat cap tràmit. Que va sol·licitar un document per esbrinar qui havia realitzat el tràmit i l'únic que va obtenir va ser un detall de pagament del seu atur de treball.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la Direcció de la parapública el seu parer quant a la qüestió plantejada. Un cop rebut l'escrit de contesta, d'acord amb el que estableix l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà i de conformitat amb el que disposa l'article 17.8 de la mateixa Llei, es va informar el demandant del seu contingut.

Que, d'acord amb els fitxers de la seguretat social, la part interessada va iniciar una baixa mèdica el 7 d'octubre del 2014 i va passar una revisió mèdica el 2 de desembre del 2015. Mitjançant comunicació electrònica, el 10 de desembre del 2015, la CASS va efectuar una comunicació relativa a aquest atur de treball i que es posarien en contacte amb l'empresa per aclarir aquella situació. Que lamentaven i prenien nota del tracte que l'assegurat manifestava que havia rebut per part dels serveis de la CASS, i ens comunicaven que s'estava treballant per millorar l'atenció als assegurats. (expedient 3/16)]

[Un escrit de queixa va ser presentat a la Institució en què un ciutadà comunicava que se li havia atorgat una pensió d'invalidesa per un accident de treball en què la CASS li reconeixia un grau de menyscabament del 25%, fet amb què no estava d'acord i pel qual va presentar una demanda administrativa a la Batllia. Que es va determinar que el seu grau de menyscabament era del 35% i va recórrer al Tribunal Superior de la Justícia, el qual va desestimar el seu recurs d'apel·lació i va confirmar la sentència de la Batllia.

Que, tot i no estar d'acord amb aquest menyscabament, sí que hi havia una variable del 10% respecte a l'atorgat per la CASS, per la qual cosa la seva pensió d'invalidesa hauria augmentat, però després de 4 mesos no havia estat regularitzada, al·legant que tenien un termini de 6 mesos per actualitzar la pensió.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar la informació escaient prop de la CASS. Se'ns comunicava que, en relació amb el fet que la CASS no havia donat compliment a la decisió de la sentència de la Sala Administrativa del Tribunal Superior de Justícia, de data 9 d'octubre del 2015, que reconeixia al demandant una pensió d'invalidesa derivada d'accident laboral amb un grau de minva del 35% i, amb efectes econòmics a comptar del 9 d'octubre del 2013, per carta de data 8 d'octubre del 2013 la CASS li va reconèixer una pensió d'invalidesa derivada de l'accident laboral sofert el dia 8 d'octubre del 2010 amb un grau de minva del 25% i, amb efectes

econòmics a comptar del 9 d'octubre del 2013.

Que, en desacord amb aquesta decisió, el demandant va presentar recurs d'alçada prop del Consell d'Administració de la CASS, que va confirmar la decisió del 8 d'octubre del 2013.

Que, esgotada la via administrativa, va presentar demanda prop de la Batllia d'Andorra i, per sentència de data 4 de maig del 2015, la Secció Administrativa del Tribunal Unipersonal del Batlle va decidir reconèixer-li una pensió d'invalidesa derivada d'accident laboral amb un grau de minva del 35% i amb efectes econòmics a comptar del 9 d'octubre del 2013. Aquesta decisió va ser confirmada per la Sala Administrativa del Tribunal Superior de Justícia, de data 9 d'octubre del 2015.

Que l'article 99 de la Llei de la jurisdicció administrativa i fiscal disposava el següent: "L'Administració pública informarà el jutge degà de l'execució que voluntàriament hagin donat les parts a les sentències pronunciades per la jurisdicció administrativa i fiscal, en el termini improrrogable de sis mesos a comptar de la data de notificació de la sentència ferma i executiva". Que la sentència de la Sala Administrativa del Tribunal Unipersonal del Batlle fou notificada a la parapública en data 13 d'octubre del 2015 i la CASS procediria pròximament dins el termini previst per l'article 99 de la Llei de la jurisdicció administrativa i fiscal a regularitzar l'import de la pensió d'invalidesa derivada d'accident laboral reconeguda al demandant per la Sala Administrativa del Tribunal Superior de Justícia. (expedient 4/16)]

[Sis ciutadans van presentar un escrit de queixa a la Institució en el qual manifestaven el seu desacord amb el tracte rebut per part dels facultatius que integraven l'Àrea de Control Sanitari de la CASS.

D'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, es van admetre a tràmit les demandes i vam sol·licitar el parer de la Direcció de la parapública sobre els fets exposats pels assegurats.

En el contingut de les respostes, la parapública relatava que era voluntat de la CASS que el tracte i les comunicacions amb els seus afiliats fossin com més correctes possible, tant des d'un punt de vista professional com humà. Que, havent-se posat en contacte amb els corresponents facultatius que integraven l'Àrea de Control Sanitari, no els constava que s'hagués efectuat cap maltractament de paraula o amenaça.

La Direcció de la parapública finalment ens informava que, si en tot cas el tracte d'algun inspector no havia estat l'encertat envers els interessats, presentaven les seves disculpes i que estaven treballant per tal de millorar el tracte dels assegurats de la CASS. (expedients 54/16, 55/16, 57/16, 137/16, 197/16 i 281/16)]

[Han estat molts els ciutadans que han acudit a la nostra Institució amb la mateixa problemàtica: la situació en què es trobaven molts autònoms, els quals estaven assumint un deute amb la parapública i que es quedaven sense cobertura sanitària mentre no l'haguessin abonat en la seva totalitat.

Que, un cop eren sancionats, se'ls acumulava el deute per una prestació de la qual no disposaven i que només feia que agreujar-los la situació.

Que, tot i que la Llei així ho preveia, s'haurien de buscar solucions que no fossin tan dràstiques per a aquest col·lectiu de persones, ja que es veien en l'obligació d'haver de tancar els seus negocis si no podien afrontar el pagament reclamat de 450 euros o amb la reducció dels 350 euros. La quota sol·licitada a un autònom hauria de ser equiparada a la facturació de cada establiment, ja que no era la mateixa la d'una gran superfície que la d'una petita empresa.

En conseqüència, i sobre la base del que s'acaba d'esmentar, 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 la següent:

RECOMANACIÓ

Que la Caixa Andorrana de Seguretat Social estudiés la possibilitat de buscar una solució factible per als autònoms sancionats per un deute i evitar que aquest deute s'anés incrementant per una prestació que no rebien, com era la cobertura sanitària.

Rebuda la resposta, la parapública ens informava que l'article 118 modificat de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social (text consolidat) establia que: *"la concessió d'ajornament per al pagament de les cotitzacions de les persones que realitzen una activitat per compte propi dóna dret a les prestacions previstes en aquesta branca sempre que es doni compliment a les condicions de l'ajornament."*

Que la Caixa Andorrana de Seguretat Social podia concedir ajornaments o fraccionaments per al pagament de les cotitzacions de les persones que realitzaven una activitat per compte propi si ho sol·licitaven. Que aquest ajornament donava dret a les prestacions previstes en la branca general. A tal efecte, el Consell d'Administració havia establert quadres d'amortització del deute en funció del seu import, tal com preveia l'article 15 del Reglament de procediment de cotització i de recaptació de la seguretat social.

Altressí, la legislació vigent preveia que les persones que feien una activitat per compte propi podien gaudir d'una reducció de la cotització si complien alguns dels requisits previstos per la disposició addicional quinzena de la Llei 17/2008 (text consolidat) afegida per la Llei 25/2011 i modificada per la Llei 9/2013:

- Un percentatge del 25% de la base de cotització de 1.973,43 euros quan l'activitat per compte propi sigui l'exercici del càrrec d'administrador de societats i no s'obtingui una remuneració per aquesta activitat, o la remuneració sigui inferior al 50% del salari mínim en còmput anual.

- Un percentatge del 25% de la base per a les persones que presentin un exercici econòmic anterior amb un resultat inferior als 24.000 euros i amb una xifra de negoci inferior a 150.000 euros per als negocis relacionats amb serveis professionals i empresarials, i a 300.000 euros per a la resta de negocis, i ensems l'activitat per compte propi l'exerceix una persona assalariada per la qual es cotitza com a mínim el salari mínim o una persona beneficiària d'una pensió de jubilació.

- Un percentatge del 50% de la base de cotització durant els 12 mesos si es troben en els 24 primers mesos a comptar de la data d'inici de l'activitat que dóna lloc a la inscripció del col·lectiu de persones que realitzen una activitat per compte propi.

- Un percentatge del 50% de la base de cotització si els resultats de l'exercici econòmic anterior han estat inferiors a 12.000 euros (així com una xifra de negoci inferior a 150.000 euros per als negocis relacionats amb serveis professionals i empresarials, i a 300.000 euros per a la resta de negocis).

- Un percentatge del 75% de la base si la persona es troba en els 24 primers mesos a comptar de l'inici de l'activitat.

- Un percentatge del 75% de la base per a les persones que presentin un exercici econòmic anterior amb un resultat inferior als 24.000 euros així com una xifra de negoci inferior a 150.000 euros per als negocis relacionats amb serveis professionals i empresarials, i a 300.000 euros per la resta de negocis.

Que les quotes reduïdes de cotització de l'any 2016 eren les següents:

Percentatge de la base de cotització	Base de cotització global	Branca general 10%	Branca jubilació 12%	Cotització (euros)
100%	1.973,43	197,34	236,81	434,15
75%	1.480,07	148,01	177,61	325,62
50%	986,72	98,67	118,41	217,08
25%	493,36	49,34	59,20	108,54

Que en l'actualitat la normativa de seguretat social permetia als autònoms de tenir dret a les prestacions de la branca general si compleixen les condicions de l'ajornament, així com sol licitar, en funció dels supòsits, una reducció de la cotització. (expedient 159/16)]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el qual, actuant en nom propi i en nom d'altres ciutadans en la mateixa situació, manifestava la seva disconformitat per la denegació de la CASS de no poder efectuar treballs de voluntariat durant el període de baixa mèdica.

D'acord amb la normativa vigent, la parapública ens comunicava que el període d'incapacitat temporal era la situació reconeguda per un metge o per un facultatiu de la CASS per un període de temps definit en què la persona assegurada estava impedida per exercir la seva activitat laboral o professional a conseqüència d'una malaltia, professional o comuna, o d'un accident laboral. Que l'article 10 del Reglament de les prestacions d'incapacitat temporal preveia que les persones en situació d'incapacitat temporal tenien les obligacions següents:

- Romandre al seu domicili de les 9 h a les 12 h i de les 15 h a les 17 h tots els dies de la setmana, llevat que el metge tractant justifiqui la conveniència d'absentar-se'n durant aquest període o que la persona assegurada acrediti altres motius justificats. Les absències justificades han de ser prèviament conegudes i autoritzades per la Caixa Andorrana de Seguretat Social.

- Sotmetre's als controls mèdics que pugui requerir la Caixa Andorrana de Seguretat Social i aportar la informació complementària i les proves sol·licitades.

- Observar les prescripcions i els tractaments indicats pel facultatiu que l'assisteixi, tenir una conducta adequada durant el procés curatiu i no demorar els tractaments prescrits.

Que l'article 13 del Reglament establia que:

"1- Durant la situació d'incapacitat temporal no es pot treballar, ni per compte aliè, ni per compte propi.

2- Durant la situació d'incapacitat temporal no es pot tenir cap tipus d'activitat laboral o professional, remunerada o no, inclosos el treball amistós o familiar definits en la normativa laboral."

Que, segons els fitxers de la parapública, el demandant figurava en situació de baixa mèdica des del 29 de gener del 2015 i no constava que hagués presentat una sol·licitud escrita per realitzar activitats de voluntariat durant el període d'incapacitat temporal, amb les tasques a efectuar i el temps de dedicació, i que aquestes sol·licituds s'examinaven de conformitat amb la legislació vigent. (expedient 170/16)]

[La Institució del Raonador del Ciutadà va constatar que hi havia un gran nombre de ciutadans que es queixaven de la mateixa problemàtica: llurs desacords amb l'actuació de la parapública.

En efecte, se'ns informava que, estant de baixa laboral per malaltia comuna, eren requerits als corresponents controls mèdics per part dels inspectors de la CASS. Que, en dits controls, els propis metges de la parapública els comunicaven que havien de continuar de baixa laboral, ja que encara patien dolences generades per la seva malaltia, però es trobaven amb la sorpresa que pocs dies després rebien una notificació en la qual se'ls comunicava que la CASS havia decidit suspendre les prestacions d'incapacitat temporal, és a dir, els donaven l'alta mèdica, vist que l'estat de salut estava consolidat i no justificava continuar en baixa mèdica.

Que aquests ciutadans es trobaven desconcertats, ja que per una banda els propis metges de la CASS els comunicaven que havien de continuar de baixa, però, per una altra, pocs dies després la CASS decidia que la seva malaltia estava consolidada.

En conseqüència, i basant-se en el que s'acaba d'esmentar, 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 la següent:

RECOMANACIÓ

Que la Caixa Andorrana de Seguretat Social sigui més curosa a l'hora de prendre la decisió de donar d'alta mèdica als assegurats manifestant una malaltia consolidada, i que, abans de prendre aquesta decisió, s'estudiï i valori la informació que els metges de la CASS donen als afectats per tal d'evitar un desconcert en la realitat de la seva salut.

Es va rebre la resposta a la recomanació formalitzada en la qual se'ns comunicava que totes les persones que es trobaven en situació d'incapacitat temporal eren requerides per passar una revisió mèdica a l'Àrea de Control Sanitari de la CASS amb la informació de què disposessin, a fi que els metges donessin el seu parer respecte a la idoneïtat de continuar en situació d'incapacitat temporal d'acord amb les competències previstes per l'article 78 del text consolidat de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social.

Que els metges de la CASS estudiaven l'expedient del pacient, el convocaven a fi de procedir a l'exploració clínica pertinent i, finalment, en funció dels seus coneixements, o bé el donaven d'alta mèdica o bé el consolidaven amb una invalidesa o bé el mantenien en situació d'atur de treball. El metge de la CASS avaluava l'estat de salut de l'assegurat d'acord amb la informació de què disposava i sempre respectant els drets de la persona.

Que, un cop acabada la visita mèdica al pacient, el metge de la CASS podia tenir clara quina era la situació de la persona, però, sovint, la decisió requeria d'un període de reflexió i d'estudi més ampli per tal de valorar la informació aportada i el resultat de l'exploració practicada. Per tant, la decisió final podia ésser presa i comunicada al mateix moment de la visita o bé ser diferida i comunicada per carta.

Si la decisió final comportava la necessitat de fer una valoració de les seqüeles, perquè es tractava d'una baixa de llarga durada amb patologies que podien esdevenir més o menys invalidants, aquesta decisió no la prenia en cap cas un metge sol, sinó que era una decisió col·legiada de la Comissió de Valoració Mèdica en la qual participaven tots els facultatius que formaven part de l'Àrea de Control Sanitari de la CASS. Així, doncs, era aquesta Comissió de Valoració Mèdica la que finalment prenia la decisió de donar l'alta, considerar que les seqüeles mèdicament justificaven una invalidesa o continuaven en situació d'incapacitat temporal.

Per tant, podia passar que el metge de la CASS revisés la persona i, mentre no es prenia la decisió, la persona seguia en situació d'incapacitat temporal i rebia posteriorment una notificació per escrit en la qual la se li comunicava la decisió presa per la CASS.

Si es dóna la circumstància que la persona portava més d'un any de baixa, la prolongació de les prestacions d'incapacitat temporal corresponia a la CASS (article 148.2 del text consolidat de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social) i, per tant, l'assegurat podia entendre que, en el moment en el qual el facultatiu prolongués la baixa, trobava d'acord amb que seguís en aquesta situació. Calia dir que quan es produïa aquesta situació la informació que el facultatiu donava al pacient era que properament rebria una notificació on se li comunicaria la decisió final de la CASS.

