



RAONADOR
DEL CIUTADÀ

PRINCIPAT D'ANDORRA

Informe anual al Consell General

2019

Introducció

Seguint l'establert en l'article 21 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, us presentem el recull de les actuacions efectuades per la Institució, durant l'any 2019.

L'informe anual, comença el primer de gener i finalitza el 31 de desembre de 2019. El recull també inclou els expedients pendents d'altres anys que quedaven oberts en espera de la resolució de les gestions i procediments derivats de les situacions familiars/econòmiques de persones ateses pel Departament d'Afers Socials i/o de tràmits judicials, i que gràcies a les gestions prop de la Institució, s'han pogut desbloquejar i resoldre durant el 2019.

A més de presentar-vos el detall de les actuacions realitzades, complim amb la nostra responsabilitat de fer un seguit de consideracions encarades a millorar i garantir la defensa efectiva dels Drets Humans al Principat d'Andorra.

D'acord amb la Llei 26/2017 del 23 de novembre de modificació de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà del 4 de juny de 1998, no només hem actuat prop de l'administració pública i/o parapública, sinó que hem continuat incidint en el sector privat quan hem observat una possible vulneració dels drets de la ciutadania.

La nostra prioritat, continua sent la de facilitar l'accés als serveis del Raonador, i l'atenció personalitzada, tant als particulars com a les associacions, amb l'objectiu d'assessorar, guiar i acompanyar la ciutadania, tot vetllant per la defensa dels seus drets fonamentals. Uns drets que en ocasions es poden veure vulnerats per mancances econòmiques, informatives o de desatenció per part de les administracions.

L'Ombudsperson, arreu, comparteix una missió: defensar els drets i les llibertats de la ciutadania. Per aquest motiu hem impulsat campanyes de conscienciació entre la població d'Andorra, oferint-nos com a interlocutors amb les entitats públiques o privades del país, amb el lema: "Escolta activa".

Una escolta activa que enguany s'ha centrat en la millora dels nostres canals de comunicació: amb l'impuls de les xarxes socials, una nova identitat corporativa i una pàgina web actualitzada: més didàctica i àgil, des d'on poder contactar de forma directa, plantejar dubtes, redactar queixes, demanar cita i des d'on qualsevol persona ens pugui plantejar el seu neguit.

En el decurs de 2019 s'ha definit la Identitat Corporativa per establir els mecanismes i accions necessàries per incrementar la notorietat de la Institució, entre els seus públics objectius.

També hem dotat la Institució de les eines necessàries per cohesionar i crear pertinença entre les treballadores de l'entitat, amb estratègies de millora de la comunicació interna, a l'espera de l'adequació de les instal·lacions actuals- del tot insuficients- i de l'accessibilitat del lloc de treball.

Continuem treballant i col·laborant amb altres entitats, com UNICEF, per ampliar el grau de coneixement de les activitats i funcions de la Institució, especialment entre els seus públics sensibles i així esdevenir un referent quan es parla de Drets Humans a Andorra.

I hem incrementat la presència de la Institució i la seva tasca als mitjans de comunicació, en línia amb els objectius a mig termini de l'entitat.

Els objectius que es volen desenvolupar i continuar a partir d'ara són:

- Establir els mecanismes i accions necessàries per incrementar la notorietat de la Institució, entre els seus públics objectius.
- Continuar treballant amb totes les entitats que agrupen col·lectius sensibles per tal que coneguin la tasca i funcions del Raonador, i millorar qualitativament i quantitativament el grau de coneixement de la Institució per part de la ciutadania.
- Incrementar i implementar nous canals de comunicació, online i offline per poder quantificar l'impacte, tot seguint una estratègia definida i en línia amb els objectius a mig termini de l'entitat.

Els propers mesos, continuarem centrant els nostres esforços en aquest sentit, establint nous contactes amb tots aquells col·lectius especialment sensibles, com associacions de dones, joves i persones amb diversitat funcional.

A nivell comunicatiu, continuem treballant per fer de la institució del Raonador del Ciutadà un ens transparent, àgil i proper.

Hores d'ara, les noves funcions que li atorga la Llei 26/2017, s'han posat en marxa gairebé en la seva totalitat, i la voluntat és poder destinar-hi més recursos humans i econòmics per poder-los implementar i donar a conèixer entre la població, que en molts casos, encara desconeix la seva existència.

La Institució del Raonador és una entitat propera, de vocació oberta i que fa de nexa entre la ciutadania i les entitats públiques o privades. El

servei és gratuït i obert a tothom, el que facilita que la gent s'hi pugui acollir.

Continuem plantejant un urgent canvi d'ubicació ja que la seva situació, en la planta -5 del Consell General, té problemes de visibilitat- queda com amagat- i – el que és més important- d'accessibilitat (cal baixar per unes escales o un ascensor amb accés restringit als treballadors), fet que contrasta amb què -precisament- les persones amb diversitat funcional són un dels nostres públics prioritaris.

També caldria millorar la senyalització externa i interna de les oficines, que d'altra banda són clarament insuficients si es preveu la contractació de més recursos humans per fer front a les noves obligacions que ens encomana la llei.

El principal risc que plana actualment sobre la Institució, és el desconeixement de les nostres atribucions, el que fa que persones que s'hi adrecen els deixi mal regust de boca perquè no sempre podem donar-los-hi el servei que se'ns demana, i de l'altra, perquè molts dels concernits no saben que disposen d'aquesta eina.

És per aquest motiu, que durant l'any 2019 hem volgut impulsar de la mà d'UNICEF d'una campanya destinada a donar conèixer les funcions del Raonador entre el públic adolescent. Per fer-ho vàrem realitzar una trobada informativa amb diversos joves del país amb els quals, posteriorment, vàrem elaborar i difondre uns petits vídeos divulgatius a través de les xarxes socials amb el lema: Raonador per un dia.

En la mateixa línia, hem col·laborat amb els departaments de joventut de les diferents parròquies, on hem fet xerrades i reunions per conèixer de primera mà els neguits del jovent i mirar de buscar solucions a les mancances que ens han compartit. Entre altres, hem visitat l'Espai Jovent d'Escaldes-Engordany, i hem participat a la Taula Permanent de Joventut organitzada pel Departament de Joventut i Voluntariat.

De vegades, hem constatat que hi ha persones que s'adrecen a la institució, no tant perquè tinguin una queixa concreta, sinó perquè necessiten orientació i consell a l'hora de resoldre problemes de caire administratiu. Hem comprovat com, sovint, aquests casos es podrien haver resolt amb una atenció més acurada per part dels funcionariat.

En totes les nostres comunicacions s'ha mirat d'utilitzar un llenguatge inclusiu, entenedor i planer amb l'ànim de fer-nos entendre, sobretot quan s'han de transmetre les paraules i conceptes tècnics que apareixen en determinats informes i/o resolucions. Hem constatat que aquest petit gest, alleuja el neguit davant el vocabulari, no sempre diàfan de l'administració.

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

Durant aquest any hem participat en diferents congressos i seminaris, i s'han mantingut contactes amb l'AOMF (l'Associació d'Ombudsmans i Mediadors de la Fracofonia), la FIO (la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman), l'Organització d'Ombudsmans depenent de l'Alt Comissariat dels Drets Humans de les Nacions Unides, l'Organització d'Ombudsmans dels Estats Membres del Consell d'Europa, l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI) i de la Regió Europea (IOE), amb l'AOM, l'Associació d'Ombudsmans de la vessant Mediterrània, així com amb la major part dels seus integrants.

Finalment, no podem deixar d'esmentar que, des del novembre de 2019, el Raonador del Ciutadà és el Vicepresident IV del Consejo Rector de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO), càrrec que té dos anys de durada.

ESTRUCTURA DE L'INFORME

Després d'una breu introducció, l'informe presenta dues parts diferenciades:

En la primera, localitzem les dades estadístiques amb què s'analitza el funcionament i l'activitat duta a terme al llarg de 2019 i la tipologia dels expedients, els quals poden ser formals, informatius i d'ofici.

En la segona part, es fa una exposició detallada dels expedients registrats per sectors, agrupats en set categories: finances, urbanisme, social, administració general, institucional, justícia i accions privades, alguns d'ells subdividits com s'especifica tot seguit:

- El sector social se subdivideix en quatre sectors: pensions/CASS, infants/jovent, tràmits socials i diversitat funcional.
- El d'administració general queda subdividit en: institucions penitenciàries, administració general, contaminació acústica, higiene i pol·lució i, per últim, seguretat viària.

Tot i haver derivat les queixes vinculades a la Cambra de Saigs al Ministeri de Justícia i Interior- que és de qui en depèn- aquest subsector l'hem classificat conjuntament amb el de justícia per la seva vinculació directa.

A causa de l'alarma social generada al voltant de l'augment del preu dels lloguers, s'ha continuat amb la investigació d'ofici sobre aquesta qüestió, constatant que en aquest període s'han registrat 151 expedients nous, que s'han sumat als més dels 79 registrats durant el darrer trimestre de l'any 2018.

Els temes vinculats a la rescissió de contractes, l'augment del preu dels lloguers i als casos registrats d'abús en els pagaments de les despeses de serveis (calefacció i altres) s'han agrupat en l'apartat "Habitatge" que es troba en l'apartat d'accions privades.

En cada grup exposem tots i cadascun dels expedients del sector i fem una menció específica d'aquells que no han requerit cap intervenció per part de la Institució, més enllà de l'assessorament puntualment de tràmits i altres qüestions.

Hem cregut convenient donar una explicació detallada de cadascun dels expedients que hem tramitat i que han estat resolts. A l'espera de tancar els expedients en curs, se'n fa tot just una menció, a l'espera de disposar de les dades i la informació definitiva. Així mateix, en aquest Informe s'ha cregut adient fer menció dels expedients que encara estaven oberts de l'any 2018 i que hem resolt durant el 2019.

Abans de concloure aquesta introducció, considerem convenient fer arribar als Molt Il·lustres consellers i conselleres les següents consideracions:

La Institució continua tramitant una demanda presentada l'any 2018 en referència al col·lectiu de la gent grant resident al Principat que cobra una pensió d'Espanya. En aquest sentit han de demanar un certificat de fe de vida al Comú de la parròquia on viuen, certificat que els majors de 65 anys no han d'abonar, i que han d'adjuntar amb el certificat de Resident Fiscal que sol·liciten al Departament de Tributs i Fronteres amb un cost de 8,96 €, per tal que Espanya no els hi descompti l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques de les seves pensions.

Considerem que la Caixa Andorrana de Seguretat Social disposa d'aquesta informació i que podria lliurar un llistat al Departament de Tributs i Fronteres per tal que aquest departament efectués els certificats sense cap cost, entre gener i febrer de cada any, a fi que un cop efectuats, fossin lliurats al Departament de pensions de la CASS per tal que la parapública ho gestionés prop de la Seguretat Social Espanyola.

Efectuades les gestions escaients amb ambdues administracions, el Departament de Tributs i Fronteres manifestava que caldria formalitzar un acord de col·laboració entre la CASS i el Govern que regulés el procediment de sol·licitud per part de la CASS dels certificats de residència fiscal, en nom i representació de les persones que cobraven

una pensió d'Espanya, així com l'expedició i lliurament d'aquests certificats.

En aquest sentit, s'havia de tenir en compte que a l'apartat 1 de l'article 29 del Reglament d'aplicació del Tributs de l'11 de febrer del 2015, s'establia que els certificats tributaris s'havien d'expedir a instància de l'obligat tributari o a petició d'un òrgan administratiu sempre que la petició esmentada "estigui prevista en una llei o compti amb el consentiment previ de l'obligat tributari". Així doncs, en cas que la Llei en vigor aplicable a la CASS no establís expressament la potestat de sol·licitar d'ofici els certificats de residència fiscal, era imperatiu que la CASS obtingués el consentiment previ exprés dels interessats.

Que pel que feia a la gratuïtat de l'emissió del certificat de residència fiscal calia tenir en compte que aquest cost estava considerat com a preu públic i formava part dels drets econòmics de les finances públiques d'acord amb l'article 5 de la Llei general de les finances públiques, del 19 de desembre de 1996, entesos com a contraprestacions pecuniàries que es satisfien per les prestacions de serveis i la realització d'activitats efectuades en règim de dret públic, quan es tractava de serveis o activitats que no eren de sol·licitud o de recepció obligatòries pels administrats. Tal i com s'establia a l'apartat 4 de l'article 4 de la Llei, 21/2014, del 16 d'octubre, de bases de l'ordenament tributari, corresponia al Govern crear i regular els preus públics, motiu pel qual, el Departament de Tributs i de Fronteres no es podia pronunciar al respecte.

Segons la contesta de la CASS, se'ns manifestava que l'enviament dels certificats de residència fiscal era un tràmit que les persones titulars d'una pensió espanyola i que tenien establerta la seva residència fiscal a Andorra, havien de fer arribar a títol personal a la Tresoreria de la Seguretat Social Espanyola en virtut del Conveni entre el Principat d'Andorra i el Regne d'Espanya per evitar la doble imposició en matèria d'impostos sobre la renda i prevenir l'evasió fiscal.

Que la CASS no disposava dels coneixement de la condició de pensionat espanyol de tot els ciutadans d'Andorra, ni de la seva residència fiscal. Tal i com els va informar la Seguretat Social Espanyola, les persones titulars d'una pensió espanyola amb residència fiscal a Andorra havien de fer arribar l'original del Certificat de Residència Fiscal una vegada a l'any. Aquest termini transcorria a comptar de la recepció del darrer certificat de residència i aquesta periodicitat no es corresponia, per la major part dels casos, al període estipulat per la Seguretat Social Espanyola per a l'enviament del certificat de fe de vida (primer trimestre de cada any). Endemés, l'emissió dels certificats sense cap cost no s'inclouïa dins de les competències de la CASS.

En darrer lloc, se'ns informava que des de la CASS es donava suport en l'enviament dels certificats als pensionats que així ho desitjaven per tal de facilitar la màxima col·laboració als assegurats.

Per tant i arrel de les respostes obtingudes, la Institució creu convenient posar de relleu aquest fet.

Pel que fa al sector social, a la vista dels expedients tramitats amb al Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Habitatge, deixem constància de les dificultats que s'han presentat en aquest Ministeri en referència a les ajudes socials aprovades i que no han arribat a ser percebudes o amb un retard considerable, pels ciutadans que ho han sol·licitat. Hem estat en estret contacte amb els serveis del ministeri i hem pogut constatar les dificultats amb què s'ha trobat el Departament durant gairebé tot l'any 2019 per poder gestionar totes les demandes, atesos els pocs efectius existents en treballadors socials, havent comprovat la decidida voluntat del Ministeri d'ampliar els recursos tant personals com materials amb què comptava.

En aquest sentit, esmentem la possibilitat d'estudiar mesures addicionals per tal que les necessitats bàsiques que els ciutadans han sol·licitat i els han estat acceptades, puguin ser ateses en la major brevetat possible, sempre en favor de la salvaguarda dels seus drets i poder pal·liar les situacions d'urgència econòmica que se'ls poden presentar, tot i remarcant l'esforç encomiable que el col·lectiu de treballadors socials han efectuat tot al llarg de l'any atesa la situació interna del departament.

Un dels altres subsectors prioritaris per a la Institució és el que fa referència als infants/joves/adolescents. Malgrat el mandat que la Llei 79/2010 del 25 d'octubre i la Llei 26/2017 del 23 de novembre de modificació de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà ens atorga d'especial vigilància i tutela dels drets dels infants, el Raonador, el cert és que pocs han estat els expedients tramitats en aquesta matèria, tal i com ja ha estat el cas en anys anteriors. Les raons d'aquest fet poden ser diverses, però més enllà del possible desconeixement que la ciutadania pugui tenir encara de les competències del Raonador en Infància i Adolescència, aquest titular considera també que el país s'ha dotat de mecanismes prou eficients per fer un seguiment ràpid de possibles situacions de fragilitat o vulnerabilitat, des dels mateixos professionals de les escoles fins a l'equip d'infància i Adolescència del Ministeri.

Durant el transcurs de l'any 2019, han estat dos casos els que han estat tramitats directament amb el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior en referència a una possible discriminació dels infants i adolescents en l'accés a reduccions econòmiques per a l'ús del servei de transport, tant a nivell nacional com internacional, depenent del seu lloc d'escolarització.

En el primer cas, ens referim al programa Abonandbus, tràmit que ja va tenir el seu origen en un expedient tramitat pel meu antecessor l'any 2015, sol·licitant que el Ministeri competent treballés en l'establiment de programes més genèrics pel foment de la mobilitat destinat als joves i que permetessin donar resposta a tots els estudiants d'ensenyament superior independentment del lloc d'estudi més enllà dels dos únics destins coberts (Barcelona i Tolosa).

Dels tràmits efectuats en el transcurs d'aquest any 2019 (desenvolupament del dossier i recomanació que es pot consular a la pàgina 78 d'aquest informe), des del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior se'ns va manifestar la seva voluntat, pel curs acadèmic 2020-2021, que el projecte "Abonandbus" es transformés en un producte nacional de mobilitat jove per als joves del país, així com augmentar la dotació dels ajuts de transport per als estudiants que tenien necessitats socioeconòmiques i eren beneficiaris dels ajuts a l'ensenyament superior.

Confiem que les gestions que pugui efectuar el Govern en aquest sentit i, en un futur pròxim, puguin donar resposta a tots els joves independentment del seu destí en la continuïtat dels seus estudis superiors.

Un dels altres assumptes tramitats va ser el que fa referència als joves que havien passat d'un centre educatiu públic a un de privat, amb la conseqüència que el Departament de Transport Escolar els reclamava el retorn del carnet de transport escolar, efectuant-li l'abonament de la part proporcional de l'import abonat, però denegant el carnet de bus lliure, en aplicació de l'article 5 del Decret d'aprovació del Reglament regulador del servei del transport escolar.

El desacord en aquesta aplicació, es motivava en el fet que independentment que un centre fos públic o privat, el centre estava ubicat al Principat d'Andorra i aquest servei de bus lliure estava destinat als alumnes que cursessin estudis obligatoris de segona ensenyança i que habitessin a més de 1.000 m del centre escolar, ja fos per desplaçar-se als centres educatius com per efectuar activitats extraescolars o d'esbarjo amb els companys.

Es van efectuar els tràmits escaients prop del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior, qui a través del Servei de Transport Escolar, se'ns va comunicar que s'havia de fer complir l'actual Reglament regulador del servei del transport escolar, que preveia que l'abonament del bus lliure es podia sol·licitar sempre que el centre escolar al qual pertanyien els usuaris fos públic i estigués ubicat al Principat d'Andorra. En aquest cas, el centre escolar on estaven estudiant els fills dels demandants no corresponia a una escola pública i per tant no se'ls hi podia proposar aquest tipus d'abonament.

Tanmateix, se'ns informava que des del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior, juntament amb la resta de ministeris implicats en el transport públic, s'estava treballant per poder proposar un abonament atractiu que donés resposta al conjunt dels joves del país. Que el mes d'octubre ja s'havia dut a terme la primera reunió per definir la tipologia d'abonament.

Des de la Institució es va sol·licitar se'ns informés de les gestions i tràmits efectuats pel Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior a fi que el proper curs 2020/2021 es fomentés la mobilitat de tota la població de joves, ja que fins la data s'estava penalitzant a una part simplement pel lloc d'estudi escollit concretament en ser privat.

Finalment, volem remarcar l'interés d'aquest titular en tot el que fa referència als infants i adolescents amb trastorns de comportament i que es troben en risc per una possible addicció provocant conductes disruptives.

Es va iniciar un estudi previ en el que el Raonador es va entrevistar amb famílies afectades a fi de saber de primera mà les seves necessitats, els problemes i els neguits en els que es trobaven. Consultes que s'han anat efectuant a fi de valorar les mancances existents i cercar possibles solucions o aportacions que es puguin efectuar.

La voluntat d'aquesta Institució és la de continuar treballant en la cerca de possibles solucions o acompanyament a les famílies i/o joves que es troben en aquestes circumstàncies, així com la nostra proposta de col·laboració al grup de treball format entre els quatre els ministeris: Educació, Salut, Afers Socials i Interior.

Un dels altres aspectes en via d'anàlisi per aquesta Institució ha estat la qüestió que afecta als alumnes amb intoleràncies alimentàries i del cost que genera als pares ja que diversos centres educatius sol·liciten el pagament d'un sobrecost pel servei de menjador ja que han de ser subministrats per la cuina centralitzada de l'escola francesa.

Els afectats havien sol·licitat del Govern una subvenció ja que havent-se assessorat, a l'Hospital o Residències geriàtriques no hi havia cap suplement en aquests cassos a l'igual que als centres escolars d'Espanya i França.

Sol·licitada la informació escaient, des del Govern se'ns comunicava que la gestió la postava a terme l'Associació de pares AMPEA, regida per uns estatuts i que el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior no hi podia intervenir. Que tot i així, el Govern oferia ajuts de menjador escolar per a les famílies amb dificultats econòmiques.

Aquest assumpte continua en tràmit d'estudi per part de la Institució i fa menció en aquest informe per tal que la Cambra el pugui valorar.

En referència al tema sanitari, tornem a reiterar els dossiers tramitats amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social. Tot i que la parapública ha donat puntual tràmit a totes les nostres demandes, podem continuar posant de relleu alguns problemes que ja són reiteratius en el decurs dels anys.