Finalment, la parapública ens informava que prenia nota de la nostra recomanació, que la traslladaria als facultatius que integraven l'Àrea de Control Sanitari de la CASS, atès que la voluntat de la parapública era que les comunicacions amb els afiliats fossin com més aclaridores millor. (expedient 206/16)]

[En un escrit de queixa, un ciutadà ens exposava que, arran d'un problema lumbar, va estar de baixa durant tres anys. Que li van donar l'alta i no podia treballar, amb repercussions a la zona cervical. Que s'havia de sotmetre a una intervenció quirúrgica i havia sol·licitat informació a la CASS feia més de dues setmanes i no havia obtingut cap resposta, quan el seu estat era crític. Que necessitava medicació urgent i tenia la intervenció programada per al desembre. Que havia d'efectuar-se el preoperatori i no el podia efectuar en no tenir ni diners ni autorització de la CASS.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre la queixa a la parapública a fi de saber el parer de la qüestió exposada. Es va rebre la contesta, en la qual, entre altres, se'ns comunicava que l'interessat va iniciar una situació d'incapacitat laboral transitòria en data 9 d'octubre del 2013. Que l'article 149 del text consolidat de la Llei 17/2008 establia en tres anys el termini màxim en què una persona assegurada podia figurar en situació d'incapacitat laboral transitòria i, en el cas de l'assegurat, aquest termini s'havia complert el 9 d'octubre del 2016.

Que, per resolució de data 26 de setembre, la CASS va resoldre atorgar-li l'alta mèdica a comptar del 9 d'octubre del 2016 i va reconèixer-li una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna de grup 1, en què es classificaven les persones assegurades que podien continuar treballant.

Que l'article 119 del text consolidat de la Llei 17/2008 establia que les persones beneficiàries de pensions de la CASS tenien dret a gaudir de les prestacions que en cada cas concret es determinés per aquesta Llei i l'article 132 disposava que tenien dret a gaudir de les prestacions de reembossament, entre altres, les persones beneficiàries de pensions de la CASS.

Que la intervenció quirúrgica que el demandant tenia programada no requeria cap acord previ i, en gaudir de cobertura mèdica, hauria de participar, d'acord amb el que disposava l'article 139.bis del text consolidat de la Llei 17/2008, amb una quantitat de fins a un 10% de les tarifes per despeses derivades de l'atenció hospitalària i de fins a un 25% de les tarifes per despeses derivades d'altres actes, productes o processos d'atenció sanitària.

Que, nogensmenys i en cas que reunís els requisits previstos per la normativa de seguretat social, podia tenir dret al reembossament del 100% de les tarifes de responsabilitat d'acord amb la nomenclatura vigent, prèvia sol·licitud presentada a la CASS. (expedient 210/15)]

[Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el qual ens exposava que en data 12/2013 va efectuar una denúncia a la CASS. Que, en no obtenir cap notícia i en no constar cap resultat, el dia 1 de juny del 2016 els va trametre una carta certificada en la qual sol·licitava ser informada de les gestions i dels tràmits efectuats en referència a la seva denúncia. Que no va rebre una correspondència poc aclaridora fins a mitjan juny. Que encara estava esperant una contesta escrita de la informació demanada i sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució a fi d'obtenir aquesta contesta escrita amb tota la informació peticionada.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar a la Direcció el seu parer. Un cop rebuda la contesta, se'ns comunicava que la interessada va presentar en data 18 de desembre de 2013 una denúncia contra una empresa. Manifestava que hi havia treballat des del dia 2 de maig de 2013 fins al dia 24 d'octubre de 2013 i adjuntava una diligència de la Batllia d'Andorra conforme havia percebut la quantitat de 1.968,21 euros en concepte de liquidació laboral.

Que la CASS va convocar el representant legal de la societat qui, en data 24 de desembre de 2013, va comparèixer davant l'Àrea de Control Administratiu de la CASS i va presentar, en relació amb la interessada, un complement de cotització del mes d'octubre de 2013 declarant la quantitat bruta de 556,27 euros en concepte de vacances i 467,05 en concepte d'indemnització. També, a la declaració adjuntava una

còpia del full de quitança de data 31 d'octubre de 2013 en què la societat va presentar una regularització d'uns havers laborals juntament amb la proposta de quitança.

Que, per escrit de data 1 de juny de 2016, rebut per la CASS en data 3 de juny de 2016, la interessada demanava informació sobre tots els elements, gestions, procediments consecutius a l'acta 07/2013, realitzats per la parapública.

La CASS, davant el requeriment d'informació practicat, es va adreçar a la Batllia d'Andorra per tal de sol·licitar si constava algun procediment judicial relacionat amb la demandant i la societat, i va rebre un fragment de la sentència del Tribunal Superior de Justícia d'Andorra, Sala Civil, de data 28 de maig de 2015 que es referia a la CASS i l'Aute d'execució de la sentència de data 27 d'octubre de 2015.

Que, en data 25 de juliol de 2016, prèvia convocatòria de la CASS, el representant legal de la societat va personar-se prop de la parapública i va efectuar el complement de cotització del mes d'octubre del 2013 en compliment de la sentència judicial laboral de data 28 de maig de 2015.

Que la CASS, per escrit de data 3 d'agost de 2016, va resoldre comunicar a la interessada les actuacions practicades per donar resposta a la petició de data 1 de juny de 2016, consistent en fer declarar i cotitzar a la societat les sumes brutes objecte d'execució judicial de la sentència del Tribunal Superior de Justícia, de data 28 de maig de 2015, que havien estat objecte d'ajornament mitjançant un compromís de pagament.

Finalment, se'ns comunicava que la CASS, en no ser part en els procediments judicials laborals entre les empreses i els treballadors, només tenia coneixement de les sentències judicials fins que una de les parts ho comunicava a la parapública, moment en què s'iniciava el procediment de recaptació i es convocaven les parts per a la regularització de les cotitzacions, però que adreçarien una sol·licitud a l'Hble. President de la Batllia d'Andorra per tal que li fossin comunicades de manera sistematitzada aquelles sentències recaigudes en els procediments judicials laborals que tinguessin incidència a la CASS i així poder demanar-ne directament l'execució. (expedient 215/16)]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el qual ens comunicava que feia un any que era vídua i resident a Espanya. Que el seu marit va treballar al Principat, per la qual cosa, a través de l'oficina de la Seguretat Social espanyola, va iniciar els tràmits per percebre la pensió de viduïtat que li corresponia. Que va deixar passar un temps prudencial, perquè els tràmits fossin efectius, però es va desplaçar al Principat per saber si hi havia algun problema amb la documentació, ja que no tenia cap comunicació per part de la CASS. Aquesta la va informar que els tràmits seguien el seu curs, atès que disposaven de sis mesos per a començar a realitzar el pagament de la pensió.

Que, passats aquests sis mesos, es va tornar a desplaçar novament a la CASS i, de males maneres, la van informar que se li va adreçar un correu pel qual li requerien nova documentació i que no l'havia fet arribar, correu —assegurava— que no havia rebut. Que, tres dies després, va fer arribar personalment aquesta documentació a la CASS, tot fent la comprovació que la seva adreça fos la correcta.

Que, des de llavors, cada vegada que es posava en contacte amb la CASS, la resposta era que "estava per validar", donant llargues des del mes de març, però el fet era que encara no havia percebut la pensió de viduïtat que li corresponia des de feia un any.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació pertinent a la Direcció de la parapública. Un cop es va rebre, se'ns comunicava que, en el decurs del mes de setembre del 2015, la interessada va tramitar prop de l'INSS una sol·licitud de pensió de viduïtat mitjançant el conveni hispanoandorrà de seguretat social. En rebre l'expedient, la CASS, en constatar que mancava certa documentació per poder donar resposta a la sol·licitud presentada, va requerir-la mitjançant carta a fi de presentar aquesta documentació.

Que va presentar la documentació requerida prop de la CASS, tot i manifestar no haver rebut la carta de requeriment de documentació, i la CASS, després d'examinar la sol·licitud i la documentació presentades, va resoldre per carta de data 26 de juliol del 2016 reconèixer-li una pensió de viduïtat vitalícia a comptar del dia 5 d'agost del 2015.

Que, a finals del mes d'agost del 2016, la CASS havia procedit, mitjançant transferència bancària, a satisfer tant l'import de la seva pensió de viduïtat corresponent al mes d'agost del 2016, com la regularització dels imports pendents de satisfer en concepte de pensió de viduïtat dels mesos d'agost del 2015 a juliol del 2016, ambdós inclosos.

Finalment, i respecte al tracte que manifestava haver rebut la demandant per part del personal de la CASS, se'ns informava que la voluntat d'aquesta entitat parapública era que el tracte i les comunicacions amb els seus afiliats fos com més correcte millor, tant des d'una òptica professional com humana. (expedient 225/16)]

[En un escrit de queixa, un ciutadà ens comunicava que ja era beneficiari d'una pensió d'invalidesa per malaltia del grup 1 i que la CASS li havia atorgat una prestació d'invalidesa derivada de malaltia comuna del grup 2, en considerar que no es trobava capacitat per exercir cap activitat professional, però que l'import de la seva pensió actual era inferior a l'import que ja estava percebent.

Admès a tràmit l'escrit i compilada la informació escaient prop de la CASS,

se'ns comunicava que la CASS va reconèixer al demandant una pensió d'invalidesa per malaltia del grup 1 a comptar de l'1 de gener del 2006. Que la normativa vigent en aquell moment, el Reglament d'aplicació número 18, establia que el càlcul de la pensió d'invalidesa del grup 1 equivalia al 30% del salari mitjà que havia percebut la persona assalariada durant els dotze mesos anteriors a la data de la primera constatació mèdica de la malaltia que havia provocat la invalidesa.

Que, en data 12 de juliol del 2016, va ser revisat mèdicament per l'Àrea de Control Sanitari de la CASS i els metges, reunits en Comissió de Valoració Mèdica, havien considerat que el seu estat de salut l'incapacitava per a dur a terme qualsevol activitat professional i que, per tant, justificava una pensió d'invalidesa per malaltia del grup 2.

Que, per carta de data 9 d'agost del 2016, la CASS li va comunicar que resolia atorgar-li una pensió d'invalidesa del grup 2 a comptar de l'1 d'agost del 2016. Que l'article 170 del Text consolidat de la Llei 17/2008, modificat per la Llei 18/2014 del 24 de juliol, establia que, a l'efecte de determinar la pensió d'invalidesa per malaltia comuna, es tenien en compte els punts de jubilació real adquirits fins al moment de causar dret a pensió, més els punts que la persona interessada hagués generat eventualment fins a la data en què complís l'edat d'accés ordinari a la pensió de jubilació, segons l'article 196.

Nogensmenys, l'article 3 de la Disposició transitòria tercera del Reglament de les prestacions d'invalidesa de la seguretat social preveia que l'aplicació de la Llei 18/2014, com a conseqüència d'un canvi en la patologia de la persona assegurada constatat mèdicament després de l'entrada en vigor d'aquesta Llei, en cap cas disminuïa la prestació econòmica reconeguda o per reconèixer si el canvi consistia en un empitjorament de la patologia, o en noves patologies sobrevingudes.

Que, d'acord amb el que preveu l'article 170, l'import de la pensió d'invalidesa per malaltia del grup 2 reconeguda al demandant seria inferior a l'import que estava percebent, atès que la modalitat de càlcul de l'import de la pensió d'invalidesa per malaltia s'havia vist modificat per la nova normativa, però, en mèrits del que disposava la Transitòria tercera, l'import de la seva pensió no podia ser inferior al que ja estava percebent, motiu pel qual la CASS havia continuat satisfent-li, a comptar del mes d'agost del 2016, el mateix import que ja estava percebent en concepte de pensió d'invalidesa per malaltia.

Que, d'acord amb l'article 255 del Text consolidat de la Llei 17/2008, podia presentar recurs davant del Consell d'Administració de la CASS en el termini d'un mes a comptar de la data de la notificació o comunicació en forma fefaent de la decisió de la CASS. (expedient 241/16)]

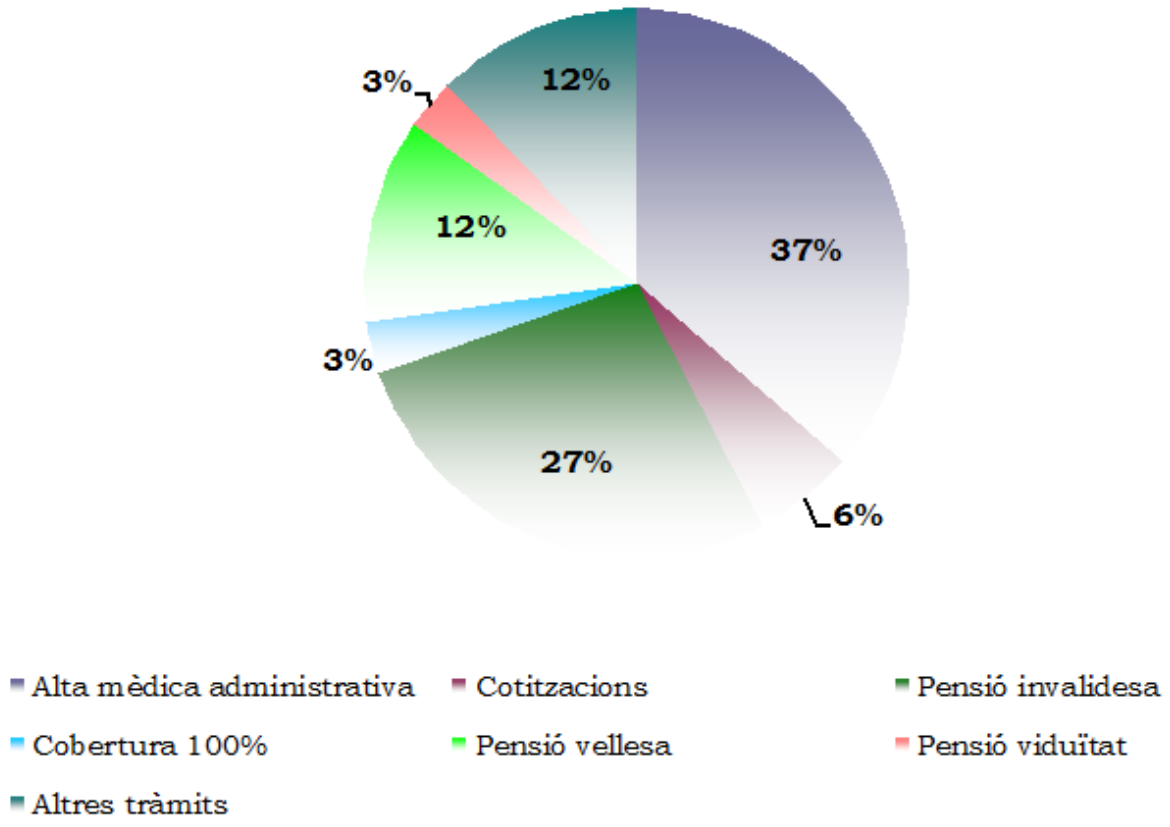
[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el qual exposava que no es

estava conforme amb haver de cotitzar per la pensió de viduïtat vitalícia que tenia atorgada per la CASS.

Respecte a aquesta qüestió, i compilada la informació pertinent, se'ns comunicava que, d'acord amb el que disposava l'article 106 del Text consolidat de la Llei 17/2008, durant la percepció d'una pensió de viduïtat vitalícia es mantenia l'obligació de cotitzar a la branca general i que el legislador havia fixat el percentatge de cotització en un 10%, el qual es distribuïa en un 3% que assumia la persona beneficiària i un 7% que satisfeia la Caixa Andorrana de Seguretat Social.

Que, en aplicació de la normativa citada, la CASS estava obligada a retenir cada mes el 3% de l'import brut de la prestació de viduïtat, percentatge de cotització a la branca general que havia d'assumir la persona beneficiària d'aquest tipus de prestació. (expedient 302/16)]

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

En aquest sector s'han desenvolupat els expedients relacionats amb els joves i els infants, temes vinculats amb centres escolars, serveis de menjador, serveis de transport o possibles assetjaments. En aquest apartat, recordem 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. Constatem que no hi ha hagut cap infant que de moment hagi acudit a la nostra Institució, però 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 de Centre com dels infants.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: 36/16, 75/16, 148/16, 227/16, 229/16, 301/16, 311/16 i 330/16.