En concret es tracta del desacord dels demandants en el fet que estan de baixa per malaltia, després dels controls mèdics efectuats pels metges de la CASS, i tot i haver-los-hi manifestat que les seves malalties encara necessitaven d'un termini per a la seva recuperació, pocs dies després rebien un comunicat de la CASS informant-los que la seva malaltia havia estat consolidada o en curs de consolidació. Aquest fet provoca un malestar al ciutadà, quan presenta el recurs administratiu, adjuntant informes mèdics conforme no s'han recuperat per iniciar la tasca laboral, ja que són ignorats i no són tinguts en compte, derivant-los a recórrer a la jurisdicció ordinària de la Batllia. Aquesta resolució comporta que molts afectats desisteixin en iniciar un procés judicial en no poder sufragar l'elevat cost econòmic que els hi pot generar segons les despeses dels representants legals i costes judicials.

Un dels altres aspectes tramitats va ser la manca de protocol d'actuació establert en el cas de ciutadans que acudeixen a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell per una patologia d'urgència oftalmològica. Tramitat el dossier i analitzada la situació, i efectuades les gestions escaients, des del Ministeri de Salut se'ns comunicava que havent constatat la manca d'aquest protocol, el mateix estava en procés d'elaboració a fi de solucionar situacions com les plantejades.

Per finalitzar, fem menció a la investigació d'ofici mitjançant la qual el Raonador va efectuar una inspecció ocular a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell, i concretament de les dues habitacions/cel·les destinades als interns del Centre Penitenciari quan havien de ser ingressats i atesos mèdicament.

En el transcurs de la visita es va observar l'existència d'una càmera a cada habitació per tal que els agents de Policia que els custodiaven a través de les pantalles poguessin tenir control permanent dels interns. Aquestes càmeres, segons es va poder comprovar i constatar, enfocaven a la sala de bany, la qual no tenia cap porta, imatges que privaven la intimitat dels interns, tal i com es podia observar en el recull fotogràfic que adjuntàvem.

D'aquesta tramitació, iniciada l'any 2018, es pot constatar que efectuades les gestions escaients, la Direcció del SAAS ens responia que s'havien efectuat unes modificacions provisionals en les lents de les

càmeres de videovigilància de manera que no es visualitzés la zona de bany, i que s'estava treballant conjuntament amb el Servei de Policia en una solució definitiva. Al tancament d'aquest exercici, tot i no haver-se confirmat la resolució del problema, confiem que en el transcurs de l'any següent les administracions involucrades procedeixin a subsanar el fet constatat.

Primera Part

Anàlisi I Resum Estadístic

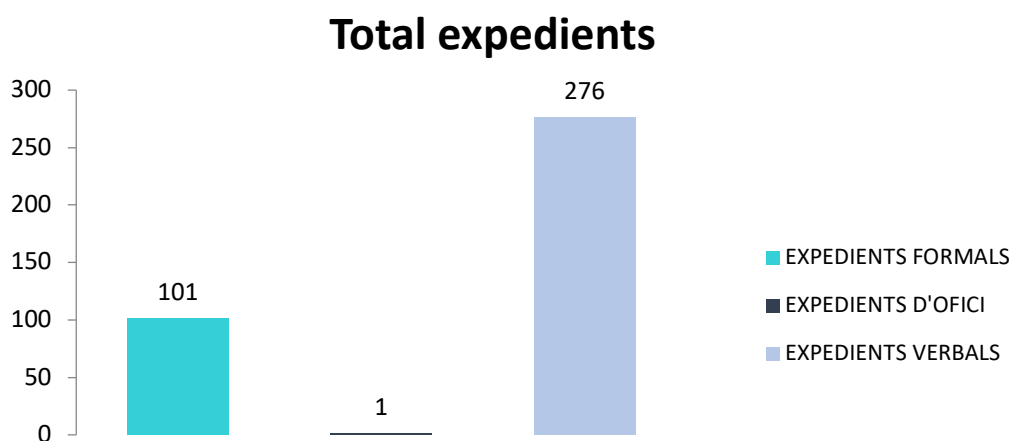
Anàlisi i resum estadístic

En la primera part de l'INFORME ANUAL AL CONSELL GENERAL efectuem un resum estadístic on recollim les dades més rellevants en referència al desenvolupament de l'activitat de la Institució del Raonador del Ciutadà en aquest període 2019, apartat al que es poden remetre per la seva consulta.

Durant aquest termini anual s'han obert un total de 378 expedients, dels quals 329 han estat resolts. Els que no van ser admesos a tràmit en tractar d'assumptes concernents al funcionament de la justícia, van ser tramesos al Consell Superior de la Justícia.

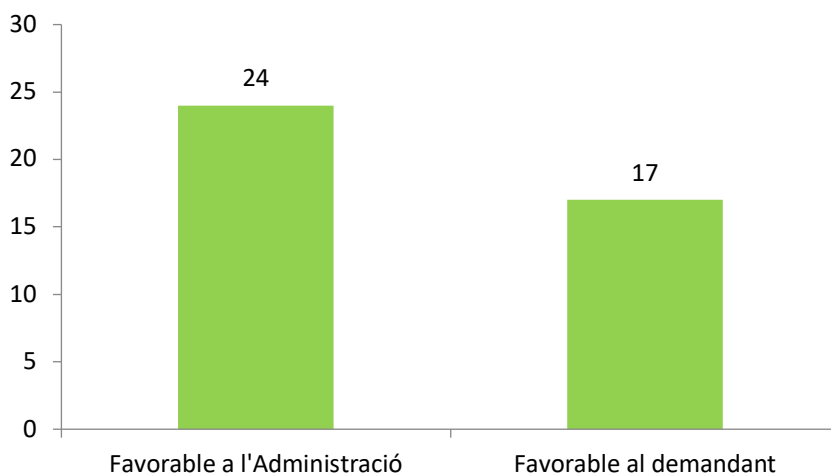
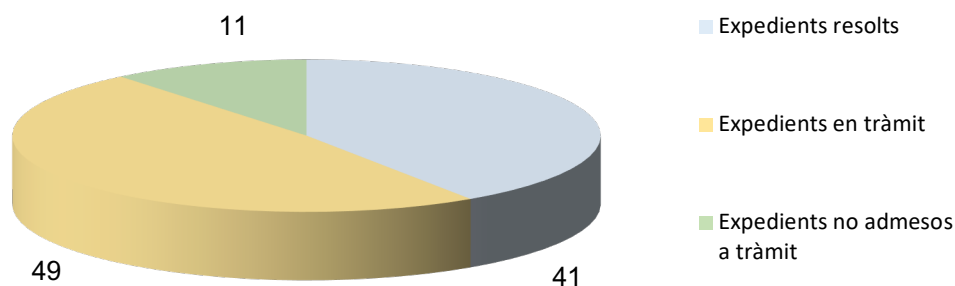
Dels 378 expedients, 101 van ser tractats com a expedients formals escrits en els que es va admetre a tràmit l'escrit de queixa presentat pels demandants, efectuant la corresponent enquesta i resolució de l'expedient.

Dels 277 dossiers englobats com a expedients informatius, 1 va ser formalitzat d'ofici per aquesta Institució i en els 276 restants es deixava constància de la consulta efectuada pels ciutadans i la informació o tràmits a efectuar per solucionar el problema plantejat, sense que cap actuació posterior per part del Raonador del Ciutadà.



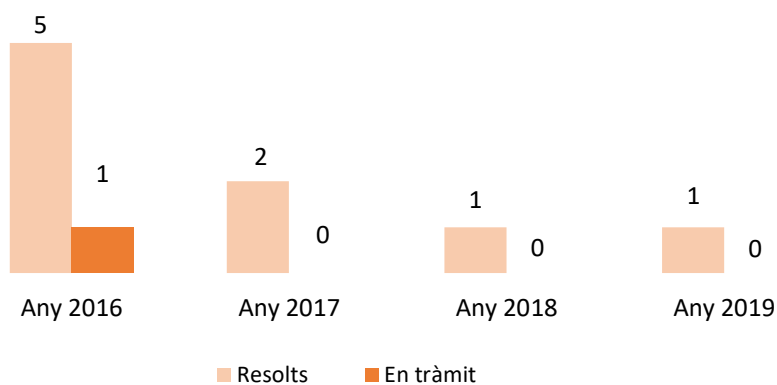
A) EXPEDIENTS FORMALS

| | Any 2016 | Any 2017 | Any 2018 | Any 2019 |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|------------|
| 1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS | | | | |
| A INSTÀNCIA DE PART..... | 112 | 77 | 116 | 101 |
| 1.1 Admesos a tràmit..... | 91 | 73 | 101 | 90 |
| - Resultats | 88 | 72 | 75 | 41 |
| Favorable al demandant..... | 20 | 22 | 32 | 17 |
| Favorable a l'Administració | 68 | 50 | 43 | 24 |
| - En tràmit | 3 | 1 | 26 | 49 |
| 1.2 No admesos a tràmit..... | 21 | 4 | 15 | 11 |

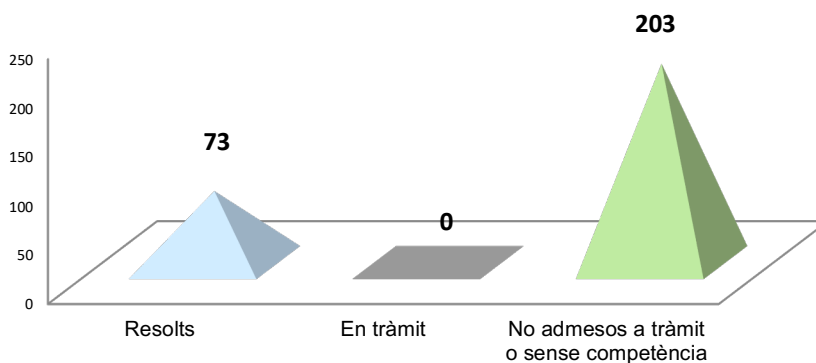


2. TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

| | Any 2016 | Any 2017 | Any 2018 | Any 2019 |
|----------------------------------|----------|----------|----------|-----------------|
| D'ofici | 6 | 2 | 1 | 1 |
| -Resultats | 5 | 2 | 1 | 1 |
| Favorable al demandant..... | 4 | 2 | 0 | 0 |
| Favorable a l'Administració | 1 | 0 | 0 | 1 |
| - En tràmit | 1 | 0 | 0 | 0 |

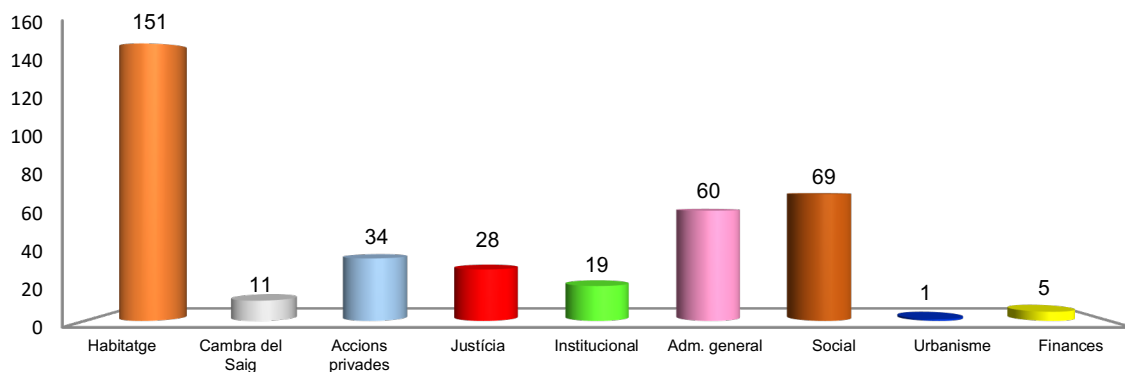


| | |
|---|------------|
| A instància de part | 276 |
| -Resultats | 73 |
| - En tràmit | 0 |
| - No admesos a tràmit o sense competència | 203 |



B) EXPEDIENTS PER SECTORS

| | |
|--------------------------------------|------------|
| Sector finances | 5 |
| Sector Urbanisme | 1 |
| Sector social..... | 69 |
| Pensions / CASS | 33 |
| Infants / Jovent..... | 4 |
| Tràmits socials | 33 |
| Discapacitats..... | 1 |
| Sector Administració general..... | 60 |
| Institucions penitenciàries..... | 1 |
| Administració general | 53 |
| Contaminació acústica i higiene..... | 5 |
| Seguretat viària | 1 |
| Sector institucional..... | 19 |
| Sector justícia | 28 |
| Cambra del Saig | 11 |
| Accions privades | 34 |
| Habitatge..... | 151 |



C) ENTREVISTES

| | |
|--|------|
| TOTAL | 2099 |
| 1. ENTREVISTES INSTITUCIONALS | 185 |
| Rebudes..... | 27 |
| Realitzades | 158 |
| 2. ENTREVISTES PERSONALS AMB PARTICULARS | 730 |
| 3. ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA | 999 |

D) CORRESPONDÈNCIA

| | |
|---------------------------------|------|
| TOTAL | 1400 |
| 1. CORRESPONDÈNCIA EMESA | 486 |
| 2. CORRESPONDÈNCIA REBUDA | 914 |

E) RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

| | |
|-----------------|-----|
| Premsa | 359 |
| Televisió | 10 |
| Ràdio | 6 |

Social Media Insights

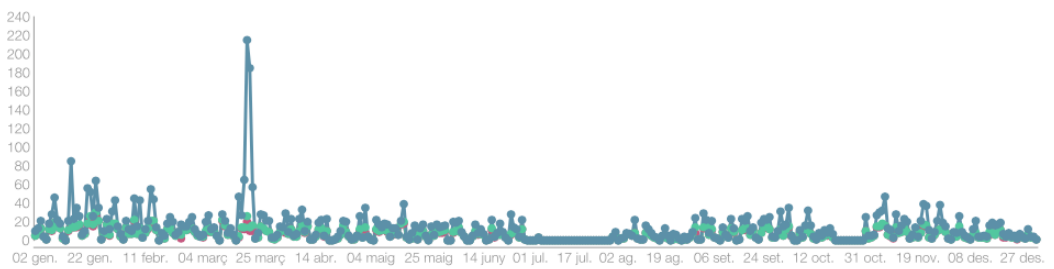
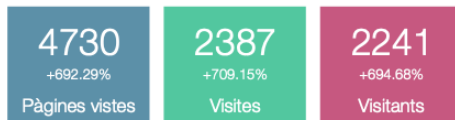
02 Gen. 19 - 01 Gen. 20

-  www.raonadordelciutada.ad
-  Raonador
-  El Raonador del Ciutadà



Audiència

 www.raonadordelciutada.ad



Top 10 de pàgines vistes

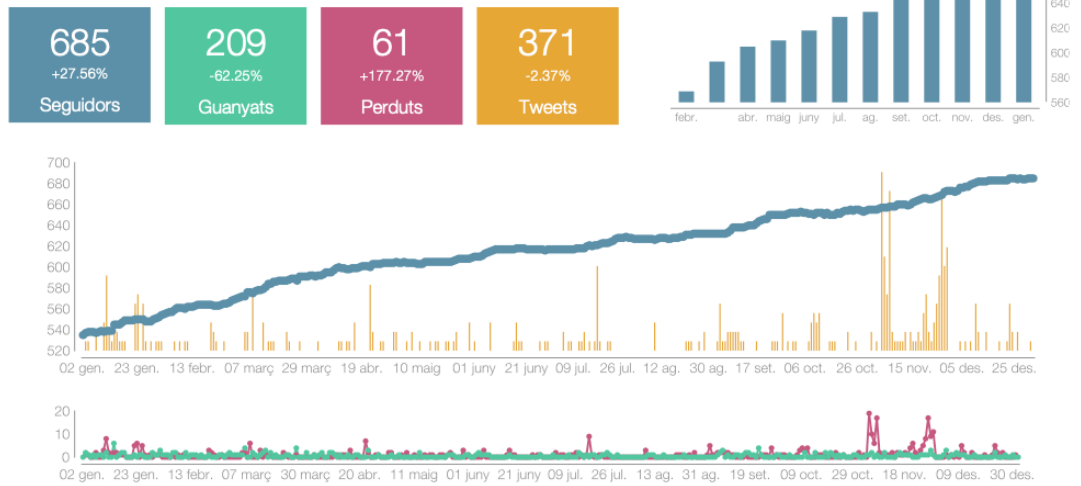
| | | |
|------------------------------|-------|--------|
| / | 2.976 | 62,82% |
| /es/home_raonador_es/ | 438 | 9,25% |
| /wordpress/ | 228 | 4,81% |
| /contacteu/ | 136 | 2,87% |
| /es/contactar-es/ | 107 | 2,26% |
| /queixa-2/ | 65 | 1,37% |
| /el-raonador/ | 64 | 1,35% |
| /es/el-raonador-es/ | 64 | 1,35% |
| /es/preguntas-frecuentes-es/ | 49 | 1,03% |
| /preguntes-frequents/ | 49 | 1,03% |

Top 10 de fonts de tràfic

| | | |
|-------------------------------------|-------|--------|
| google.com | 1.666 | 59,39% |
| Directo | 698 | 24,88% |
| 127.0.0.1 | 301 | 10,73% |
| facebook.com | 34 | 1,21% |
| bing.com | 31 | 1,11% |
| raonadordelciutada.ad | 14 | 0,50% |
| com.google.android.googlequickse... | 8 | 0,29% |
| twitter.com | 8 | 0,29% |
| portalfio.org | 8 | 0,29% |
| baidu.com | 6 | 0,21% |

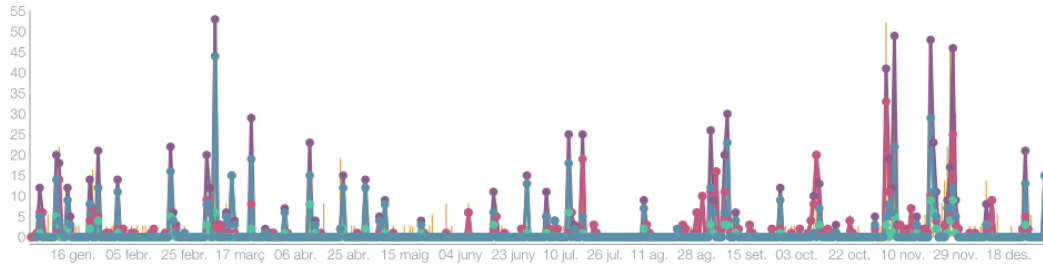
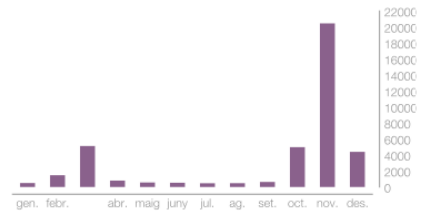
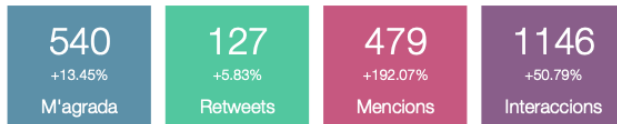
Creixement de la comunitat

 Raonador



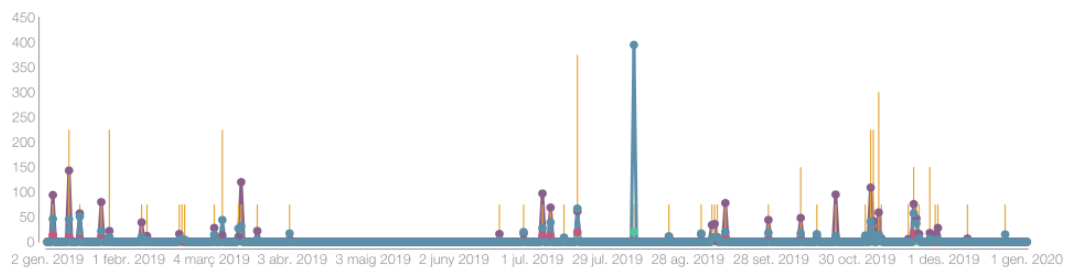
Interaccions

 Raonador



Interaccions

 El Raonador del Ciutadà



Rànquing de tweets

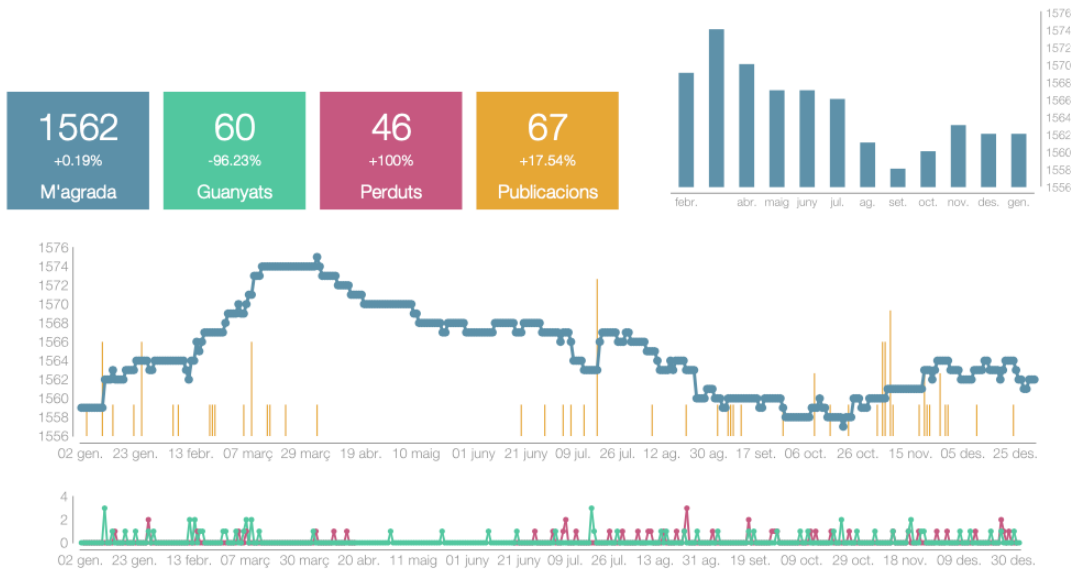


S'estan mostrant 19 tweets ordenats per número de m'agrada.