3.II.II. Expedients significatius

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el qual ens manifestava que la seva filla va patir una caiguda durant la classe d'educació física i de resultes d'aquesta es va trencar l'implant coclear que duia. Que feia dos mesos de la caiguda i no havia obtingut cap resposta ni per part de l'escola ni per part de l'assegurança de qui se n'havia de fer responsable.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient al Departament d'Escola Andorrana i Formació Andorrana. En aquest sentit, seguint el que estableix l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, es va rebre l'escrit de resposta, pel qual se'ns comunicava que van demanar un informe amb tota la informació referent a l'incident. Que aquest informe el van fer arribar al Departament de Pressupost i Patrimoni per tal d'informar-se si l'assegurança de Govern es faria càrrec d'aquesta despesa. El dia 3 de març, a petició del Departament de Pressupost i Patrimoni, es va fer arribar el pressupost de l'audiòfon.

Que el 8 de març van rebre la resposta per part de l'assegurança de Govern, en la qual informaven que havien analitzat les circumstàncies de l'incident, que no se'n desprenia cap responsabilitat per part del centre escolar i que no es farien càrrec de la demanda de l'interessat. Que, tot i lamentar el trencament de l'audiòfon, des del Departament havien realitzat totes les gestions possibles per trobar una solució a aquesta realitat, sense que fos possible que el resultat fos positiu.

Posteriorment, i segons la situació econòmica de la família, es va informar el

demandant de personar-se al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior i sol·licitar una possible ajuda econòmica a fi de fer front a la despesa de l'audiòfon. (expedient 36/16)]

[Es va efectuar una visita al Centre d'Acolliment La Gavernera, CAI, amb l'ànim de conversar, fonamentalment, amb els adolescents i conèixer de prop les necessitats en què la Institució del Raonador del Ciutadà pogués ser útil.

D'aquesta visita i d'altres, tal com es va sol·licitar anteriorment, es va constatar una necessitat mèdica que els adolescents no tenien i que seria convenient posar en pràctica per al bé de llur estabilitat emocional: una atenció psicològica.

En aquest sentit, i segons estipula el Decret d'aprovació del Reglament del centre d'acolliment d'infants "La Gavernera", el seu objectiu era el de donar-los protecció i garantir els seus drets, mitjançant atenció i protecció, observació, diagnòstic i elaboració de programes integrals i individualitzats, basats en l'interès superior del menor en situació de desemparament o risc social. L'acolliment en aquest centre comportava donar-los seguretat i facilitar-los l'educació, la salut i altres atencions personals.

Es va creure necessari que una atenció psicològica seria convenient a fi de facilitar la seva situació personal, la seva integració al Centre i tractaments personalitzats dels desajustos psicològics que poguessin presentar.

Vist el punt III del preàmbul de la Declaració dels drets dels infants, que considera que l'infant, per la seva manca de maduresa física i moral, necessita una protecció i cura especial; en virtut de tot el que s'ha exposat i en ús de les facultats que em confereix la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, Institució que pot, d'ofici, elaborar informes, recomanacions o suggeriments sobre qüestions d'interès ciutadà o social en general, acordo, de conformitat amb els articles 5 i 20 de la susdita Llei, formular el següent:

SUGGERIMENT FORMAL

- Que el Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior prengui en consideració les reflexions efectuades per aquesta Institució envers la necessitat que els infants ingressats al CAI tinguin una atenció psicològica que els ajudi en llurs situacions personals, en la seva integració al Centre i/o poder comptar amb tractaments personalitzats a fi de pal·liar els desajustos psicològics que puguin presentar.

Es va rebre l'escrit de resposta del Ministeri, en el qual se'ns informava que tots els infants i joves amb necessitats d'atenció psicològica eren atesos principalment pels diversos recursos del SAAS i del Servei de Salut Mental. Que, en aquest sentit, l'atenció era molt àmplia, atès que hi havia adolescents que rebien seguiment psicològic regular, d'altres que, si esqueia, rebien tractament psiquiàtric i d'altres que assistien

a l'Hospital de Dia Infantojuvenil amb la finalitat d'adequar, en la mesura que era possible, les atencions i els recursos a les seves necessitats.

Així mateix, i sempre que havia estat necessari, s'havia ofert la possibilitat de complementar i reforçar aquesta atenció psicològica recorrent al servei privat amb l'ànim de pal·liar els desajustos psicològics que poguessin presentar els infants ingressats al CAI, tal com suggeríem.

Que el propòsit del Govern per al pressupost del proper 2017 era reforçar aquesta atenció implementant un nou projecte, que consistia a incorporar a la plantilla de l'equip educatiu del CAI un psicòleg que pogués realitzar una tasca de suport, atenció i seguiment diari, acurat i rigorós de tots els infants i joves acollits al Centre, així com per ser un reforç del mateix equip educatiu que atenia aquests menors amb l'objectiu d'afavorir i millorar una atenció integral. (expedient 148/16)]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana a la Institució en el qual ens manifestava que el seu fill, escolaritzat a l'Escola Andorrana de Ciutat de Valls i que cursava 1r d'ESO, patia assetjament escolar i que el centre no havia ajudat el menor, l'havia perjudicat, així com a la família.

Que actualment hauria d'anar al Roc de Ciutat de Valls, però tenia fòbia a aquest centre escolar. Que com a ajuda li havien proposat únicament d'ingressar-lo tots els dies a l'Hospital (4a planta). Que no estava d'acord i que el metge generalista li havia aconsellat que el millor seria canviar-lo de sistema escolar.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer de la Direcció del Departament d'Escola Andorrana i Formació Andorrana. En l'escrit de contesta rebut se'ns comunicava que, al llarg dels dos últims anys escolars (2014-2015 i 2015-2016), el menor havia realitzat els dos cursos corresponents al tercer cicle de l'escolaritat de primera ensenyança a l'Escola Andorrana de maternal i primera ensenyança d'Andorra la Vella.

Que, en el transcurs d'aquest període, les tutores, la psicopedagoga i el director del centre havien mantingut nombrosos contactes (personals i telefònics) amb la mare per informar-la de l'evolució del seu fill i per orientar-la sobre les mesures a prendre, tot posant èmfasi en les orientacions dins l'àmbit familiar (higiene, alimentació, vestimenta, assistència, planificació...) que l'afectaven negativament en la seva autoestima i imatge.

Que, durant aquestes reunions, la demandant es mostrava propera al centre i no va manifestar qüestions relatives a l'assetjament que podia estar patint el seu fill. Que, a partir del mes de gener del 2016, l'escola, en compliment de les disposicions que es detallen en el Decret del 24-09-2008 de modificació del Decret de prevenció i tractament de l'absentisme escolar als centres educatius del Principat d'Andorra, li comunicava a la mare l'obertura d'un expedient, després que el menor estigués absent tot el mes de desembre del 2015.

Que, durant els períodes en què havia assistit amb regularitat al centre, l'infant havia mantingut bones relacions amb els seus companys i mestres, tot i que no sempre havia desenvolupat unes habilitats socials adequades, especialment pel que feia al respecte de les normes o a la tolerància a la frustració.

Que el pla d'acció desenvolupat havia estat dut a terme en coordinació amb altres serveis de l'Administració, com les treballadores socials de l'Àrea d'Atenció a les Persones i a les Famílies del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, el Servei de Salut Escolar o l'Àrea d'Inspecció del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior.

Que el menor va iniciar el curs escolar 2016-2017, el dilluns 12 de setembre del 2016, a l'Escola Andorrana de segona ensenyança de Santa Coloma/Roc. El primer dia, el va acompanyar la mare i es va fer una trobada informal amb la Direcció del centre, en la qual va informar que, el curs anterior, l'alumne havia tingut alguns episodis desagradables a l'escola, però que no va donar més detalls perquè era una cosa passada. No obstant això, va demanar que el separessin d'un alumne de l'escola, per la qual cosa es va fer un canvi d'aula i l'alumne va iniciar el curs a l'aula de 1r C.

Els incidents ocorreguts al llarg d'aquests dos mesos havien estat tots relacionats amb l'absentisme, ja que, quan l'alumne havia anat a l'escola, s'havia relacionat amb normalitat amb els seus companys i havia mostrat una actitud correcta i respectuosa amb tothom. Tanmateix, la mare havia trucat diverses vegades a l'escola per demanar que algú truqués al seu fill i li expliqués que havia d'anar a l'escola; de vegades l'alumne s'hi oposava i d'altres vegades, no. Que l'ingrés a l'hospital de dia no era un tema decidit per l'escola, sinó pels serveis corresponents i que, per tant, no podien entrar a valorar-ne el desacord de la mare.

Es va trametre el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i, en no harver-se posat novament en contacte amb la nostra Institució, es va arxivar el dossier. (expedient 301/16)]

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.

Deixem constància del retard de l'Administració a adjudicar les ajudes econòmiques

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

També volem fer menció de la quantitat de ciutadans que han mostrat el seu desacord amb el tracte rebut en l'actuació de les assistentes socials. Quan els ciutadans acudeixen a les assistentes socials haurien de rebre el tracte que es mereixen, més humà i respectuós, considerant que ja els és prou difícil haver de sol·licitar una ajuda econòmica, com per a ser atesos despectivament.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: 12/16, 47/16, 58/16, 60/16, 63/16, 65/16, 88/16, 110/16, 115/16, 138/16, 140/16, 158/16, 165/16, 181/16, 183/16, 204/16, 209/16, 233/16, 254/16, 262/16, 264/16, 268/16, 269/16, 270/16, 295/16, 317/16, 321/16, 325/16, 328/16, 332/16 i 333/16.

3.III.II. Expedients significatius

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa a la Institució en el qual manifestava el seu desacord, ja que estava cobrant una pensió compensatòria per part de Govern i li havien rebaixat per un import de 3,81 euros, i no en sabia el motiu.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior el motiu d'aquesta reducció. Es va rebre l'escrit de resposta, en el qual se'ns comunicava que la interessada era beneficiària d'una pensió de solidaritat per a la gent gran de 127 €/mensuals des del mes de maig del 2009. Que aquesta pensió actualment estava regulada per la Llei 6/2014, de 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris, que, en el seu article 26.5, diu el següent:

"Seguretat social. El Govern afilia i cotitza les pensions de solidaritat per a la gent gran a la branca general, en els termes establerts en la normativa de la seguretat social vigent."

Que, en aplicació del referit article, a partir de l'1 de febrer d'aquest any, el Govern cotitzava a la branca general el 10% de l'import de la pensió inicialment atorgada. Del referit import, un 7% anava a càrrec del Govern i un 3% anava a càrrec de la persona beneficiària. En aquest cas, la pensió que rebia la interessada, que era de 127 €/mensuals, hauria de cotitzar a la CASS un 10%, és a dir, 12,70 €/mensuals repartits de la següent manera: 8,89 €/mensuals anaven a càrrec de Govern (7%) i 3,81 €/mensuals anaven a càrrec de la persona beneficiària (3%).

Que, per tal de comunicar aquest canvi a totes les persones interessades, el Departament d'Afers Socials va enviar una carta, en què s'explicava l'aplicació de la normativa vigent. Tanmateix, també s'informava que si hi havia qualsevol dubte o calia una explicació més extensa, els podien trucar al Ministeri o personar-s'hi. Que, igualment, quedaven a disposició de la demandant per a qualsevol explicació que li calgués i que es posarien en contacte amb ella per aclarir els dubtes que haguessin

pogut sorgir. Es va comunicar el contingut de la resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 58/16)]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana a la Institució en el qual manifestava que des de gener de 2013 a l'agost de 2015 era familiar d'una resident del Cedre. En aquest període, va constatar una sèrie de mancances i disfuncions importants en la gestió, el funcionament i el tracte als residents amb dependència. Que ho va comunicar per escrit a diferents responsables del Cedre, del SAAS i del Ministeri de Salut, sense obtenir cap resposta. Que aquesta situació es va agreujar amb la fusió del Centre Sociosanitari del Cedre amb la Residència del Solà d'Enclar (novembre de 2013), gens planificada ni estudiada, malgrat les bones paraules de polítics, directors i tècnics sanitaris del moment.

Que d'ençà, la sola actuació positiva va ser la realització d'una inspecció del Cedre per una entitat especialitzada al desembre de 2014 i es va assabentar que al maig de 2015 es va publicar l'informe resultant, sense conèixer-ne el contingut. Per la seva part, des del mes d'octubre de 2015, havia continuat insistint, exposant verbalment i per escrit aquesta problemàtica als diferents consellers de Sanitat, altres estaments i càrrecs polítics. Que fou en una reunió mantinguda juntament amb el ministre de Sanitat i el director de Sanitat que, aquest últim, li va confirmar que, en l'informe de la inspecció, s'hi retrobaven punt per punt quasi tots els greuges constatats personalment.

Era, doncs, amb la voluntat de millorar la situació del col·lectiu de la gent gran i del personal cuidador del Centre Sociosanitari El Cedre que estava actuant, amb l'esperança de ser escoltada i pregant de treballar amb urgència per assolir aquest repte ètic de tenir cura de les persones grans i no tan grans, amb i sense dependència.

Admès a tràmit l'escrit, el Raonador del Ciutadà va sol·licitar del Ministeri de Salut que se'ns informés de la qüestió exposada. Posteriorment, després de ser assabentats que la demanda va ser tramesa directament a la Direcció del Servei Andorrà d'Atenció Sanitària, el SAAS, aquest ens comunicava que durant el mes de desembre del 2014 va tenir lloc una inspecció al CSS El Cedre motivada per l'encàrrec de l'aleshores Direcció General de Salut i Benestar del Ministeri de Salut, Afers Socials i Ocupació.

Que, arran de l'informe definitiu de l'esmentada auditoria, el mes de desembre del 2015, la Direcció de Salut va donar indicacions a la Direcció General del SAAS sobre les accions que calia efectuar de manera urgent per corregir les deficiències detectades.

Els canvis en l'estructura organitzativa del Servei Andorrà d'Atenció Sanitària van endarrerir la posada en marxa de les mesures indicades; tot i això, algunes de les accions ja s'havien dut a terme i actualment ja s'estava establint el calendari de la implantació de les mesures pendents.

Es va comunicar a la part demandant el contingut de l'escrit de resposta i, en no haver-se posat novament en contacte amb la Institució, es va arxivar el dossier. (expedient 181/16)]

[Van ser diversos els ciutadans que es van adreçar a la Institució i van presentar un escrit de queixa arran de llurs disconformitats en les gestions efectuades per les assistentes socials en el moment de ser requerides quan els afectats sol·licitaven una ajuda econòmica per la situació econòmica que patien.

En un dels casos, la demandant manifestava que l'assistenta social l'amenaçava de treure-li l'ajuda econòmica que percebia. Que estava separada i donava informes que no eren certs. Que posava inconvenients perquè el pare tingués tracte amb la seva filla, quan ella no hi tenia cap inconvenient.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar al Departament d'Afers Socials el seu parer. Un cop rebut l'informe social, l'assistenta social relatava que la interessada estava sent atesa pel Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior des del 31 de desembre del 2015 i que el seu expedient era tractat conjuntament per les professionals de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies i l'Àrea de Polítiques d'Igualtat.

Que en el seu tractament social es realitzaven les funcions de valoració, informació, assessorament, tractament i seguiment de la seva situació familiar i econòmica, i es gestionaven les prestacions econòmiques d'atenció social següents:

- 400,00 €/mensuals, durant el període que va de l'1-02-16 fins al 31-08-16, per cobrir necessitats bàsiques, a pagar directament al prestador de serveis, Centre Comercial Andorrà.
- 475,00 €/mensuals, durant el període que va de l'1-03-16 fins al 31-12-16, per cobrir necessitats bàsiques en concepte d'habitatge.
- Pensió d'atenció social per a cobertura sanitària per a tota la família, durant el període que va de l'1-01-16 fins al 31-08-16.