| Publicat | Text | | M'agrada | Retweets |
|----------------|--|-----------------------|----------|----------|
| 08 set. 10:03 | La Institució del Raonador del Ciutadà us desitja una bona festa de Meritxell. ... | Veure | 23 | 3 |
| 08 març 08:11 | La institució del Raonador del Ciutadà se suma als actes reivindicatius en motiu... | Veure | 21 | 2 |
| 20 nov. 12:18 | Avui, en motiu del Dia Mundial dels Infants, el @Raonador passa la paraula a les... | Veure | 17 | 6 |
| 13 jul. 22:01 | Liberté, égalité, fraternité...Valors vigents i compartits per als nostres veïns... | Veure | 16 | 6 |
| 11 abr. 16:19 | En va parlar l'altre dia a Andorra el professor del @pradpi Ricardo Garcia Manri... | Veure | 15 | 8 |
| 31 des. 17:39 | Que el 2020 ens porti seny, empatia i solidaritat! Bon any a totes i a tots! ht... | Veure | 15 | 0 |
| 14 març 06:00 | Tot l'equip de la Institució del Raonador del Ciutadà us desitja una bona festa ... | Veure | 15 | 0 |
| 08 març 20:01 | Si ets dona i vius a Andorra, si sents que s'han vulnerat els teus drets: contac... | Veure | 13 | 4 |
| 28 juny 17:49 | #HumanRights #WeAreFamily #pride #loveislove #PrideDay https://t.co/Lh7tRhLYK | Veure | 13 | 1 |
| 20 febr. 07:08 | El raonador del ciutadà, a favor de les mares que reclamen els 5 mesos de baixa... | Veure | 12 | 4 |
| 20 nov. 14:41 | Avui, en motiu del Dia Mundial dels Infants, el @Raonador passa la paraula a les... | Veure | 12 | 3 |
| 02 set. 09:01 | Ahir va entrar en vigor el Protocol 16 de la Convenció per a la salvaguarda dels... | Veure | 12 | 3 |
| 01 maig 11:06 | Primer de maig, un dia per defensar i promoure els drets laborals. https://t.co/... | Veure | 12 | 2 |
| 23 abr. 09:54 | La nostra proposta per Sant Jordi! Humanisme, progrés i raó. I roses. #FeliçSant... | Veure | 12 | 2 |
| 24 des. 23:01 | "Tots els éssers humans neixen lliures i iguals en dignitat i en drets. Són dota... | Veure | 11 | 2 |
| 21 març 19:39 | Avui el professor Ricardo Garcia Manrique ofereix una xerrada sobre bioètica con... | Veure | 11 | 2 |
| 01 febr. 13:05 | Avui el @Raonador @vila_amigo ha visitat l'escola NS de Meritxell i la Residènci... | Veure | 11 | 1 |
| 08 març 15:01 | Avui, fem arribar el nostre suport a les dones treballadores d'Andorra. Fent cam... | Veure | 10 | 0 |
| 21 nov. 08:55 | A les nenes i als nens els hem d'escoltar. Cada dia. Avui, l'endemà del Dia Mund... | Veure | 9 | 3 |

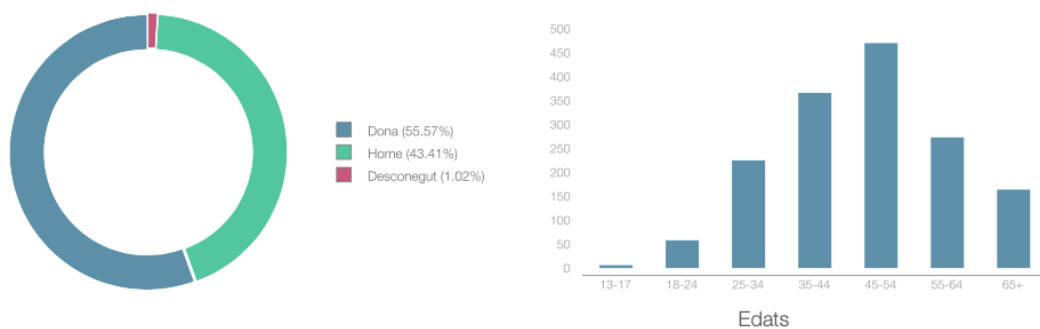
Creixement de la comunitat

f El Raonador del Ciutadà



Demografia: sexe i edat

f El Raonador del Ciutadà



Demografia: països i ciutats

f El Raonador del Ciutadà

Top 10 de països

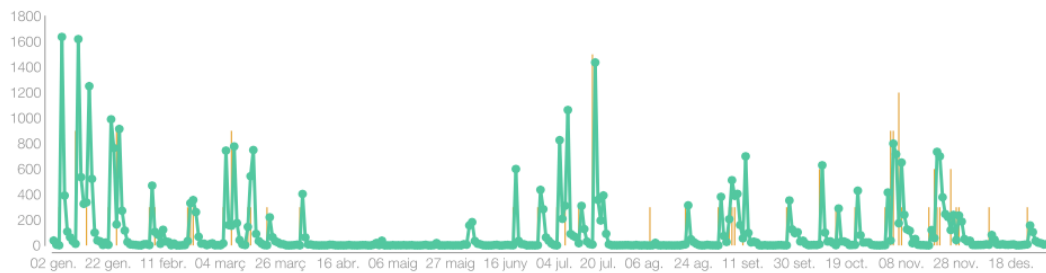
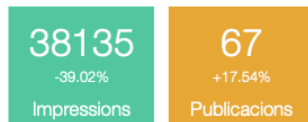
| | | |
|----------------|------|--------|
| Andorra | 1328 | 85,02% |
| Spain | 169 | 10,88% |
| France | 17 | 1,15% |
| Portugal | 5 | 0,38% |
| Benin | 4 | 0,32% |
| Belgium | 4 | 0,26% |
| Mexico | 2 | 0,19% |
| United States | 2 | 0,19% |
| Algeria | 2 | 0,13% |
| United Kingdom | 2 | 0,13% |

Top 10 de ciutats

| | | |
|-------------------------------------|-----|--------|
| Andorra la Vella, Andorra | 895 | 57,36% |
| Encamp, Andorra | 79 | 5,12% |
| Sant Julià de Lòria, Andorra | 74 | 4,80% |
| Escaldes, Escaldes-Engordany, An... | 62 | 3,97% |
| La Massana, Andorra | 59 | 3,78% |
| Seo de Urgel, Catalunya | 42 | 2,69% |
| Ordino, Andorra | 39 | 2,50% |
| Canillo, Andorra | 27 | 1,73% |
| Barcelona, Catalunya | 22 | 1,47% |
| Pas de la Casa, Encamp, Andorra | 14 | 0,96% |

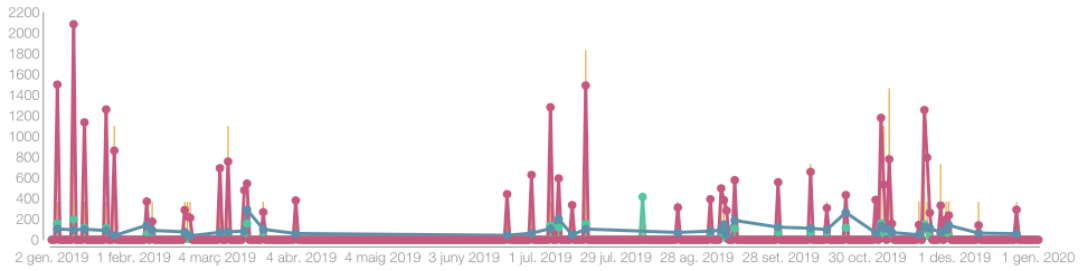
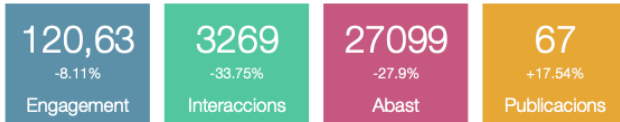
Abast de la pàgina

f El Raonador del Ciutadà



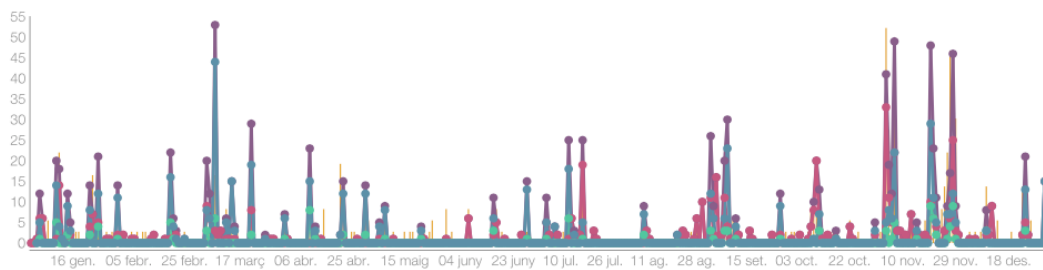
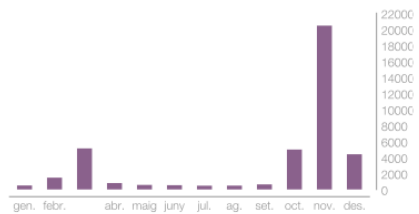
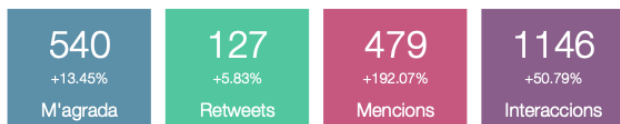
Publicacions

f El Raonador del Ciutadà



Interaccions










🐦 Raonador













Rànquing de publicacions

 El Raonador del Ciutadà

S'estan mostrant 19 publicacions ordenades per engagement.

| Publicat | Text | Reaccions | Comentaris | Compartit | Clics | Link clics | Abast | Reproducció | Engagement |
|---------------|--|----------------|------------|-----------|-------|------------|-------|-------------|------------|
| 15 març 07:52 |  La nova llei obliga a ten... | <u>Yeun</u> 32 | 1 | 5 | 120 | 77 | 544 | 0 | 290,44 |
| 22 oct. 16:48 |  | <u>Yeun</u> 12 | 0 | 7 | 95 | 31 | 433 | 0 | 263,28 |
| 04 nov. 16:36 |  | <u>Yeun</u> 7 | 0 | 0 | 63 | 0 | 322 | 0 | 217,39 |
| 08 jul. 08:03 |  Xavier Espot s'ha enfron... | <u>Yeun</u> 39 | 0 | 11 | 69 | 29 | 593 | 0 | 200,67 |
| 07 nov. 09:17 |  | <u>Yeun</u> 8 | 2 | 3 | 50 | 10 | 326 | 0 | 193,25 |
| 11 set. 11:08 |  El Govern congelarà els L... | <u>Yeun</u> 20 | 0 | 10 | 78 | 42 | 577 | 0 | 187,18 |
| 10 gen. 20:31 |  | <u>Yeun</u> 10 | 0 | 1 | 51 | 19 | 368 | 0 | 168,48 |
| 07 set. 08:06 |  Vives reclama solucions ... | <u>Yeun</u> 10 | 2 | 9 | 36 | 15 | 384 | 0 | 148,44 |
| 20 nov. 12:16 |  Avui, en motiu del Dia M... | <u>Yeun</u> 40 | 0 | 10 | 58 | 0 | 764 | 305 | 141,36 |

| Publicat | Text | Reaccions | Comentaris | Compartit | Clics | Link clics | Abast | Reproducció | Engagement |
|----------------|--|----------------|------------|-----------|-------|------------|-------|-------------|------------|
| 06 febr. 15:35 |  | <u>Yeun</u> 10 | 0 | 3 | 39 | 11 | 371 | 0 | 140,16 |
| 29 nov. 08:28 |  El Raonador del Ciutadà, ... | <u>Yeun</u> 5 | 0 | 0 | 28 | 0 | 236 | 0 | 139,83 |
| 05 nov. 10:47 |  | <u>Yeun</u> 7 | 0 | 0 | 24 | 8 | 230 | 0 | 134,78 |
| 09 oct. 11:21 |  Vila planteja que els pis... | <u>Yeun</u> 6 | 0 | 0 | 33 | 10 | 308 | 0 | 126,62 |
| 27 set. 15:55 |  Avui el Raonador del Ciut... | <u>Yeun</u> 18 | 0 | 6 | 44 | 0 | 557 | 250 | 122,08 |
| 21 nov. 08:52 |  A les nenes i als nens e... | <u>Yeun</u> 37 | 2 | 9 | 47 | 0 | 795 | 261 | 119,50 |
| 04 nov. 18:07 |  El Raonador aposta per ... | <u>Yeun</u> 25 | 0 | 6 | 32 | 0 | 548 | 233 | 114,96 |
| 22 nov. 09:10 |  Si tens entre 12 i 18 an... | <u>Yeun</u> 8 | 0 | 5 | 16 | 0 | 262 | 81 | 110,69 |
| 05 jul. 13:30 |  The Avui el Raonador del Ciut... | <u>Yeun</u> 28 | 2 | 12 | 97 | 0 | 1282 | 497 | 108,42 |
| 04 gen. 11:20 |  El que ens preocupa. El q... | <u>Yeun</u> 46 | 4 | 14 | 94 | 31 | 1501 | 0 | 105,26 |

Segona Part

Expedients registrats i desenvolupament per sectors

Contingut de la segona part

A fi 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. Aquestes funcions 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 o, fins i tot canviant el nostre horari a les necessitats dels ciutadans.

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, 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 tots els expedients classificats en els seus respectius sectors. Aquets 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, 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, la Institució efectua els tràmits escaients prop de l'administració afectada per trobar una solució al problema plantejat.

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 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.

ANY 2018

| NÚM. EXPEDIENT | TIPUS DE DEMANDA | INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI | SECTOR | MATÈRIA | RESOLUCIÓ |
|-----------------------|-------------------------|------------------------------------|--|--|---|
| 6/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CONTAMINACIÓ ACÚSTICA, HIGIENE I POL·LUCIÓ | MANCA SALUBRITAT TERRENY COLINDANT | EN TRÀMIT |
| 36/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ COMÚ DE LA MASSANA | EN TRÀMIT |
| 48/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | MAL ESTAT CAPTACIÓ D'AIGUA RIU | EN TRÀMIT |
| 53/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | EN TRÀMIT |
| 64/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | BLOQUEIG PENSIÓ D'INVALIDESA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 79/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | URBANISME | HELIPORT | EN TRÀMIT |
| 115/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | ANULACIÓ AJUDA SOCIAL MENORS | EN TRÀMIT |
| 126/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMISRACIÓ GENERAL | SERVEI BUS COMUNAL | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 139/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | EN TRÀMIT |
| 149/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | SEGURETAT VIÀRIA | AUTORITZACIÓ BOTIGA PETARDS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 178/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | EN TRÀMIT |
| 190/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMISRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ LABORAL | EN TRÀMIT |
| 197/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ PATRIMONI CULTURAL | ARXIU PROVISIONAL |
| 201/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | EN TRÀMIT |
| 202/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | DESACORD ACTUACIÓ CLARA RABASSA | EN TRÀMIT |
| 230/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | URBANISME | MANCA ACTUACIÓ COMÚ | EN TRÀMIT |
| 239/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | EN TRÀMIT |
| 242/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | DISCAPACITATS | PENSIÓ SOLIDARITAT PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 244/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 261/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CASS TRÀMITS SOCIALS | DESACORD MANCA VALORACIÓ | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 264/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 270/18 | INFORMATIU | OFICI | ADMINISTRACIÓ GENERAL | HABITACIONS /CEL·LES HOSPITAL | EN TRÀMIT |
| 281/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | ACTUACIÓ COL·LEGI D'ADVOCATS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 307/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | DESACORD ALTA MÈDICA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |

| | | | | | |
|--------|--------|-------------------|-----------------|--------------------------|--|
| 317/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | EN TRÀMIT |
| 330/18 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |

ANY 2019

| | | | | | |
|-------|------------|-------------------|-----------------------|--|--|
| 1/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | AGILITACIÓ SENTÈNCIA | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 2/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ LABORAL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 3/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ DIPÒSIT CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 4/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ DESACORD PENSIO INVALIDESA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 5/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | INFORMACIÓ MALA PRAXIS MÈDICA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 6/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | INFORMACIÓ MANCA ADVOCAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 7/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ DESPESES CONSUM | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 8/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ RENOVACIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 9/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | INFORMACIÓ ACTUACIÓ SAIG | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 10/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ RENOVACIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 11/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | DENEGACIÓ RECONeixEMENT MALALTIA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 12/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | MANCA RECOLLIDA SELECTIVA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 13/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ PLAÇA APARCAMENT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 14/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 15/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 16/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 17/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 18/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | DESACORD SENTÈNCIA TRIBUNAL SUPERIOR | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 19/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | EN TRÀMIT |
| 20/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |

| | | | | | |
|-------|------------|-------------------|-----------------------|---|---|
| 21/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DENEGACIÓ DEVOLUCIÓ DIPÒSIT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 22/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 23/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | MANCA PENSIO VELLESA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 24/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 25/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 26/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ RENOVACIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 27/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 28/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ MANCA CALEFACCIÓ | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 29/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | DESACORD COMISSIONS BANCÀRIES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 30/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ ELECTRICISTA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 31/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | FINANCES | EXONERACIÓ PAGAMENT DOC. RESIDÈNCIA FISCAL JUBILATS | EN TRÀMIT |
| 32/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | MANCA CONNEXIÓ XARXA COSTA RICA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 33/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 34/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 35/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | MANCA REEMBOSAMENT DESPESES MÈDIQUES | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 36/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | DISCAPACITATS | DESACORD ACTUACIÓ RESIDÈNCIA ALBÓ | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 37/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 38/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 39/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | MANCA INFORMACIÓ DADES PROPIETAT IMMOBLE | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 40/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 41/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ IMPAGAMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 42/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ BAIXA MÈDICA NO ABONADA ANY 2014 | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 43/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |

| | | | | | |
|-------|------------|-------------------|-----------------------|--|---|
| 44/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 45/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 46/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER PLAÇA APARCAMENT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 47/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | MANCA RETORN DIPÒSIT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 48/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | MANCA RETORN DIPÒSIT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 49/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD COBRAMENT DESPESES TRANSPORT MERCADERIES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 50/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 51/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 52/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 53/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI PIS LLOGUER TEMPORERS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 54/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 55/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ DESPESES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 56/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 57/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DRETS LLOGATER PER VENDA APARTAMENT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 58/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ LABORAL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 59/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 60/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA ACTUACIÓ TREBALLADORA SOCIAL | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 61/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ DESPESES CONSUM LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 62/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ DESPESES RETORN LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 63/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 64/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | TALL SUBMILISTRAMENT ELÈCTRIC MUTUA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 65/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ AUGMENT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ |

| | | | | | |
|-------|------------|-------------------|-----------------------|---|---|
| | | | | LLOGUER | INFORMATIU |
| 66/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD REPARACIÓ VEHICLE | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 67/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER LOCAL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 68/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | DENEGACIÓ COBERTURA MASTECTOMIA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 69/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 70/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 71/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ VENDA IMMOBLE LLOGAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 72/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD DESPESES CONSUM LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 73/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD DESPESES CONSUM LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 74/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 75/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ APLICACIÓ LLEI 31/2018 DE RELACIONS LABORALS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 76/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ OCUPACIÓ ZONA COMUNITARIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 77/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD SANCIÓ MEDI AMBIENT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 78/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 79/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 80/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | INFORMACIÓ CANVI ADVOCAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 81/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ DESACORD ALTA MÈDICA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 82/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ APARTAMENT MAL ESTAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 83/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 84/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ LABORAL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 85/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ AGENT CIRCULACIÓ | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 86/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 87/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 88/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | EN TRÀMIT |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|-----------------------|--|---|
| 89/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ PERMÍS DE RESIDÈNCIA I TREBALL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 90/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 91/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 92/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER PLAÇA APARCAMENT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 93/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD DIAGNÒSTIC HOSPITAL NOSTRA SENYORA DE MERITXELL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 94/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ IMMOBLE EN MAL ESTAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 95/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 96/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ LLEI CONTRACTE LABORAL. ART, 97 | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 97/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ LLEI CONTRACTE LABORAL. ART, 97 | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 98/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ LLEI CONTRACTE LABORAL. ART, 97 | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 99/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 100/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ DEUTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 101/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DENEGACIÓ CERTIFICAT DE RESIDÈNCIA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 102/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ LABORAL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 103/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 104/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | DESACORD SENTÈNCIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 105/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ DESACORD ALTA MÈDICA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 106/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 107/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 108/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | DESACORD SENTÈNCIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 109/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ DESACORD MANCA REMBOSSAMENT ACTES MÈDICS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 110/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | DESACORD SENTÈNCIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 111/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|-----------------------|---|---|
| 112/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 113/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESAVINENCES PROPIETAT IMMOBLE | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 114/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | DESACORD SENTÈNCIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 115/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ PROBLEMES MÀQUINA AEROTÈRMICA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 116/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ CANVI COMPTADORS INTEL·LIGENTS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 117/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | DESACORD SENTÈNCIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 118/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 119/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | PROBLEMES LOCAL ALDARULLS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 120/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ DESACORD ALTA MÈDICA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 121/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 122/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA AJUDA A L'HABITATGE | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 123/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 124/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ ALTA MÈDICA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 125/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | MANCA CORRESPONDÈNCIA BANCARIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 126/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | INFORMACIÓ PENSIÓ DE SOLIDARITAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 127/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD CANVIS RECONeixEMENT REVEP | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 128/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | DENEGACIÓ COBERTURA SANITÀRIA 100% | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 129/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 130/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 131/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | MANCA SUBMINISTRAMENT ELÈCTRIC ESCALA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 132/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ CENTRE D'ESTÈTICA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 133/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | AGILITACIÓ SENTÈNCIA | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 134/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|-----------------------|---|---|
| 135/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 136/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ DEUTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 137/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ DESPERFECTES VEHICLE | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 138/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ COMPRA VEHICLE PARTICULAR | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 139/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ LABORAL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 140/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ DESPESES COMUNITAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 141/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ DEUTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 142/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | RETORN RETENCIÓ IRPF NO RESIDENT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 143/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD RESOLUCIÓ UIFAND | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 144/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ DESACORD CANVI BAIXA ACCIDENT LABORAL A COMUNA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 145/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 146/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ PREU CONSUM MÍNIM ENGAS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 147/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DEMANDA INFORME RISCOS LABORALS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 148/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ SERCENSA | EN TRÀMIT |
| 149/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | PAGAMENT DESPESES CONSUM DES DEL 2012 | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 150/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ CANVI NOM CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 151/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 152/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ LABORAL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 153/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 154/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | FINANCES | DESACORD ABONAMENT FOC I LLOC | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 155/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESAVINENCES VEÏNALS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 156/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 157/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ FUNCIO PÚBLICA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|------------------|--|---|
| 158/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | FINANCES | DESACORD DEUTE TAXA TINENÇA VEHICLES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 159/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ GESTOR COMUNITAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 160/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | DESACORD PENSIÓ VELLESA ESPANYA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 161/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 162/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 163/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 164/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ VEHICLE NOU DEFECTUÓS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 165/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 166/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 167/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 168/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ LABORAL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 169/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ LLOGUER HABITACIÓ HOTEL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 170/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | MANCA ACCÉS EDIFICI COTXET NENS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 171/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA DEL SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 172/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ DESACORD REDUCCIÓ PENSIÓ INVALIDESA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 173/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | DENEGACIÓ TARJA MAGNA PREJUBILAT | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 174/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 175/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD MAL ESTAT IMMOBLE | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 176/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 177/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 178/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | INFORMACIÓ MANCA RECURSOS ECONÒMICS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 179/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | INFORMACIÓ RETORN FILL AMB ANTECEDENTS PENALS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 180/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | DENEGACIÓ AJUDA A L'HABITATGE | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|-----------------------|--|---|
| 181/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 182/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 183/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | DESACORD RETENCIÓ SALARIAL BATLLIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 184/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD INCOACIÓ EXPEDIENT SANCIONADOR DEP. POLICIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 185/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA PAGAMENT PENSIÓ | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 186/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ARTICLE 77.1 LLEI 31/2018 DE RELACIONS LABORALS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 187/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | INFANTS | MANCA SERVEI ABONANDBUS LLEIDA | RECOMANACIÓ EN TRÀMIT |
| 188/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 189/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 190/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ URGÈNCIES | EN TRÀMIT |
| 191/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD SANCIONS DEPARTAMENT POLICIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 192/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | INFORMACIÓ DESACORD ACTUACIÓ METGE | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 193/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | MANCA RETORN DIPÒSIT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 194/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | RETRÀS COBRAMENT XEC BATLLIA | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 195/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ DEP. CONSUM | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE L'ADMINISTRACIÓ |
| 196/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | MANCA REEMBOSSAMENT DESPESES MÈDIQUES | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 197/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | DESACORD LLEI 31/2018 DE RELACIONS LABORAL | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 198/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ COMÚ DE LA MASSANA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 199/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | MANCA ABONAMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 200/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | DESACORD LLEI 31/2018 DE RELACIONS LABORALS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 201/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | DESACORD ACTUACIÓ MEDIADOR UNIVERSITAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 202/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|--|---|---|
| | | | | CONTRACTE LLOGUER | INFORMATIU |
| 203/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 204/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 205/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD DENEGACIÓ CERTIFICAT RESIDÈNCIA COMÚ | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 206/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | SOL·LICITUD RECALCULAR BAIXA MALALTIA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 207/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CONTAMINACIÓ ACÚSTICA, HIGIENE I POL·LUCIÓ | MANCA NETEJA CLAVEGUERAM | EN TRÀMIT |
| 208/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | DESACORD LLEI 31/2018 DE RELACIONS LABORALS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 209/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | DESACORD LLEI 31/2018 DE RELACIONS LABORALS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 210/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RECUPERACIÓ PROPIETAT PIS LLOGAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 211/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RECUPERACIÓ PROPIETAT PIS LLOGAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 212/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | INFORMACIÓ SENTÈNCIA | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 213/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ DESACORD PENSIÓ INVALIDESA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 214/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RECUPERACIÓ PROPIETAT PIS LLOGAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 215/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 216/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA ABONAMENT LLOGUER AFERS SOCIALS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 217/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 218/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 219/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | INFORMACIÓ ABONAMENT COSTES JUDICIALS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 220/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 221/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | INFANTS | PAGAMENT CUINA CENTRALITZADA CELÍACS | EN TRÀMIT |
| 222/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CONTAMINACIÓ ACÚSTICA, HIGIENE I POL·LUCIÓ | MAL ESTAT PARC INFANTIL | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 223/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | MANCA COBERTURA SANITÀRIA | EN TRÀMIT |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|--|---|---|
| 224/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ RECUPERACIÓ DIPÒSIT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 225/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD LÍMIT EDAT EDICTE | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 226/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | PERMÍS RESIDÈNCIA MENORS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 227/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RECLAMACIÓ DESPESES NOUS ADMINISTRADORS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 228/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 229/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ PENSIO VIDUITAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 230/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA AJUDA ECONÒMICA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 231/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | POL·LUCIÓ ACÚSTICA | CONTAMINACIÓ ACÚSTICA TERRASSA LOCAL | EN TRÀMIT |
| 232/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 233/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | DESACORD COMISSIONS BANCÀRIES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 234/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | MANCA ABONAMENT ACTES MÈDICS REPETITS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 235/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ RETORN DESPESES MÈDIQUES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 236/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA AJUDES ECONÒMIQUES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 237/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ ADMINISTRADOR | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 238/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 239/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 240/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | MANCA PENSIO VELLESA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 241/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ DIPÒSIT OBLIGATORI CONTRACTE ANDORRA TELECOM | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 242/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES | DIFICULTATS COMUNICACIÓ MATERNO-FILIALS | ACTA COMUNICACIÓ ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 243/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 244/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | CONTAMINACIÓ ACÚSTICA, HIGIENE I POL·LUCIÓ | CONTAMINACIÓ ACÚSTICA LOCAL NOCTURN | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 245/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 246/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ LLEI ARRENDAMENT FINQUES URBANES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|--|--|---|
| 247/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 248/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | IMPOSSIBILITAT OBERTURA COMPTE BANCARI | EN TRÀMIT |
| 249/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | PROHIBIÓ GOSSOS ACCÉS CARRER | EN TRÀMIT |
| 250/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ DESACORD ACTUACIÓ COMISSIÓ VALORACIÓ MÈDICA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 251/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 252/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 253/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 254/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | CANVI DE NOM REGISTRE CIVIL D'UN MENOR | EN TRÀMIT |
| 255/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INCOMPLIMENT CONTRACTE PROPIETAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 256/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | EN TRÀMIT |
| 257/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | EN TRÀMIT |
| 258/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 259/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 260/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CONTAMINACIÓ ACÚSTICA, HIGIENE I POL·LUCIÓ | CONTAMINACIÓ ACÚSTICA BUFADORS NETEJA CARRERS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 261/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | INFORMACIÓ INFORME FORENSE | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 262/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | MANCA RESPOSTA SAAS | EN TRÀMIT |
| 263/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ NOTIFICACIÓ EXPULSIÓ | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 264/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 265/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | INFANTS | MANCA TARJA TRANSPORT BUS LLIURE | EN TRÀMIT |
| 266/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ORDRE D'EXPULSIÓ | EN TRÀMIT |
| 267/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD PAGAMENT DUPLICATS CARNET CONDUIR | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 268/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 269/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 270/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | INFORMACIÓ DECLARACIÓ FALLIDA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 271/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|-----------------------|--|---|
| 272/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ INTERPOSICIÓ DENÚNCIA PER ROBATORI | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 273/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 274/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD RETARD BUS L4 | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 275/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | EN TRÀMIT |
| 276/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ DESACORD PENSIO INVALIDESA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 277/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | IMMOBLE EN MAL ESTAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 278/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | AGILITACIÓ FALLIDA | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 279/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA DEL SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 280/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | MANCA RETORN ABONAMENT TARJA TRANSPORT PÚBLIC | EN TRÀMIT |
| 281/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 282/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | EN TRÀMIT |
| 283/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | MANCA RECONeixEMENT ACCIDENT LABORAL ADMINISTRACIÓ LOCAL | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE L'ADMINISTRACIÓ |
| 284/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | EN TRÀMIT |
| 285/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 286/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ LABORAL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 287/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 288/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ PIS PROPIETAT COMPARTIDA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 289/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | DESACORD ACTUACIÓ TREBALLADORA SOCIAL | EN TRÀMIT |
| 290/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER PLAÇA APARCAMENT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 291/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA ABONAMENT AJUDA A L'HABITATGE | EN TRÀMIT |
| 292/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | DESACORD ACTUACIÓ TREBALLADORA SOCIAL | EN TRÀMIT |
| 293/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|-----------------------|--|---|
| 294/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 295/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | DESACORD ACTUACIÓ TREBALLADORA SOCIAL | EN TRÀMIT |
| 296/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 297/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ TRASPÀS COMERÇ | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 298/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 299/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ RETORN DIPÒSIT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 300/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 301/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 302/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | AGILITACIÓ SENTÈNCIA DIVORCI | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 303/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 304/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 305/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 306/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | MANCA RESPOSTA COMÚ SANT JULIÀ DE LÒRIA | EN TRÀMIT |
| 307/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | DESACORD COSTES JUDICIALS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 308/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | REGISTRE TRUCADES POLICIALS | EN TRÀMIT |
| 309/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ DESPESES APARTAMENT JOVIAL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 310/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 311/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | DESACORD ACTUACIÓ TREBALLADORA SOCIAL | EN TRÀMIT |
| 312/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | DESACORD ACTUACIÓ TREBALLADORA SOCIAL | EN TRÀMIT |
| 313/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 314/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 315/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | FINANCES | REDUCCIÓ IRPF | EN TRÀMIT |
| 316/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | INFANTS | MANCA TARJA TRANSPORT BUS LLIUERE | EN TRÀMIT |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------------|---|
| 317/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | AGILITACIÓ RECURS APEL·LACIÓ | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 318/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 319/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | CAMBRA SAIG | DESACORD ACTUACIÓ SAIG | EN TRÀMIT |
| 320/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 321/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | DENEGACIÓ ACCIDENT LABORAL | EN TRÀMIT |
| 322/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA ABONAMENT LLOGUER AFERS SOCIALS | EN TRÀMIT |
| 323/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 324/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ COMERÇ | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 325/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ SANCIONS ESTACIONAMENT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 326/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | CARRER MAL ESTAT DANYS PERSONALS | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 327/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT DE LLOGUER I DESPESES CONSUM | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 328/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | AUGMENT PREUS HABITACIONS APARTHOTELS | INFORMATIU |
| 329/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | INFORMACIÓ REDACCIÓ TESTAMENT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 330/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | DESACORD HONORARIS ADVOCAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 331/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ LABORAL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 332/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD SANCIO RÀDAR | EN TRÀMIT |
| 333/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ LABORAL | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 334/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | MANCA ABONAMENT BAIXA LABORAL | EN TRÀMIT |
| 335/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | EN TRÀMIT |
| 336/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD QUITANÇA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ |
| 337/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | SEGURETAT VIÀRIA I CIUTADANA | CIRCULACIÓ PATINETS ELÈCTRICS | EN TRÀMIT |
| 338/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | COMPTE BANCARI BLOQUEJAT BATLLIA | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 339/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ DEVOLUCIÓ DIPÒSIT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 340/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | RECUPERACIÓ HISTORIAL CLÍNIC | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 341/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | INFORMACIÓ CITACIÓ | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 342/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | RECUPERACIÓ HISTORIAL CLÍNIC | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|-----------------------|---|---|
| 343/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 344/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | RETIRADA TARJA MAGNA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT |
| 345/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ DESPERFECTES INDEMNITZACIÓ | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 346/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 347/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | PROBLEMES VEINALS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 348/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | INSTITUCIONAL | DESACORD ACTUACIÓ NOTARIA | EN TRÀMIT |
| 349/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | DESACORD ACTUACIÓ TREBALLADORA SOCIAL | EN TRÀMIT |
| 350/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ DENEGACIÓ NACIONALITAT | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 351/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | URBANISME | MANCA PERMÍS D'OBRES | EN TRÀMIT |
| 352/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 353/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 354/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | ACTUACIÓ AFERS SOCIALS JOVE CONDUCTA AMB RISC | EN TRÀMIT |
| 355/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 356/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ ACTUACIÓ LLOGATERS | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 357/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ PREJUBILACIÓ | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 358/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 359/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | DESACORD SENTÈNCIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 360/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DENEGACCIÓ ACCÉS AMB PATINS AL TRANSPORT PÚBLIC | EN TRÀMIT |
| 361/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 362/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | DESACORD ABONAMENT DEUTE SOLIDARI | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 363/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ ABONAMENT DESPESES | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 364/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 365/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | PENSIONS CASS | INFORMACIÓ DENEGACIÓ BAIXA MALALTIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 366/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | EN TRÀMIT |
| 367/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | ADMINISTRACIÓ GENERAL | BAIXA CENS COMUNAL | EN TRÀMIT |