Així mateix, s'havien realitzat les gestions necessàries perquè els seus tres fills poguessin gaudir de les beques de menjador, transport i material escolar per al curs 2016-17.

Que s'havia gestionat també la prestació econòmica per fill a càrrec, la qual havia estat resolta favorablement en data 27 de juny del 2016; s'havia atorgat a la demandant la prestació econòmica per fills a càrrec per un import de 292,77 €/mensuals durant el període que va de l'1 de maig del 2016 fins al 30 d'abril del 2017.

Que tot el tractament social realitzat s'havia portat a terme amb la màxima

objectivitat, respectant en tot moment la seva situació personal i familiar, i que, tot i no haver complert amb el pla de treball acordat en el "Document de compromisos", havia continuat beneficiant-se de les prestacions, dels recursos i del seguiment social.

Així mateix, en referència al comentari efectuat pel qual el Departament d'Afers Socials donava informes que no eren certs, comunicaven que desconeixien a què es referia, ja que mai s'havia elaborat cap informe.

En relació amb el fet de posar inconvenients perquè el pare tingués tracte amb la seva filla, quan ella no hi tenia cap inconvenient, matisaven que no s'hi havia posat cap inconvenient, sinó que, davant la decisió de la interessada de trencar la relació amb la seva parella i demanar la guarda i custòdia de la menor, se li havia ofert suport i assessorament per a la tramitació de la sol licitud de benefici de justícia gratuïta.

En conclusió, vista la situació exposada, així com el tractament social realitzat a la interessada i a la seva família, es considerava que sempre s'havia proposat, tramitat i aprovat el recurs més favorable a la seva situació. Es va comunicar el contingut de l'informe a la part demandant i es va arxivar el dossier. (expedients 183/16, 270/16 i 317/16)]

[La Institució va creure convenient formalitzar al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior un suggeriment formal arran de les reiterades queixes que rebíem per part dels ciutadans en referència al tracte incorrecte al qual es veien sotmesos quan eren atesos per les assistentes socials.

En efecte, se'ns constatava que eren diverses les persones que, després d'adreçar-se a les assistentes socials a fi de sol·licitar una ajuda social en trobar-se en situacions econòmiques precàries, havien estat objecte de males contestes, menyspreus i, fins i tot, haver comunicat literalment: "que no cobra l'ajuda econòmica després de tres mesos, perquè Govern no té diners".

Quan els ciutadans acudeixen a les assistentes socials haurien de rebre el tracte que es mereixen, més humà i respectuós, considerant que ja els és prou difícil haver de sol·licitar una ajuda econòmica, com per ser atesos despectivament.

En conseqüència, estudiada i analitzada la qüestió, i d'acord amb els articles 2, 5 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà per la qual ens regim, es va acordar formular el següent:

SUGGERIMENT FORMAL

Que el Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior efectuï les gestions escaients prop de les assistentes socials a fi d'evitar aquests tipus de tracte respecte a les per-

sones que hi acudeixen per sol·licitar una ajuda econòmica i es prengui consciència que l'usuari vol rebre el tracte que es mereix per part d'una entitat pública.

Es va rebre l'escrit de resposta al suggeriment formal emès, en el qual se'ns informava que eren conscients i coneixedors de l'existència de queixes d'alguns usuaris en relació amb el tracte rebut per alguna de les treballadores socials del Departament d'Afers Socials. Si bé era cert que aquesta situació no s'havia detectat de manera generalitzada, la seva preocupació i el deure que tenien d'oferir una atenció de qualitat als usuaris els van fer dur a terme un seguit d'accions amb el propòsit d'augmentar la qualitat del servei i de millorar la percepció que en tenien alguns dels usuaris. A aquest efecte, se'ns comunicava que des de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies s'havien iniciat diverses accions encaminades a reconduir la situació denunciada sota la supervisió d'una empresa externa experta en la millora dels processos de qualitat i d'atenció a l'administrat.

Així, el mes de juny el Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior va aprovar l'elaboració i execució d'un Pla director de canvi en l'Àrea d'Atenció a les Persones i a les Famílies que ja s'estava implementant des de principis del mes de setembre.

Altrament, ens manifestaven que també estaven efectuant diverses accions de canvi en l'àmbit de la gestió i l'organització del Departament d'Afers Socials, que ajudarien a reduir el temps de resposta de les demandes dels usuaris i, en aquest sentit, se'ns informava de la posada en marxa, des del mes d'octubre, del Servei d'Atenció Immediata (SAI), amb l'objectiu de garantir l'atenció immediata a qualsevol persona que presentés una necessitat social peremptòria.

Ens asseguraven que farien tot el que fos necessari i estigués al seu abast per tal que els professionals del Departament d'Afers Socials oferissin a la ciutadania un servei d'acord amb els principis de qualitat, respecte, eficiència i igualtat que tot servei públic havia de tenir. (expedient 264/16)]

4

SECTOR ADMINISTRACIÓ GENERAL

En el quart sector, es compilen els expedients que han fet referència a assumptes de caire general. 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 recopilats 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 2016, hem visitat 48 interns.

A fi d'una millor reinserció en la societat, reiterem la necessitat d'activitats destinades als interns, tot i que tenim constància de les que s'hi efectuen i de la voluntat de l'Administració d'efectuar-les.

Els expedients tramitats en aquest apartat són els següents: 33/16, 86/16, 184/16, 257/16, 296/16, 334/16 i 347/16.

4.I.II. Expedients significatius

[La Institució va efectuar les gestions escaients prop de la Direcció d'Institucions Penitenciàries, ja que una interna havia sol·licitat diverses vegades la intervenció d'un metge, perquè tenia unes varius que li provocaven forts dolors i no havia estat tractada. També manifestava que no s'havia sotmès a una revisió ginecològica des de feia 8 anys. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució en aquest assumpte, per tal que fos atesa per un metge i un ginecòleg.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va demanar a la Direcció el seu parer sobre la qüestió plantejada. Un cop rebuda la informació, se'ns adjuntava l'informe mèdic de la metgessa assessora del Departament d'Institucions Penitenciàries, en el qual s'explicaven les visites mèdiques realitzades de la interna al cirurgià vascular, els tractaments per les varius i la data de la visita al ginecòleg.

Es va trametre el contingut de la resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 33/16)]

[Un intern del Centre va sol·licitar al Raonador que efectués les gestions escaients prop de la Direcció, ja que feia un temps que li havien denegat les visites vis-a-vis amb la seva parella. Assegurava que feia cinc mesos que havia adreçat una carta a la Direcció del Centre, però que no havia obtingut cap resposta.

Efectuats els tràmits i rebuda la informació, se'ns comunicava que al Departament hi havia constància que ja no eren parella i, per tant, l'intern ja no tenia dret a poder fer el vis-a-vis. (expedient 184/16)]

[Es van rebre unes queixes per part d'un conjunt d'internes del Centre en les quals manifestaven el seu desacord amb l'actuació d'uns agents i d'una monitora. En concret, manifestaven que, en una activitat artística, la monitora va tenir un comportament estrany amb elles amb crits, crítiques, etc., sense cap motiu. Que a la classe següent, abans d'entrar, un oficial les va rebre amb crits i dient que la que manava era la monitora. Sorpreses pel tracte de l'oficial, van decidir fer un escrit per manifestar que totes es donaven de baixa de l'activitat, ja que no aclarien a què era deguda aquella actitud.

Que aquest, en veure el document, va efectuar un interrogatori juntament amb un altre oficial de manera individual i portant-les en cel·les separades perquè no es comuniquessin l'una amb l'altra el que havien parlat i tractant d'induir que la culpa de tot la tenia una de les internes, quan aquesta únicament havia escrit la nota amb la col·laboració de la resta.

Es van admetre a tràmit les demandes i es va sol·licitar el parer de la Direcció d'Institucions Penitenciàries. En la resposta se'ns relatava que, en principi, la queixa va ser motivada per part de les internes, perquè elles volien seguir una planificació diferent a la que estava prevista i s'havia arribat a la conclusió que la monitora artística seguia la planificació dels treballs que estava estipulada i acordada des de Direcció; per tant, hi havia algunes internes que no estaven d'acord i volien que es modifiqués aquesta planificació. Per esbrinar el que havia passat, es va demanar la intervenció del sotsoficial, perquè expliqués a les internes que s'havia estipulat una planificació i no es podia modificar a criteris d'elles.

Posteriorment, després de rebre la sol·licitud de baixa de diferents internes de l'activitat de taller a través de la monitora artística, i per tal de reconduir la situació i per veure o tractar els diferents punts de vista, així com la importància de seguir una planificació dels treballs per poder garantir-los tant pel que feia a material, organització interna, coherència..., les internes van veure que realment calia seguir una agenda i, per tant, van fer la sol·licitud per tornar a reprendre l'activitat.

Referent a les diferents activitats que estaven en procés d'iniciar-se, ens informaven que el fet de donar-se de baixa d'una activitat no implicaria en cap moment la supressió de totes les altres activitats, ja que la finalitat dels diferents tallers era la de reinserció i resocialització dels interns. (expedient 296/16)]

[Una interna va presentar un escrit en el qual ens manifestava que patia diverses al·lèrgies i intoleràncies, tant cutànies com alimentàries. Que feia set anys que era reclusa i fins ara el Centre s'havia fet càrrec d'un sabó de bany especial que necessitava i també que seguís una dieta especial en l'alimentació. Segons deia, ara se l'havia informat que s'hauria de fer càrrec ella mateixa d'aquest sabó i que no podria seguir aquesta dieta especial. Que feia tres setmanes que intentava mantenir una entrevista amb el director, però no havia obtingut cap resposta.

Efectuats els tràmits, se'ns informava, a través de l'informe elaborat pel servei mèdic del Centre Penitenciari, que, en referència al sabó de bany, la interna els va manifestar en el moment del seu ingrés que presentava problemes a la pell i que al seu domicili utilitzava un sabó especial. Que aquest sabó es comprava des del servei mèdic a la farmàcia externa, ja que era un producte que no estava disponible a l'hospital.

Que, a dia d'avui, el servei mèdic intentava tenir només productes de l'hospital, més concretament del seu Servei de Farmàcia. Per aquest motiu, es va parlar amb la interessada per explicar-li-ho i oferir-li un sabó amb les mateixes característiques i a un preu inferior, afegit a la llista de compra a disposició dels interns. No obstant això, també hi havia l'alternativa que ella mateixa continués utilitzant el mateix producte assumint-ne ella mateixa el cost, com la resta d'interns.

Que, en referència a la dieta, la interna no seguia una dieta recomanada pel servei mèdic. Ella mateixa referia que l'aigua d'Andorra portava molt ferro i no li anava bé. Es negava a ingerir aliments cuinats amb aigua de l'aixeta. Per aquest darrer motiu, la dieta especial que ella explicava consistia a no menjar sopes, ni brous, ni purés, ni cap tipus d'aliment que pogués estar amb contacte i/o cuinat amb aigua de l'aixeta.

Remarcaven que el servei mèdic havia consultat amb el Laboratori Central de Salut Pública per tal d'estimar si l'aigua d'Andorra tenia un nivell de ferro més elevat del que era aconsellable per al consum de la població i des d'aquest els van explicar que els nivells eren correctes per a la seva ingesta.

Malgrat aquest problema que referia, se li va explicar que el fet de cuinar amb aigua embotellada era només per a ella. Per aquest motiu, era un afegit al servei de cuina. Des del servei mèdic, els problemes digestius que referia no es podien demostrar de forma objectiva. Que havien recomanat que, en el llistat de compres de què

disposaven els interns, hi afegissin productes de sopa, que es podien preparar instantàniament ells mateixos amb aigua embotellada. (expedient 334/16)]

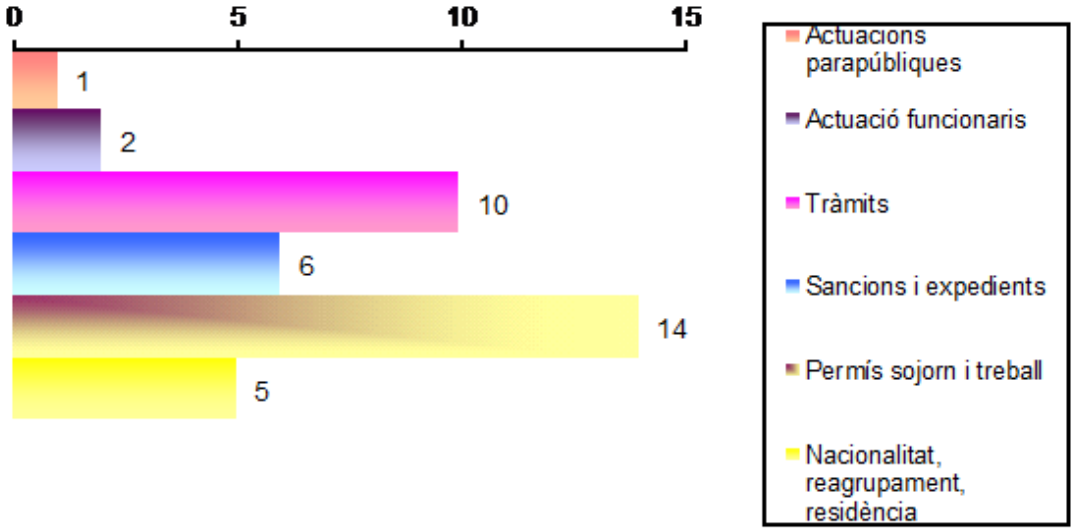
4.II. Administració general

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: 8/16, 14/16, 20/16, 24/16, 35/16, 42/16, 49/16, 52/16, 66/16, 71/16, 80/16, 81/16, 83/16, 84/16, 85/16, 96/16, 97/16, 99/16, 100/16, 102/16, 106/16, 108/16, 109/16, 111/16, 119/16, 120/16, 121/16, 124/16, 126/16, 128/16, 129/16, 130/16, 132/16, 135/16, 141/16, 149/16, 155/16, 164/16, 169/15, 171/16, 174/16, 175/16, 177/16, 190/16, 193/16, 196/16, 198/16, 201/16, 212/16, 214/16, 216/16, 221/16, 222/16, 223/16, 226/16, 237/16, 240/16, 242/16, 243/16, 244/16, 245/16, 248/16, 256/16, 265/16, 272/16, 278/16, 284/16, 285/16, 299/16, 309/16, 312/16, 315/16, 323/16, 337/16, 348/16 i 351/16.

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



4.II.II. Expedients tramitats

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa, perquè deia que sistemàticament li imposaven diverses sancions d'estacionament quan tenia el tiquet en vigor. Que s'havia personat al Servei de Circulació i l'havien informat que no sabien el motiu d'aquest error i sols li havien retirat dues multes de les cinc que tenia; tot i així, la continuaven multant. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà per tal de posar fi a les sancions injustificades d'estacionament.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va demanar el parer del Comú d'Andorra la Vella, parròquia on havia estat sancionada. En la resposta rebuda se'ns comunicava que aquestes sancions s'havien deixat sense efecte, ateses les manifestacions efectuades per la interessada a través de la nostra Institució. (expedient 35/16)]

[Una ciutadana sol·licitava la intervenció de la nostra Institució, ja que el dia 19 de febrer va presentar una sol·licitud d'obertura de comerç simplificat i li van informar que es tramitaria en menys d'un mes. Que, al mes d'abril, encara no li havia estat autoritzada, el que li ocasionava molts problemes, ja que l'entitat bancària no podia continuar el procés del crèdit sol·licitat fins que no tingués el document definitiu. Ens comunicava que abonava a la CASS la seva quota com a autònoma, tot i que no era oficial; efectuava els pagaments als proveïdors, facturant amb el seu NRT, i que no tenia el registre final. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que s'agilités el procés de la sol·licitud d'obertura de comerç simplificat presentada.

Admesa a tràmit la queixa, ens vam adreçar al Ministeri de Turisme i Comerç, seguint l'establert en l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. Un cop rebuda la contesta, i segons el que disposava l'article 17.8 de la mateixa Llei, se'n va trametre el contingut a la part interessada.

Se'ns informava, en primer lloc, que la sol·licitud esmentada va ser presentada d'acord amb el que preveia el Reglament de l'11 de juliol del 2012, sobre el procediment simplificat per a les sol·licituds d'obertura i trasllat de comerç, de modificació de les activitats comercials, i de canvi de titular i de nom comercial. Per tant, d'acord amb el procediment establert en l'esmentat Reglament, la interessada va efectuar la corresponent declaració responsable i va poder iniciar la seva activitat comercial.

Per altra banda, van posar en relleu que l'obertura de comerç es tractava d'un tràmit compartit entre el Govern i el Comú. En aquest cas, una vegada el Govern va comprovar que l'esmentat comerç complia les condicions i els requisits tècnics establerts en la normativa vigent, va informar positivament el Comú d'Encamp a principis del mes de març i, a partir d'aquest moment, el Comú va continuar la tramitació de l'expedient, que va ser aprovat per la corresponent Comissió del Comú el 24 de març i per la Junta de Govern del Comú el 13 d'abril. Posteriorment, el 15 d'abril, el

Govern va emetre la corresponent resolució d'autorització d'obertura de comerç, notificada per part del Comú en data 21 d'abril.

Pel que respecta a la problemàtica ocasionada amb l'entitat bancària en relació amb la concessió d'un crèdit, cal dir que, quan un sol·licitant s'acull al procediment simplificat d'obertura de comerç, el Govern emet un certificat d'inici d'activitats amb el qual es poden dur a terme els tràmits necessaris per al funcionament de l'activitat comercial, mentre no obté la resolució d'autorització d'obertura de comerç. En aquest cas, el fet que l'entitat bancària entengués que l'exhibició d'aquest certificat no era suficient per a la concessió d'un crèdit s'havia de circumscriure dins dels criteris propis de gestió d'una empresa privada, i més concretament de les particularitats del sistema bancari. (expedient 96/16)]

[La Institució va atendre un ciutadà que mostrava el seu desacord amb la resposta emesa pel Comú de Canillo. En concret, en data 28 d'abril del 2015, va denunciar l'estacionament improcedent de diversos vehicles a la carretera del Forn de Canillo. Que, en data 7 de gener del 2016, va tornar a efectuar la mateixa denúncia al Comú i en la resposta rebuda es feia menció d'una localització que no tenia res a veure amb aquella, ja que situava la zona 2 km més amunt. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer de la Corporació afectada. Es va rebre l'escrit de resposta —tot i haver hagut d'efectuar els recordatoris d'obligatorietat en rebre la informació sol·licitada per aquesta Institució—, en la qual se'ns comunicava que eren conscients de la problemàtica d'estacionament en aquella zona i que el Servei de Circulació tenia instruccions precises d'avisar, posteriorment sancionar i, en casos més greus, retirar els vehicles amb la grua.

Que s'havia de precisar que la via compresa entre el pont de Santa Creu, on s'inicia la carretera secundària (CS250) de Prats, fins a l'encreuament de Sella era una zona complexa, ja que hi havia trams que no disposaven de vorera, però que iniciarien la vigilància i aplicació de les mesures oportunes per pal·liar, en la mesura del possible, aquesta situació. (expedient 108/16)]

[Una ciutadana presentava un escrit de queixa, perquè li havia estat imposada una sanció de 901 euros en aplicació del Reglament del Registre d'Ocupació dels Allotjaments Turístics (ROAT). Considerava que la introducció de dades era molt complexa i, davant del client, no podia en tan poc temps emplenar les dades demanades. Que havia sol·licitat informació davant la complexitat dels documents que s'havien d'omplir i no havia obtingut cap resposta. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va demanar la informació escaient al

Ministeri de Turisme i Comerç, seguint l'establert en l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. Un cop rebuda la contesta, se'n va comunicar el contingut a la demandant.

En concret, se la va informar que la Llei 8/2012, del 17 de maig, tenia com a objecte, entre d'altres, crear el Registre d'Ocupació dels Allotjaments Turístics (ROAT). Durant l'any de termini de què disposaven els establiments d'allotjament turístic per adequar els seus sistemes d'enregistrament de clients i de tractament de dades al ROAT, es va constatar la dificultat, a la pràctica, d'obtenir totes les dades obligatòries demanades de cada client, una dificultat que es traduïa en un allargament massa gran del procediment de registre de cadascun. Una nova valoració d'aquestes dades exigides va permetre prendre en consideració una reducció significativa del nombre total de les dades inicials que es requerien, i alhora mantenir les màximes condicions que exigeix l'objectiu principal de la creació del ROAT: la seguretat nacional. Aquests canvis van quedar reflectits en la Llei 29/2014, del 27 de novembre, i en el Reglament del ROAT, del 21 de gener del 2015.

El 26 de gener del 2015 es va enviar un correu electrònic a tots els establiments d'allotjament turístic per informar-los del canvi de la normativa aplicable al ROAT. Durant tots aquests anys d'obligada aplicació del ROAT, el Ministeri va organitzar diverses reunions a totes les parròquies, i els Serveis del Ministeri havien atès centenars de demandes d'informació al respecte, atenent totes i cada una de les demandes d'informació complementària.

L'establiment d'apartaments turístics gestionat per la interessada va rebre tota la documentació i informació necessària, a l'igual que la resta d'establiments. La mateixa argumentava en el seu escrit que la introducció de dades al ROAT era molt complexa i no podia, en tan poc temps, emplenar totes les dades demanades. En aquest sentit, van remarcar que el punt 2 de l'article 6 del Reglament del ROAT deia:

"Article 6
Actualització del ROAT i freqüència de tramesa de la informació dels allotjaments turístics exceptuant els refugis de muntanya

2. Els allotjaments turístics han de trametre la informació al Departament de Policia en el termini més breu possible. L'enviament s'ha d'efectuar abans que passin 12 hores des de l'arribada del client a l'allotjament."

Que aquest punt deixava clar que la introducció de les dades al ROAT no s'havia de fer obligatòriament davant del client, fet que permetia tenir un marge de temps més ampli per introduir-les. D'altra banda, la interessada deia que va demanar aclariments a Govern-Turisme, amb data 18 d'abril del 2015, i comenta que no va rebre resposta; aquest fet era incert, ja que la resposta a la seva demanda va ser tramesa el 23 d'abril del 2015, en la qual es feia referència a un correu anterior, del 26 de gener del 2015, en el qual es detallava el canvi normatiu. Que en aquest mateix

correu del 23 d'abril del 2015 se la informava dels nous requeriments. Que, paral·lelament, durant aquests darrers mesos també hi van haver converses telefòniques entre les dues parts per aclarir conceptes sobre el procediment d'enregistrament de les dades dels clients al ROAT. (expedient 135/16)]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el qual manifestava que era resident francès amb autorització de treball com a assalariat des del 1992, renovable cada 10 anys. Es preguntava el motiu pel qual, si decidia obrir una empresa pròpia, el Departament d'Immigració li donava una autorització de treball només per a un any renovable. Per tant, sol·licitava de la Institució la informació del perquè se li efectuava un canvi del tipus de residència.

Es va admetre la demanda i es va sol·licitar la informació escaient al Departament d'Immigració. Dit departament ens comunicava que el demandant constava inscrit en el Registre Central d'Immigració des del dia 7 d'octubre del 1992 i que havia estat titular de diverses autoritzacions de residència i treball, la darrera de les quals vàlida des del dia 16 de maig del 2013 fins al dia 16 de maig del 2023, per a treballar en qualitat de mestre d'educació primària per compte de l'Escola Mixta Francesa.

Que les referides autoritzacions havien estat presentades i concedides en virtut de l'article 29 apartats 1, 2 i 3 de la Llei 9/2012, del 31 de maig, de modificació de la Llei qualificada d'immigració, el qual establia:

" 1. L'estranger membre del personal docent o no docent d'un centre d'ensenyament radicat al Principat d'Andorra concernit per un tractat internacional en virtut del qual el Principat d'Andorra s'hagi obligat obté, a comptar del seu nomenament després d'acreditar la seva qualitat i després de sol·licitar-la, una autorització de residència i treball per la durada del seu nomenament a Andorra.
2. Quan aquest estranger sigui nomenat per a una durada indeterminada, obté una autorització de residència i treball d'una durada de deu anys.
3. Aquesta autorització és renovable seguint els mateixos criteris mentre es mantenen les condicions inicials de concessió".

Conseqüentment, atès que l'autorització de què era actualment titular l'interessat li havia estat concedida únicament per a la durada del seu nomenament a Andorra com a personal d'un centre docent i que aquesta era renovable mentre es mantinguessin les condicions inicials de concessió, en el cas que decidís obrir una empresa pròpia, caldria que sol·licités una autorització d'immigració que s'adaptés a la nova situació laboral i reunís els requisits establerts a l'efecte, d'acord amb la legislació aplicable. (expedient 155/16)]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el qual comunicava que li

havien posat un nou comptador d'aigua i havia d'abonar 1.500 euros, com si fos una obra nova. Que la llicència d'obra la tenia des del 1999, data des de la qual estava connectat. Per tant, sol·licitava a la Institució informació al respecte, ja que no estava d'acord a haver d'abonar aquesta quantitat simplement per la instal·lació com si fos de nou.

Admesa a tràmit la demanda es va sol·licitar a CAPESA que ens informés de l'assumpte plantejat, seguint el que estableix l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

Seguidament, CAPESA ens va comunicar que estaven revisant aquesta notificació i que intentarien respondre en els més breus terminis. Transcorregut un termini considerable sense obtenir resposta, es van efectuar els corresponents recordatoris informant de l'obligatorietat d'emetre una resposta.

Seguidament, i davant la manca de recepció de la informació requerida per part de CAPESA, es va emetre una comunicació al Comú d'Escaldes-Engordany en la qual s'informava que, en dates 13 de juny, 14 de juliol, 22 de setembre i 12 d'octubre, es van adreçar uns escrits al president del Consell d'Administració de CAPESA, Sr. Eduard LÓPEZ MIRMI, en els quals se li sol·licitava la seva opinió en la present qüestió, sense que a data d'avui s'hagués rebut cap resposta.

Que li trametíem la queixa presentada per l'interessat, així com còpia de les comunicacions abans referides, a fi d'obtenir el parer precís de la Corporació sobre el que s'havia exposat i determinar la fonamentació o no de la queixa i la seva remissió a la part afectada.

Es va rebre l'escrit de contesta de la Corporació, en què se'ns informava que la societat CAPESA era la concessionària del Comú d'Escaldes-Engordany del servei de recollida, distribució i explotació d'aigües potables i sanitàries a la parròquia.

Que la queixa que formulava el demandant sobre la qual es demanava el parer del Comú no estava fonamentada en una manca de servei o en la seva prestació deficient, sinó en l'aplicació d'un preu que —entenien— la concessionària tenia establert per a determinades intervencions.

Que, per aquest motiu, lamentaven no poder informar-nos dels criteris que seguia CAPESA per a la facturació dels treballs d'instal·lació de nous comptadors quan es tractava d'obra nova o de reposició, però que, en qualsevol cas, el Comú adreçaria un comunicat a la concessionària per demanar-li si podia informar el Raonador del Ciutadà sobre el procediment que aplicava en un o altre sentit.

Analitzada la resposta, la Institució va adreçar un nou comunicat al Comú d'Escaldes-Engordany, en què se li constatava que, vista la seva resposta en què ens comunicava que lamentava no poder informar-nos dels criteris que seguia CAPESA

per a la facturació dels treballs d'instal·lació de nous comptadors quan es tractava d'obra nova o de reposició, insistíem novament en l'obligatorietat que —creiem— tenia la seva Corporació, com a última entitat responsable de la concessionària, d'emetre una resposta i, més, després d'haver sol·licitat reiteradament, tal com li havíem comunicat en dates 13 de juny, 14 de juliol, 22 de setembre i 12 d'octubre al president del Consell d'Administració de CAPESA, Sr. Eduard LÓPEZ MIRMI, que ens assabentés de la seva opinió en la present qüestió.

S'informava que, en cas que un expedient quedés sense resposta escrita per part de l'Administració afectada, el Raonador, actuant de conformitat amb l'article 20 de la Llei per la qual es regia, podia formular a les autoritats i als funcionaris de les administracions públiques advertiments, recomanacions, recordatoris dels seus deures legals i suggeriments, fent menció en el seu Informe Anual de les persones o administracions que havien desatès els requeriments de la Institució.

Per tant, li vam sol·licitar novament que fes d'intermediari amb l'empresa concessionària a fi que ens trametés la informació reclamada per tal de donar compliment al tràmit iniciat.

Posteriorment, la Corporació ens comunicava que tenien constància que CAPESA estava realitzant una recerca sobre el document que havia aportat el demandant en l'escrit de queixa i que properament podria presentar davant d'aquesta Institució tota la documentació que justificava l'actuació de la societat.

Finalment, es va personar el president del Consell d'Administració a la seu de la nostra Institució a fi de deixar constància que ens enviaria la resposta sol·licitada; això no obstant, en el moment del tancament d'aquest Informe no hem rebut dita documentació. (expedient 174/16)]

[La Institució va admetre a tràmit un escrit en el qual un ciutadà manifestava el seu desacord amb el Servei de Tràmits. Que el proppassat dia 3 de juny es va personar a fi de recollir el seu carnet de conduir. Que primerament li van comunicar que havia de portar 24 euros, fotos, denúncia de la Policia i certificat mèdic. Que el dia 7 va portar els papers sol·licitats i li van comunicar que no havia d'abonar 24 euros, sinó 48 euros, que no necessitava el certificat mèdic, que no li donarien el carnet de conduir, sinó un certificat per homologar a Barcelona i que necessitava fotos més grans. Que va tornar una hora més tard i una altra persona que el va atendre li va manifestar que només serien 7 euros pel certificat i que no li tornarien els diners de l'error.

Que, desplaçat a Barcelona, li van comunicar que no acceptaven certificats, només el permís de conduir. Que havia sol·licitat el carnet de conduir al Govern d'Andorra i en feien cas omís. Per tant, sol·licitava la nostra intervenció a fi de solucionar el problema plantejat.

Es va admetre a tràmit la queixa i, seguint el que estableix l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, es va demanar al Ministeri d'Administració Pública, Transports i Telecomunicacions el seu parer en referència a la qüestió plantejada.

Rebut l'escrit de resposta, de conformitat amb el que disposa l'article 17.8 de la mateixa Llei, es va comunicar a la part interessada que el gestor de Tràmits que va atendre el demandant la primera vegada va donar-li una informació errònia d'acord amb la seva petició de "vinc a demanar un duplicat per pèrdua del meu permís de conduir". El gestor l'havia d'informar que la documentació requerida per poder realitzar aquest tràmit era la que preveuen els articles 122 i 160 de la Llei del Codi de la circulació, que deia:

- *Una fotografia 35x40*
- *Una denúncia de pèrdua del Servei de Policia*
- *Un certificat de residència*
- *Un import a abonar de 49,32 € (atès que el demandant ja havia demanat un duplicat amb anterioritat)*

Que pel que feia al certificat mèdic que l'interessat va aportar, d'acord amb la informació errònia donada, sentien els perjudicis que aquesta despesa li hagués ocasionat, si bé no li podria ser reemborsada. No obstant això, des del Ministeri s'havia considerat que no s'havia facilitat la informació adequada per al tipus de tràmit requerit i, en compensació, aquest tràmit es resoldria excepcionalment sense cost per a l'interessat. (expedient 193/16)]

[La Institució va atendre una ciutadana que ens comunicava que va haver d'acudir a Urgències derivada pel seu metge de capçalera per forts dolors als ovaris i pèrdues de sang. Que, en ser atesa per una doctora d'urgències, aquesta li va manifestar textualment "que no trucaria al ginecòleg". Que la doctora va decidir donar-li l'alta al domicili, li va recomanar prendre ibuprofè si tenia dolors i que la controlés el seu ginecòleg.

Que, veient que cada vegada anava a pitjor, va decidir acudir a l'Institut Marquès a Barcelona on, sorpresos per l'atenció prestada a Andorra i després d'ingressar-la durant una setmana, li van haver d'extirpar un ovari. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució en referència a la qüestió exposada i volia deixar constància de la mala praxi de la doctora d'urgències.

Es va admetre l'escrit de queixa i ens vam adreçar a la Direcció del SAAS a fi de compilar la informació escaient. En la informació rebuda se'ns comunicava que, després de sol·licitar els informes pertinents i de la reunió que el director Assistencial va mantenir amb la doctora en qüestió i el cap del Servei d'Urgències, van concloure

que la seva actuació professional va estar subjecta a una bona pràctica mèdica i, tot i que la patologia posterior de la pacient fos greu, les manifestacions clíniques del moment de l'atenció al Servei d'Urgències no obligaven a activar cap procediment més enllà del tractament simptomàtic de les molèsties i de la recomanació d'iniciar un estudi ambulatori dirigit pel seu ginecòleg de referència.

D'altra banda, tot i que la demandant no en deixa constància escrita en la queixa que va fer arribar a la nostra Institució, en la reunió que va mantenir amb el director Assistencial el proppassat 20 de juliol, va informar de diverses consideracions subjectives i personals que la doctora li va traslladar mentre l'assistia. Que, al respecte, se'ns comunicava que el director Assistencial va convocar la doctora per advertir-la verbalment, perquè situacions similars no es tornessin a repetir.

Finalment, reiteraven les seves disculpes a la demandant pels comentaris efectuats per la doctora en qüestió, alhora que desitjaven que la seva patologia evolucionés favorablement. (expedient 214/16)]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa, en què ens manifestava que es va presentar a les proves d'agent i gestor immobiliari que convoca el Govern d'Andorra. Que, després d'haver efectuat les proves i d'obtenir una nota del 52,3%, li van comunicar que no era apta, ja que, per a ser-ho, s'havia de tenir un mínim d'un 60%. Que no n'havia estat informada i que els barems no havien estat publicats en cap moment. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Es va admetre la demanda i es va adreçar una petició d'informació al Ministeri de Turisme i Comerç, seguint el que estableix l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. Es va rebre la resposta i se'ns comunicava que, tal com manifestava la interessada, el passat 1 de juliol va tenir lloc la prova d'aptitud per exercir la professió d'agent i gestor immobiliari, a la qual es va presentar.

Que d'ençà l'any 2002, i de conformitat amb el que disposen la Llei dels agents i gestors immobiliaris del 15 de desembre del 2000 i el seu Reglament d'aplicació del 21 de març del 2001, anualment el Govern convocava aquesta prova de capacitació professional. Que, d'acord amb la normativa esmentada, i per avís del 27 de gener del 2016, es va fer pública la convocatòria de la prova i el termini per a inscriure-s'hi.

Que la interessada va presentar la seva sol·licitud d'inscripció a les proves el 16 de febrer del 2016 i se li va lliurar el temari de la prova. Que el 7 d'abril, i per mitjà de correu electrònic, el Ministeri de Turisme i Comerç li va comunicar l'admissió de la seva candidatura per a realitzar la referida prova i la va informar del lloc i l'hora on es duria a terme.

D'altra banda, l'AGIA (l'Associació d'Agents i Gestors Immobiliaris d'Andorra) organitzava una formació per ajudar els candidats a preparar les proves. Es tractava

d'una formació que anualment comptava amb un bon nombre de participants.

La prova de capacitació, enguany en la seva XVIII edició, va tenir lloc l'1 de juliol i es va desenvolupar sense cap incidència i amb la normalitat habitual. Que ja des de la primera edició la Comissió creada per preparar la prova va acordar que la nota mínima per a obtenir la qualificació d'aptitud fos la de 60 punts sobre 100. Atesa l'antiguitat de la prova, es donava per entès que aquest extrem era conegut per part dels candidats, tot i que efectivament no constava per escrit.

Que la voluntat d'elevar la consideració d'apte fins als 60 punts, com en altres proves que s'organitzaven a l'Administració, era un reflex de la voluntat que els professionals que intervenien en el sector immobiliari fossin professionals ben preparats per a les exigències de la tasca que duien a terme; i la voluntat no era abaixar aquesta exigència. En aquesta edició, 25 dels 58 candidats que es van presentar van assolir la capacitació.

Per tant, tot i que la interessada volgués que se la considerés apta per haver tret una nota superior als 50 punts i considerés que no se l'havia informat degudament, no era possible, ja que la puntuació mínima sempre exigida havia estat de 60 punts.

No obstant això, efectivament, s'havia pres en consideració que en properes convocatòries calia aclarir aquest extrem. (expedient 244/16)]

[Una ciutadana va presentar un escrit en el qual comunicava que era treballadora del Punt de Trobada i el servei de transport públic els baixava a primera hora del matí i els pujava a la sortida dels treballadors. Que ara, amb la ubicació de les rotondes i el doble carril de circulació, havien anul·lat aquest servei, tot manifestant que no els sortia a compte. Que ara havien de baixar al River i havien de baixar i pujar caminant fins a la parada on arribava el transport públic. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi que el servei de ransport públic arribés fins al Punt de Trobada, com ho havia fet anteriorment.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Ministeri d'Administració Pública, Transport i Telecomunicacions, seguint el que estableix l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

Es va rebre la resposta en relació amb l'eliminació de la parada 624 - La Portalada de la línia L1 Escaldes-Engordany/Sant Julià de Lòria/Escaldes-Engordany, en la qual se'ns manifestava que, al nostre país, el transport públic no estava subvencionat per l'Estat. Que, en el cas que ens ocupa, la línia estava explotada per l'empresa Cooperativa Interurbana Andorrana, SA. El trajecte oficial autoritzat estava publicat a la web de mobilitat (www.mobilitat.ad). Aquest trajecte tenia l'inici de la línia a la parada 720 Caldea a Escaldes-Engordany i el final a la parada 622 La Riberola (centre comercial River).

Que, anteriorment a l'eliminació del gir a l'esquerra a l'alçada del centre comercial Leclerc, l'empresa realitzava de manera voluntària alguns serveis d'aquesta línia fins a aquest centre, a primera i a última hora del servei. Que la prohibició del gir a l'esquerra en aquest tram de carretera ha estat motivat per una qüestió de seguretat viària, per interès general, així com per reduir les retencions de trànsit.

Que, havent parlat del tema amb l'empresa, comunicaven que si aquesta decidís continuar amb aquesta prestació de servei voluntària caldria que allargués el recorregut de la línia de la darrera parada oficial (622 - La Riberola) fins a la rotonda de la Duana, la qual cosa li suposaria un increment dels costos i que ara per ara era inviable pel nombre d'usuaris diaris d'aquesta parada.

A més, l'allargament de la línia provocaria una variació en la freqüència i en els horaris establerts, fet que produiria una disminució de la qualitat del servei que afectaria tots els usuaris de la línia L1. (expedient 312/16)]

4.III. Contaminació acústica i higiene

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.

En aquest apartat, hem constatat un buit legal que fa 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 poden pertorbar la tranquil·litat ciutadana en general o de tercers en concret, motiu pel qual es va elaborar un Informe extraordinari adreçat a la Comissió Legislativa de Sanitat i Medi Ambient del Consell General.

En aquest període s'han registrat els expedients següents: 144/16, 151/16 i 189/16.

4.III.II. Expedients significatius

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el qual ens informava de la contaminació acústica que es provocava en un local nocturn, ubicat enfront del seu domicili. Que cada cap de setmana havien d'avisar la Policia, ja que els clients efectuaven festes al carrer, amb l'agreujant que deixaven ampolles i restes a la nit, i que no podien descansar.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar la informació escaient prop del Departament de Policia. Un cop rebuda la contesta, se'ns comunicava que, segons informe de la Unitat de Seguretat Ciutadana, els seus serveis havien efectuat, en cinc anys, més de 31 requeriments per sorolls en aquest local, 26 dels quals havien estat de sorolls a l'exterior del local produïts per persones, la majoria a l'hora del tancament del local.

Que una altra qüestió era la radicació del local; es tractava d'un lloc idoni per provocar sorolls al veïnatge, ja que aquest local es trobava en un carrer molt estret, en què no hi havia molta circulació —i menys a la nit—, el que provocava que la gent surtís al carrer a fumar.

Que aquesta problemàtica existia quan els locals nocturns es trobaven enmig de la població. Que dit local tenia l'autorització del Govern per desenvolupar les seves activitats i havia passat totes les inspeccions regulades d'insonorització, però el problema raïa a l'hora del tancament del local, quan la gent que sortia era la causant dels sorolls a l'exterior. Per últim, afegien que, des del dia 16/07/15 fins al dia 28/05/16, la persona que havia exposat la queixa havia requerit els seus serveis en set ocasions, i que no havien constatat cap infracció, ni constatat soroll. (expedient 151/16)]

[Es va tramitar una queixa presentada per un ciutadà en la qual ens comunicava que des de feia uns anys hi havia instal·lada, a escassos metres de casa seva, una gossera particular i que el soroll dels animals es feia insuportable a qualsevol hora del dia i de la nit. Que es va adreçar al Ministeri de Medi Ambient i se'l va informar que era competència d'Agricultura, però temps després va rebre una trucada des del Departament d'Agricultura en què se li comunicava que era competència de Medi Ambient.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient prop del Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat.

En analitzar el contingut de la resposta emesa pel Ministeri, es va constatar un buit legal i la Institució va efectuar un Informe extraordinari al Consell General per tal que el trametés als membres de la Comissió Legislativa de Sanitat i Medi Ambient, en els següents termes:

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

De la tramitació de diversos expedients arran de queixes presentades per ciutadans amb motiu de la contaminació acústica produïda per gossos, tant entre veïns d'habitatges com en instal·lacions de gosseres particulars, aquesta Institució ha observat l'existència d'un buit legal, ja que no hi ha cap llei ni reglamentació aplicable a aquests casos.

VIST l'últim informe elaborat per part del director general de Medi Ambient i Sostenibilitat i del director d'Agricultura,

VIST que el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat comunica que no és competent per atendre les denúncies dels ciutadans afectats, perquè el fet que els gossos bordin no forma part d'una activitat comercial i el procediment habitual que segueix el Departament és de trametre aquestes denúncies al Departament d'Agricultura, ja que, a part de valorar les instal·lacions, els tècnics d'Agricultura poden valorar millor les condicions de benestar dels animals,

VIST que el Reglament de control de la contaminació acústica, en l'annex núm. 1, exposa les activitats potencialment generadores d'un alt nivell de soroll, sense excloure la vigilància necessària i les conseqüents mesures sobre activitats que no hi figuren, però sempre referint-se a una activitat,

VIST el fet que quan una activitat genera una molèstia de soroll, en funció de la tipologia de l'activitat, es poden implantar aïllaments acústics o limitadors de potència acústica; però que, en el cas dels gossos que borden, això és difícil de fer,

VIST que, per instaurar unes mesures correctores per evitar la molèstia de soroll, prèviament s'ha de fer una sonometria del soroll de la font que genera la molèstia de soroll i del soroll de fons,

VIST que normalment el soroll que genera la font causant de la molèstia pot ser un soroll, en continu o intermitent, però no està condicionat a factors externs,

VIST que els gossos són éssers vius i tenen unes reaccions condicionades a la raça, a l'estat d'ànim de l'animal, a la seva cura diària, a la presència o no de factors externs difícilment controlables,

VIST que, per aquests motius, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat tramet aquestes denúncies, perquè siguin tractades pel Departament d'Agricultura,

ATÈS que el Departament d'Agricultura comunica que la normativa vigent en matèria de tinença i protecció dels animals no inclou cap precepte en referència als nivells acústics de les emissions vocals dels animals,

ATÈS que les úniques dades que se sol·liciten per part del Departament és que les instal·lacions es trobin degudament inscrites en el Registre de Nuclis Zoològics i

que els animals que s'hi alberguin es trobin degudament identificats i registrats,

ATÈS que els lladrucs d'un animal, a diferència d'altres situacions pertorbadores que poden produir-se, no són constants ni de la mateixa intensitat, la qual cosa impossibilitaria donar unes valoracions objectives i certes a una presa de mesures i, conseqüentment, la molèstia que causen els animals de companyia no es revela sancionable per la legislació vigent,

ATÈS que el contingut actual de la normativa, tant en matèria de contaminació acústica com en matèria de tinença i protecció dels animals, no permet a l'Administració sol·licitar accions de correcció als titular dels animals,

ATÈS que els afectats únicament poden solucionar els problemes de contaminació acústica provocada per animals de companyia pactant entre les dues parts afectades, en no existir una normativa legal aplicable que ho pugui controlar,

ATÈS que la Institució del Raonador del Ciutadà ja va formalitzar una Recomanació al Govern l'any 1999, sol·licitant l'elaboració d'una proposta legislativa que preveiés de forma clara i actualitzada una normativa quant a la regulació explícita de les relacions de veïnatge pel que fa a qüestions derivades de la contaminació acústica o de temes relacionats amb sorolls que poguessin pertorbar la tranquil·litat ciutadana en general o de tercers en concret, la qual no s'ha tingut en compte,

La Institució del Raonador del Ciutadà va suggerir als membres de la Comissió Legislativa la possibilitat d'elaborar una proposta legislativa que preveiés la regulació explícita de les relacions de veïnatge pel que fa a qüestions derivades de la contaminació acústica o de temes relacionats amb sorolls provocats per animals que poguessin pertorbar la tranquil·litat ciutadana en general o de tercers en concret. (expedient 144/16 i 189/16)]

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'ha registrat un únic expedient: 313/16.

4.IV.II. Expedient significatiu

[Una ciutadana es va personar a la Institució i ens va comunicar que era una de moltes usuàries del camí de la Canaleta i es queixava perquè els veïns de la zona no disposaven del servei d'autobús. Que el camí estava en males condicions i no se'n tenia cura: herba abundant, totxanes trencades provinents d'un mur demolit... Que el perill d'aquest camí augmentaria amb l'arribada de l'hivern.

Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi que el Comú d'Escaldes-Engordany tingués cura del camí de la Canaleta i que no representés un perill per als seus usuaris a causa del seu abandó.

Es va acordar admetre a tràmit la seva queixa, en considerar que reunia 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 el parer de la Corporació.

En l'escrit de resposta rebut, se'ns informava que els serveis tècnics del Comú, conjuntament amb la demandant, es van desplaçar al camí de la Canaleta el dia 18 de novembre a les 10:30 hores per valorar les incidències exposades en l'escrit i van constatar que s'havia realitzat el manteniment necessari i que, segons els serveis tècnics, el camí es trobava en condicions correctes.

D'altra banda, després d'escoltar la problemàtica exposada per la part afectada i considerant que el camí presentava pendents pronunciats, ens comunicaven que es tindria en compte el suggeriment de col·locar trams de barana en els llocs més contingents.

Es va comunicar el contingut de la resposta a la part demandant i es va arxivar el dossier. (expedient 313/16)]

5

SECTOR INSTITUCIONAL

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

El sector institucional ha compilat 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: 17/16, 19/16, 53/16, 104/16, 154/16, 200/16, 203/16, 288/16 i 349/16.

5.II. Expedients tramitats

[Sis 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 17/16, 53/16, 104/16, 113/16, 154/16, 200/16, 288/16 i 349/16)]

[Un escrit de queixa va ser presentat per uns ciutadans a la Institució en el qual se'ns exposava que eren veïns del vial del Cortal de Comabella de la parròquia de Sant Julià, un vial que des del dia 21 de gener de l'any 2015 era públic, ja que va ser rebut definitivament pel Comú de Sant Julià de Lòria. Que es trobaven amb la problemàtica que Correus espanyols es negava a distribuir la correspondència als diferents habitatges, malgrat les reiterades demandes de distribució del correu que havien efectuat els veïns. Constataven que el servei de correus La Poste sí que feia aquest servei i no entenien per què l'espanyol no ho feia.

El Raonador es va adreçar a l'Ambaixada Espanyola a Andorra a fi que s'interessés prop de Correus espanyols sobre la qüestió plantejada pels ciutadans.

En l'escrit de resposta rebut, l'Ambaixada ens comunicava que havien contactat el director de l'oficina d'Andorra la Vella i el cap de carteria de la unitat de distribució, els quals els informaven que el vial a què es feia referència no tenia una distribució postal per a la correcta distribució del correu. Que, per a solucionar aquesta qüestió, el Comú de Sant Julià de Lòria hauria de sol·licitar-ho a Correus espanyols, a la Direcció de zona de Correus, que era l'autoritat encarregada d'aprovar-ho.

També ens informaven que, a més, el vial no es trobava correctament senyalitzat; per tant, hauria de senyalitzar-se de manera adequada per a poder identificar els habitatges amb més facilitat. Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier, tot comunicant-los la necessitat d'efectuar les gestions amb la Corporació corresponent a fi que tramitessin la sol·licitud de Correus espanyols. (expedient 19/16)]

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: 11/16, 13/16, 15/16, 30/16, 43/16, 48/16, 56/16, 70/16, 73/16, 78/16, 105/16, 107/16, 127/16, 146/16, 152/16, 153/16, 166/16, 192/16, 199/16, 213/16, 224/16, 228/16, 252/16, 275/16, 279/16, 280/16, 282/16, 283/16, 298/16, 306/16, 336/16, 345/16, 346/16 i 350/16.

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 estat acompanyades de les consideracions que el Raonador ha cregut prudents.

Les sol·licituds d'informació dels ciutadans en què demanaven assessorament sobre diferents procedimentss 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 13/16, 48/16, 56/16, 70/16, 152/16, 228/16, 275/16, 280/16, 282/16, 283/16, 345/16, 346/16 i 350/16.

Igualment, i a fi d'agilitar els tràmits que es consideraven de caire urgent i sense termini —perquè aquest s'havia exhaurit—, el Raonador del Ciutadà ha contactat telefònicament l'alt estament judicial per trametre-li l'assumpte immediatament, en lloc d'efectuar el corresponent tràmit escrit.

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

[Catorze escrits de queixa van ser presentats a la Institució en què els ciutadans comunicaven que, després d'un llarg període de temps des que havien iniciat un procés judicial, encara no s'havia dictat sentència o no s'havia encara executat. Que, arran del període transcorregut, sol·licitaven que s'agilités.

Examinades les demandes i després de confirmar que ja s'havia instat un procediment davant d'un òrgan jurisdiccional pels mateixos fets que havien motivat els escrits que se'ns havien fet arribar, es va posar en coneixement dels reclamants el contingut de l'article 3.1 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, que diu literalment: "Les queixes o les reclamacions que rebi el Raonador del Ciutadà que concerneixin el funcionament de l'Administració de Justícia no seran

tramitades per ell, que es limitarà a traslladar-les al Consell Superior de la Justícia", i també el de l'article 4.1 que, igualment transcrit, especifica: "El Raonador del Ciutadà no pot intervenir en assumptes en els quals s'hagi instat un procediment davant d'un òrgan jurisdiccional, ni pot anul·lar ni modificar cap acte administratiu, i s'ha de limitar a fer les recomanacions i els suggeriments que estimi oportuns".

En conseqüència, el Raonador del Ciutadà va rebutjar l'admissió a tràmit dels escrits i els va arxivar, tot donant-ne trasllat immediat al Consell Superior de la Justícia. Posteriorment, l'alt estament judicial ens trametia còpia de l'ofici emès per la Batllia d'Andorra a fi de comunicar-ho a la part demandant. (expedients 11/16, 30/16, 43/16, 73/16, 105/16, 107/16, 146/16, 166/16, 199/16, 213/16, 224/16, 252/16, 306/16 i 336/16)]

[Una ciutadana es va personar a la Institució i va presentar un escrit de queixa en el qual ens manifestava que estava en procés de separació i tenia un aute de mesures provisionals i la seva exparella no el complia. Que tenia dues filles menors al seu càrrec i havia hagut de demanar una ajuda social per poder sobreviure. Que feia quatre mesos que no podia pagar el lloguer del pis i el seu compte bancari gairebé sempre estava al descobert. Per tant, sol·licitava l'actuació de la Batllia i que es procedís a l'aplicació dels autes i de la corresponent sentència.

En aplicació dels articles 3.1 i 4.1 de la llei per la qual ens regim, es va comunicar a la demandant la nostra obligació de rebutjar l'admissió a tràmit de l'escrit, ja que no era funció del Raonador del Ciutadà suplantar les vies normals d'actuació de l'Administració o dels Tribunals de Justícia o intervenir-hi, i es va donar trasllat de l'escrit al Consell Superior de la Justícia, als efectes pertinents.

Posteriorment, es va rebre un ofici de la Batllia tramès per l'alt estament judicial, el contingut del qual es va comunicar a la interessada. Aquesta no estava d'acord amb la tramesa, ja que observava unes irregularitats. Ens informava que la demanda d'execució es va presentar en data 9 de febrer 2016, quan s'hauria d'haver presentat al desembre, però, aprofitant que hi havia ja el nou aute de data 14 de gener de 2016 en què es decretava la mateixa quantitat de manutenció, l'advocat va demanar l'execució dels dos autes.

Que en cap moment es feia referència a la modificació de l'aute del 14 de gener, de data 29 de febrer, en què canviava la quantitat referent a les despeses extraordinàries. Tampoc es feia referència a les denúncies que la interessada va interposar a la Policia per l'incompliment del pagament de la manutenció el mes d'agost i setembre, les quals no havien prosperat a la Batllia, fet que no entenia, ja que era un delicte.

Que la qüestió era que patia aquesta situació des del mes de juliol de l'any passat i que, de moment, no s'havia fet res per solucionar-la. Que les menors estaven al seu càrrec i que ella abonava totes les seves despeses. Que el seu sou era de 890 € i que havia hagut de demanar, a més, que la seva família l'ajudés a alimentar i a vestir les

seves filles, perquè el seu pare no se'n feia càrrec.

Es va comunicar el segon escrit rebut per part del Consell Superior de la Justícia, en què s'informava que, en data 18-03-2016, la representació processal va formular incident d'execució contra la providència d'execució dictada, que es va obrir el corresponent incident d'execució mitjançant interlocutòria de data 21-03-2016, el qual es trobava pendent d'evacuar el tràmit de contesta a l'escrit incidental de resultes de l'ajornament sol·licitat de manera conjunta per les parts litigants. (expedient 78/16)]

[Una ciutadana, actuant com a representant d'una Comunitat d'un immoble, va presentar un escrit de queixa, perquè una de les veïnes estava produint inquietuds arran de les olors que emanaven del seu pis, ja que feia anys que no en sortia, deixava penjades durant hores a la porta bosses amb menjar que un altre veí li proporcionava, i, a més d'aquesta situació, no veien que tragués les escombraries. Que la Comunitat estava preocupada per les olors i les conseqüències que en poguessin resultar, tant per a la pròpia persona com per a la Comunitat.

En la tramesa rebuda per l'alt estament judicial, se'ns comunicava que en data 15 de juliol de 2008 es va tenir coneixement per primera vegada prop de la Batllia de les condicions de vida que acompanyaven a la demandada. Que el Secretari d'Estat de Benestar, Família i Habitatge va trametre un informe social, en què, després d'exposar-se els antecedents coneguts i les actuacions realitzades, es demanava la intervenció del batlle de guàrdia per tal de valorar la possible situació de risc d'aquesta. Després de practicar les actuacions que es varen creure pertinents, i previ trasllat del referit informe al Ministeri Fiscal, es va acordar en data 11 de maig de 2009 arxivar les actuacions incoades.

Posteriorment, i de resultes de l'informe del Servei de Policia enregistrat a la Batllia el 26 de juny de 2012, es va acordar l'obertura d'unes diligències indeterminades que finalitzaren amb un Aute de 29 de juny del mateix any, en el qual s'acordava arxivar les actuacions iniciades i deduir-ne testimoni al president de la Batllia per a la seva atribució per torn a la jurisdicció civil.

Que, en seguiment del que s'acaba d'esmentar, l'expedient en qüestió va quedar registrat i se'n va donar trasllat al Ministeri Fiscal, el qual informava en data 31 de juliol de 2012 que, de la documentació obrant, no se'n desprenia que la demandada, ni tampoc la seva mare, es trobessin actualment en una situació de risc o representessin un perill que fes necessari l'adopció de mesures tuïtives sobre elles i que, per tant, s'arxivaven les actuacions, sens perjudici que els serveis socials oferissin tot el suport que estimessin adient.

Mitjançant Aute de 21 de gener de 2014 s'acordà acumular tots els expedients i que quedessin units sota una sola causa. En aquesta resolució, que esdevingué ferma per manca d'impugnació, s'acordà a l'ensems arxivar provisionalment els autes i oficiar als Serveis Socials del Govern per tal que efectuessin un seguiment de la demandada i s'asseguressin que garantia les necessitats bàsiques i que el

Departament competent hauria d'informar el tribunal de qualsevol canvi significatiu de les circumstàncies actuals.

En data 3 de juny de 2016 fou enregistrada a favor del batlle de guàrdia una nota informativa emesa per part dels Serveis Socials de Govern, en la qual s'informava d'un risc vital imminent de la demandada i això arran de l'ingrés hospitalari de la seva mare. De resultes del que s'acaba d'esmentar, s'efectuaren un seguit d'actuacions en el marc de l'expedient de guàrdia obert, entre elles el desplaçament al domicili de la interessada del batlle de guàrdia i del seu secretari judicial, el representant de la Fiscalia i un metge del servei de Medicina Legal i Forense.

En data 14 de juny, mitjançant ofici adreçat al ministre d'Afers Socials, Justícia i Interior, i actuant en el marc de la causa principal, es va sol·licitar que s'informés el batlle sotasignant de les gestions realitzades per part de la treballadora social encarregada de fer el seguiment d'aquest cas en ordre a procurar els aliments necessaris a la interessada. En el mateix ofici es demanava que s'indiqués l'evolució de la situació, així com si la treballadora social havia pogut establir contacte amb la interessada. En data 17 de juny la Batllia va rebre l'informe social.

De l'examen conjunt de les actuacions practicades se'n desprèn la necessitat de valorar novament la procedència d'autoritzar, en contra de la seva voluntat, l'entrada al domicili de la interessada a fi de portar a terme les actuacions sol·licitades en el seu interès i benefici, una petició que requeria efectuar un seguit d'apreciacions i precisions prèvies.

Que, del contingut del darrer informe presentat, i tot i que es requerís expressament que s'informés sobre aquesta qüestió, se'n derivà l'absència d'interacció entre la treballadora social i la demandada. Així, i a manca d'altres precisions, es va donar a entendre que la visita diària efectuada al domicili de la interessada s'havia reduït a observar si a la porta d'entrada de l'habitatge hi romania o no dipositada la bossa amb aliments que, diàriament i de forma desinteressada, li portava un veí del barri.

S'exposava també en el mateix informe que des del Centre Hospitalari Andorrà (CHA) es va demanar telefònicament a la Batllia mesures per poder fer arribar una carta a la interessada, que li hauria escrit la seva mare; la treballadora social va precisar que no es va obtenir "novament, cap resposta per part d'aquesta Batllia". Al respecte, i al marge de no efectuar-se cap precisió quant a l'emissor i receptor d'aquesta trucada i desconeixent-se en tot cas aquesta realitat fins a la recepció de l'informe referenciat, no s'explicaven quins motius havien impossibilitat gestionar des dels propis serveis del Ministeri la petició de la mare, ja que, en les visites diàries realitzades, es podria haver portat aquesta missiva. Contràriament a l'anterior, s'exposava que el dia 13 de juny el veí del barri que també s'encarregava de portar-li menjar va recollir l'esmentada carta prop del CHA, prèvia demanda dels Serveis Socials, per després introduir-la per sota de la porta del domicili de la demandada. Aquest jutjador no podia compartir que, des del departament que s'encarregava de gestionar les problemàtiques socials basant-se en criteris tècnics i amb la intervenció de professionals en la matèria, es fes recaure sobre un ciutadà ben intencionat aquest tipus de responsabilitats, i més quan una gestió directa hauria permès afavorir el contacte dels profes-

sionals de Serveis Socials amb la interessada.

L'informe també incideix decididament a voler remarcar la manca d'actuació d'aquesta Batllia davant la situació descrita i parla reiteradament de la inacció dels òrgans judicials i de la incomprensió del veïnat davant la inèrcia del poder judicial, tot fent constar en el propi informe diversos comentaris i impressions dels veïns que permetien reforçar aquesta idea, però que res aportaven a la solució del problema. En aquest sentit, era comprensible el malestar que, segons la seva percepció, podien mostrar els veïns de l'escala i del barri en relació amb la problemàtica que acompanyava a la interessada i al tractament donat, però, per contra, no podien compartir la desaprovació evident que traslluïa l'informe presentat en relació amb el tractament que s'havia donat a aquesta situació des de la Batllia, i això perquè —com es diria— aquesta concepció partia d'una visió esbiaixada de les competències, atribucions i capacitat d'actuació de les diferents administracions concernides.

Es feia també menció de la por dels veïns davant la possibilitat que en algun moment pogués obrir l'aixeta del gas i fer volar l'edifici, però, havent contactat amb el Departament d'Indústria i amb la companyia subministradora, l'edifici en qüestió no disposava de xarxa de gas canalitzat i tampoc constava, i més vistes les condicions de reclusió en què romania l'estadanta, que la interessada es proveís de bombones de gas butà. Per tant, aquest risc era inexistent.

Que evidentment la forma de vida de la interessada era totalment anòmala i preocupant des del moment en què, segons constava en autes, des de feia més de 10 anys només hauria sortit de casa una sola vegada. Aquesta reclusió pressuposa una dependència total i absoluta quant a l'abastiment d'aliments o a l'accés als serveis sanitaris, encara que disposa per contra dels serveis bàsics d'electricitat, aigua i calefacció, els quals serien abonats regularment en disposar de fons suficients. L'anterior s'agreujava quan s'hi afegia la barrera cultural i idiomàtica, així com la desconfiança que la interessada denotava envers qualsevol persona, institució o administració, extrem que comportava que ni tan sols permetís a la seva mare entrar al domicili o, si més no, així constava. Que portava vivint més de 10 anys en aquestes condicions sense que constés cap incident remarcable, al marge d'episodis puntuals de males olors.

Que, sobre la base de la situació plantejada, des de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies s'apostava decididament per accedir al domicili emprant la força, prèvia autorització judicial, i procedir a continuació al trasllat de la interessada al CHA a efectes de practicar-li una exploració medico-forense, posicionament que des d'un prisma més prudent i mesurat també sostenia el Ministeri Fiscal.

La realitat descrita plantejava un important dilema en relació amb l'oportunitat d'entrar contra la voluntat de la titular al referit domicili a fi de poder valorar, d'una banda, el seu estat de salut mental i físic i, d'una altra, poder comprovar les condicions d'higiene i salubritat en les quals vivia, i tot això amb vistes a garantir-li assistència i en definitiva una vida digna, extrem que confrontava amb la inviolabilitat del domicili i el dret a la intimitat i a la vida privada de la interessada.

La Constitució andorrana, i com a expressió de l'estreta relació existent entre

la protecció del domicili i la intimitat personal i familiar, recollia en el seu article 14 el dret a la intimitat i el dret a ésser protegit per les lleis contra les intromissions il·legítimes en la vida privada i familiar i, a continuació, l'article 15 que diu: "Es garanteix la inviolabilitat del domicili, al qual no es pot entrar sense el consentiment del titular o sense manament judicial, excepte en el cas de delicte flagrant".

En un sentit similar, i precisant el que s'acaba d'exposar, l'article 8 del Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i de les llibertats fonamentals preveu:

1. Tota persona té dret al respecte de la seva vida privada i familiar, en el seu domicili, i de la seva correspondència.

2. Només pot haver-hi ingerència d'una autoritat pública en l'exercici d'aquest dret en la mesura que aquesta ingerència és prevista per la llei i que constitueix una mesura que, en una societat democràtica, és necessària per a la seguretat nacional, la seguretat pública, el benestar econòmic del país, la defensa de l'ordre i la prevenció de les infraccions penals, la protecció de la salut o de la moral, o la protecció dels drets i llibertats d'altri.

En el cas d'autes no es disposava del consentiment de la interessada, ni tampoc es constatava en cap cas la comissió d'un delicte flagrant. Per tant, i d'acord amb la Carta Magna, l'única forma de poder accedir actualment al domicili de la interessada era obtenint la prèvia autorització judicial.

En aplicació del Conveni europeu sobre els drets humans, aquesta intromissió mitjançant previ manament judicial, d'acord amb el que exposa el text constituent, i situant-nos en el supòsit que ens ocupa, únicament seria permesa si era necessària per a la seguretat pública i la protecció de la salut, i això sense incidir en el fet que el precepte transcrit preveu que aquesta ingerència havia d'estar expressament prevista per llei.

En concreció del que s'acaba d'esmentar, el Tribunal Europeu dels Drets Humans (TEDH) havia reiterat en la seva doctrina que "Les exceptions que ménage le paragraphe 2 de l'article 8 (art. 8-2) appellent une interprétation étroite et leur nécessité dans un cas donné doit se trouver établie de manière convaincante." (Crémieux cI França, STEDH 27-1-1993, ap. 38 i Roemen i Schmit cI Luxemburg STEDH 25-2-2003, ap. 68).

Per tant, a fi d'avalar la petició dels Serveis Socials i del Ministeri Fiscal, i autoritzar l'entrada al domicili contra la voluntat de la titular, calia asseverar que s'hagués determinat de forma convincent la necessitat d'autoritzar aquesta ingerència com a única i darrera via per solucionar la problemàtica plantejada.

En el cas d'autes, malauradament, no havia quedat justificada la impossibilitat real de tractar i reconduir aquesta situació per una via extrajudicial i molt menys invasiva i traumàtica Així, abans de l'actual episodi, constava que en data 2 de juliol de 2013 la mateixa treballadora social emissora de l'informe abans referenciat va desplaçar-se al domicili de la interessada juntament amb una tècnica de Seguretat

Alimentària i Entorn. L'actuació realitzada, segons constava en l'informe emès, es concretava a demanar a la interessada d'obrir la porta, la qual s'hi va negar sota el pretext d'un suposat mal d'estómac i les va adreçar a parlar amb la seva mare. Davant l'impediment constatat, i sense precisar-se cap altra actuació, ni constant cap mena de pla d'intervenció, es va concloure taxativament que des d'aquest Ministeri no es podia realitzar cap actuació al respecte i s'esperava que fos la Batllia d'Andorra qui prengués les mesures que considerés pertinents.

A partir d'aquesta data, i malgrat l'evident problemàtica social plantejada, no constava que des del Departament que tenia atribuïdes les competències en matèria de seguiment i supervisió dels casos socials s'hagués intentat establir un contacte directe, assidu i progressiu amb la interessada a fi de poder crear al llarg dels mesos una eventual relació de confiança que permetés reconduir la realitat descrita d'una forma gradual i mesurada, i això mitjançant la utilització d'uns protocols adaptats a les especificitats de la persona a protegir. Pot ser que aquesta situació no es pogués reconduir per aquesta via, però en qualsevol cas no constava que s'hagués intentat d'una forma decidida i estudiada desbloquejar la problemàtica plantejada.

Cal assenyalar que, els pocs cops que des de la Batllia i la Fiscalia es van desplaçar al domicili de la interessada, hi havien pogut mantenir converses d'entre 10 i 20 minuts, extrem que permetia intuir que una persona amb els coneixements i habilitats necessàries hi podria haver establert, amb endurança i perseverança, un cert lligam a fi de permetre valorar a través de la conversa la seva situació real i esbrinar els motius reals de l'enclaustrament i la realitat i profunditat dels seus eventuals trastorns o alteracions psicològiques, i poder potser arribar a desblocar el seu isolament.

En el mateix sentit, mitjançant Aute de 21 de gener de 2014, s'oficiava als Serveis Socials del Govern per tal que efectuessin un seguiment de la mare de la interessada a fi d'assegurar les necessitats bàsiques de la seva filla, requeriment que evidentment no impedia en cap cas que des del propi Departament es continués intentant trobar una solució més directa a través dels mecanismes i mitjans del propi Departament. Contràriament a l'anterior, i davant la compareixença efectuada davant del batlle de guàrdia en data 6 de juny dels presents, es tornava a evidenciar la inactivitat dels Serveis Socials i és que, transcorreguts més de dos anys des de la darrera intervenció, la seva actuació s'havia limitat únicament a donar un compliment literal a l'ofici tramès i no s'havia intentat en cap moment, i sobre la base de les competències pròpies i de la seva autonomia funcional, afavorir un contacte amb la pròpia interessada. S'especificava, per contra, que "la missió que s'encomanà per part de l'Hble. Batlle fou la d'assegurar l'alimentació de la interessada a través de la seva progenitora" i, en aquest sentit, havien fet el seguiment que els corresponia.

L'anterior denotava una certa descurança a l'hora d'afrontar decididament i de forma autònoma un problema eminentment social, judicialitzant de forma prematura i davant del primer impediment una situació que hauria requerit un seguiment i una atenció particularitzats, i més tractant-se d'un cas certament singular i infreqüent que hauria d'haver motivat una actuació molt més proactiva, mitjançant la planificació i execució d'un programa d'actuació adaptat al cas particular, fet que no resulta de la documentació que conformava l'expedient.

Per tant, no s'entenia que es donessin els pressupòsits necessaris per tal d'envair, contra voluntat, l'espai vital que ocupava basant-se en una eventual situació de risc de la interessada i això per dos motius. En primer lloc, perquè la situació actual no es presentava diferent que la constatada dos, quatre o sis anys enrere. En aquest sentit, presentava igualment cobertes les necessitats bàsiques primàries ara que anys enrere: fins fa poc, les alimentàries a través de la seva mare, i, actualment, a través d'un veí del barri. I és que feia deu anys que vivia de la mateixa forma i no tenien per cert que la seva salut hagués empitjorat. I, en segon lloc, perquè, tal com s'havia dit, no constava que els mecanismes assistencials propis de l'Estat social que reconeixia el text constituent, i que podrien ser el desllorigador d'aquesta situació, s'haguessin activat pertinentment Així, sense altra informació rigorosa, al marge de les hipòtesis presentades, la discrepància de l'afectada amb els valors socials o culturals imperants en la nostra societat no pressuposaven l'existència d'un trastorn mental que requerís la intervenció coercitiva requerida, ni d'un risc imminent per a la seva salut, tot i que sí la intervenció, la supervisió i el tractament adequats des dels serveis de l'Administració.

Que si malgrat l'exposat no s'hagués pogut aconseguir el desbloqueig d'aquesta situació en un breu termini que concretaven en 10 dies naturals a comptar de l'endemà de la notificació de la present, des del Departament de Serveis Socials s'emetria a la Batllia un nou informe en què s'especifiqués l'existència i l'abast d'aquest problema d'acumulació de brossa orgànica, així com les actuacions i els avenços realitzats, precisant, en tot cas, si s'havia pogut reconduir aquesta situació i de quina forma.

Que vista la legislació vigent i els usos i costums aplicables al present cas, el batlle, actuant com a Tribunal Unipersonal, va decidir oficiar al ministeri encarregat dels Afers Socials a fi que donés compliment a les actuacions següents:

- Efectuar visites diàries al domicili de la interessada a realitzar per part d'un/a treballador/a social angloparlant, a fi de constatar i eventualment solucionar la problemàtica que s'estaria plantejant en relació amb l'acumulació de brossa orgànica, i informar al cap de 10 dies sobre la situació, les actuacions i els avenços realitzats.

- Procurar-li diàriament aliments i altres productes bàsics que pogués requerir.

- L'anterior no obstava que des del ministeri encarregat dels Afers Socials es duguessin a terme totes aquelles actuacions que s'entenguessin més procedents per tal de desencallar la reclusió en què vivia, procurant en tot cas la seva assistència bàsica i necessària.

- Notificar la present resolució al M.I. Sr. Ministre d'Afers Socials, Justícia i lnterior i al Mgfc. Ministeri Fiscal. (expedient 192/16)]

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, 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.

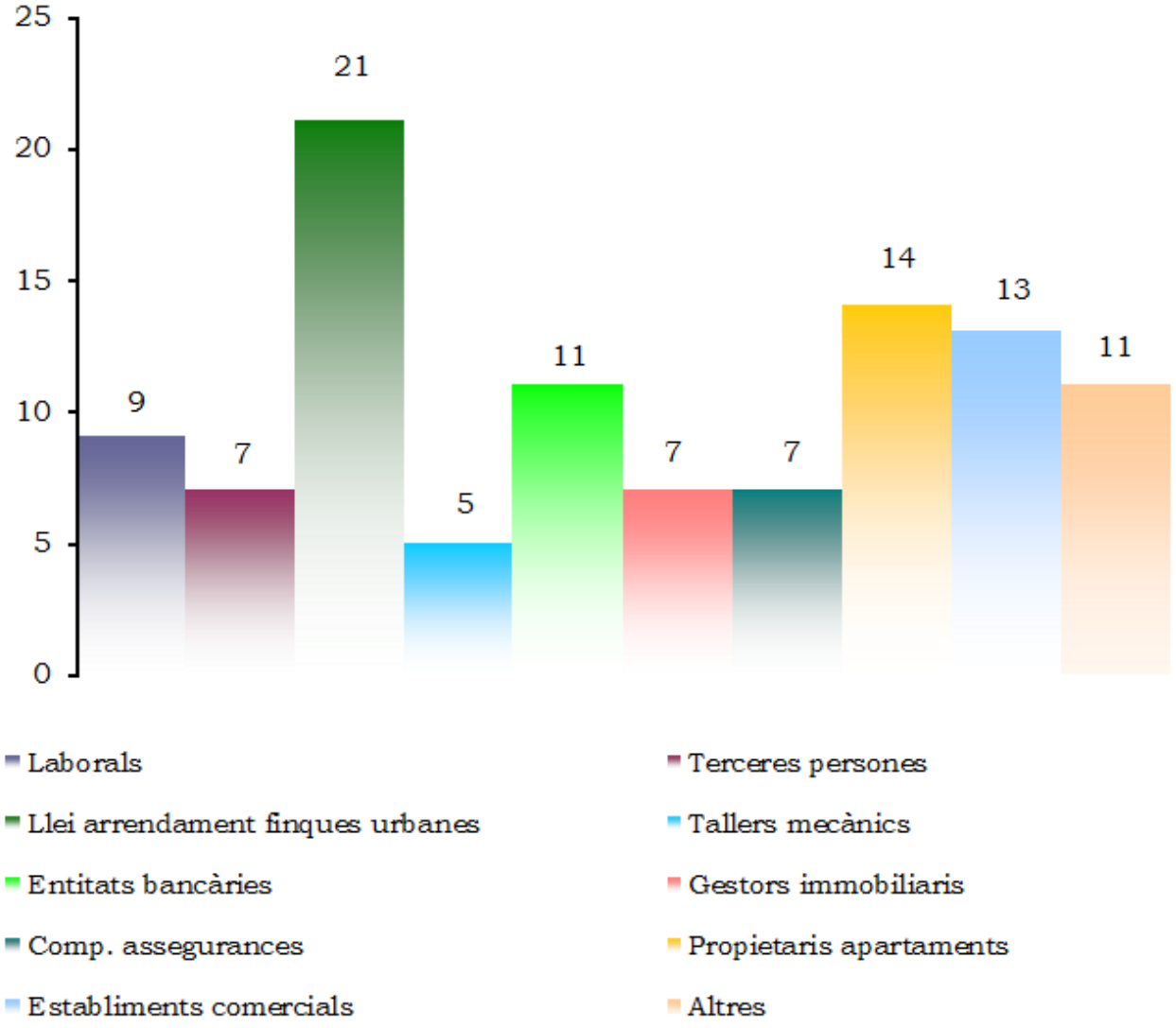
Aquesta pràctica s'ha seguit en els expedients que detallem a continuació: 1/16, 2/16, 5/16, 7/16, 9/16, 10/16, 16/16, 18/16, 21/16, 25/16, 26/16, 27/16, 31/16, 32/16, 34/16, 37/16, 39/16, 44/16, 45/16, 46/16, 50/16, 51/16, 59/16, 61/16, 62/16, 64/16, 69/16, 72/16, 74/16, 76/16, 77/16, 79/16, 82/16, 89/16, 90/16, 93/16, 94/16, 98/16, 101/16, 103/16, 112/16, 113/16, 114/16, 116/16, 118/16, 122/16, 123/16, 125/16, 131/16, 133/16, 134/16, 139/16, 143/16, 147/16, 150/16, 156/16, 157/16, 160/16, 168/16, 173/16, 176/16, 186/16, 187/16, 202/16, 208/16, 210/16, 219/16, 220/16, 230/16, 231/16, 232/16, 234/16, 235/16, 236/16, 238/16, 246/16, 247/16, 249/16, 251/16, 253/16, 258/16, 260/16, 261/16, 266/16, 271/16, 276/16, 286/16, 287/16, 289/16, 290/16, 291/16, 292/16, 293/16, 300/16, 304/16, 305/16, 310/16, 314/16, 316/16, 318/16, 319/16, 322/16, 327/16, 329/16, 331/16, 335/16, 339/16, 340/16, 341/16 i 343/16.

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.

En aquest sentit, des de la Institució s'ha observat una gran quantitat de casos en els quals els ciutadans han de recórrer a gestories o advocats a fi de poder efectuar els tràmits escaients prop dels estaments judicials, fet que implica una despesa considerable en economies precàries i el resultat dels quals, si fos positiu per a ells, no els seria rendible econòmicament.

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.



3

ÍNDEX

GENERAL

1

ÍNDEX GENERAL

INTRODUCCIÓ ..... Pàg. 2

Consideracions generals a l'entorn de l'activitat del Raonador del Ciutadà 4

PRIMERA PART: Anàlisi i resum estadístic 10

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 18

Contingut de la segona part 20

1 - Sector finances 58

1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 58

1.II. Expedient significatiu 58

2 - Sector urbanisme. 61

2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 61

2.II. Expedient significatiu 61

3 - Sector social: 62

3.I. Pensions / CASS 62

3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 62

3.I.II. Expedients significatius. 62

3.II. Infants - Jovent 75

3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 75

3.II.II. Expedients significatius 75

3.III. Tràmits socials Pàg.78
3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....78
3.III.II. Expedients significatius.....79

4 - Sector Administració general. 84
4.I. Institucions penitenciàries.....84
4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....84
4.I.II. Expedients significatius.....84

4.II. Administració general.....87
4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....87
4.II.II. Expedients tramitats.....88

4.III. Contaminació acústica i higiene 97
4.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 97
4.III.II. Expedients significatius 97

4.IV. Seguretat viària.....100
4.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 100
4.IV.II. Expedient significatiu 101

5 - Sector institucional.....102
5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 102
5.II. Expedients tramitats.. 102

6 - Sector justícia. 104
6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....104
6.II. Expedients més significatius tramesos al Consell Superior de la Justícia 104

7 - Sector accions privades 112
Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 112

ÍNDEX GENERAL..... 115

I - ÍNDEX GENERAL 116