| | | | | | |
|--------|------------|-------------------|------------------|---------------------------------------|---|
| 368/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 369/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | EN TRÀMIT |
| 370/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 371/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | MANCA RECURSOS ECONÒMICS | EN TRÀMIT |
| 372/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 373/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | FINANCES | DESACORD TAXA REGISTRE DE COMERÇ | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 374/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 375/19 | QUEIXA | INSTÀNCIA DE PART | TRÀMITS SOCIALS | DESACORD ACTUACIÓ TREBALLADORA SOCIAL | EN TRÀMIT |
| 376/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 377/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | ACCIONS PRIVADES | RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| 378/19 | INFORMATIU | INSTÀNCIA DE PART | JUSTÍCIA | INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLIA | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |

1.- SECTOR FINANCES

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

En aquest sector s'inclouen els expedients vinculats a les queixes de ciutadans que han tingut un problema quant a impostos, taxes o tributs aplicats per l'administració.

Els expedients inclosos i registrats en aquest sector són els següents: **31/19, 154/19, 158/19, 315/19 i 373/19.**

1.II. Expedients significatius

Una ciutadana presentava un escrit ja que el primer trimestre de l'any, el col·lectiu de la gent gran que cobrava una pensió d'Espanya, demanava un certificat de fe de vida al Comú de la parròquia on vivia, certificat que els majors de 65 anys no havien d'abonar. Que amb aquest certificat havien d'adjuntar un certificat de Resident Fiscal que sol·licitaven al Departament de Tributs i Fronteres amb un cost de 8,96 €, per tal que Espanya no els hi descomptés l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques de les seves pensions.

Que la Caixa Andorrana de Seguretat Social (en endavant, "CASS") disposava d'aquesta informació i que la parapública podria lliurar un llistat al Departament de Tributs i Fronteres per tal que efectuessin els certificats sense cap cost, entre gener i febrer de cada any, i un cop efectuats lliurar-los al Departament de pensions de la CASS perquè fessin les gestions escaients prop de l'Institut Nacional de Seguretat Social espanyol (en endavant, "Seguretat Social Espanyola").

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre una demanda d'informació a la CASS i al Departament de Tributs i Fronteres a fi de saber el seu parer quant a la qüestió exposada.

Primerament, es va rebre l'escrit de contesta per part del Departament en qual contingut se'ns comunicaven les següents consideracions. Que, eventualment, per tal de tenir en compte la proposta de la interessada caldria formalitzar un acord de col·laboració entre la CASS i el Govern que regulés el procediment de sol·licitud per part de la CASS dels certificats de residència fiscal, en nom i representació de les persones que cobraven una pensió d'Espanya, així com l'expedició i lliurament d'aquests certificats.

D'altra banda, s'havia de tenir en compte també que a l'apartat 1 de l'article 29 del Reglament d'aplicació del Tributs de l'11 de febrer del 2015, s'establia que els certificats tributaris s'havien d'expedir a instància de l'obligat tributari o a petició d'un òrgan administratiu

sempre que la petició esmentada "estigui prevista en una llei o compti amb el consentiment previ de l'obligat tributari". Així doncs, en cas que la Llei en vigor aplicable a la CASS no establís expressament la potestat de sol·licitar d'ofici els certificats de residència fiscal, era imperatiu que la CASS obtingués el consentiment previ exprés dels interessats.

Pel que feia a la gratuïtat de l'emissió del certificat de residència fiscal calia tenir en compte que aquest cost estava considerat com a preu públic i formava part dels drets econòmics de les finances públiques d'acord amb l'article 5 de la Llei general de les finances públiques, del 19 de desembre de 1996, entesos com a contraprestacions pecuniàries que es satisfien per les prestacions de serveis i la realització d'activitats efectuades en règim de dret públic, quan es tractava de serveis o activitats que no eren de sol·licitud o de recepció obligatòries pels administrats. Tal i com s'establia a l'apartat 4 de l'article 4 de la Llei, 21/2014, del 16 d'octubre, de bases de l'ordenament tributari, corresponia al Govern crear i regular els preus públics, motiu pel qual, el Departament de Tributs i de Fronteres no es podia pronunciar al respecte.

Seguidament, es rebia l'escrit de la parapública en qual contingut se'ns manifestava que l'enviament dels certificats de residència fiscal era un tràmit que les persones titulars d'una pensió espanyola i que tenien establerta la seva residència fiscal a Andorra, havien de fer arribar a títol personal a la Tresoreria de la Seguretat Social Espanyola en virtut del Conveni entre el Principat d'Andorra i el Regne d'Espanya per evitar la doble imposició en matèria d'impostos sobre la renda i prevenir l'evasió fiscal.

Que la CASS no disposava dels coneixement de la condició de pensionat espanyol de tot els ciutadans d'Andorra, ni de la seva residència fiscal. Tal i com els va informar la Seguretat Social Espanyola, les persones titulars d'una pensió espanyola amb residència fiscal a Andorra havien de fer arribar l'original del Certificat de Residència Fiscal una vegada a l'any. Aquest termini transcorria a comptar de la recepció del darrer certificat de residència i aquesta periodicitat no es corresponia, per la major part dels casos, al període estipulat per la Seguretat Social Espanyola per a l'enviament del certificat de fe de vida (primer trimestre de cada any). Endemés, l'emissió dels certificats sense cap cost no s'inclouïa dins de les competències de la CASS.

En darrer lloc, se'ns informava que des de la CASS es donava suport en l'enviament dels certificats als pensionats que així ho desitjaven per tal de facilitar la màxima col·laboració als nostres assegurats. Aquest dossier continua en tràmit ja que s'està analitzant possibles tràmits a efectuar amb ambdues entitats. (Expedient 31/19).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana ja que era tutora legal d'una jove de 19 anys, orfe de pares, segons document notarial. Que feia tres anys el seu cònjuge va sol·licitar la reducció per càrregues familiars i li va ser denegat, manifestant que no tenia grau de consanguinitat amb la jove. Que l'any següent ho va tornar a sol·licitar tot manifestant-li que ho estaven estudiant. Que aquest últim any, ho va tornar a sol·licitar i el van informar que ell no era el tutor legal, sinó la seva cònjuge.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre al Departament de Tributs i Fronteres. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la lletra c, de l'apartat 2, de l'article 35 de la Llei 5/2014, del 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques (en endavant, "Llei 5/2014 de l'IRPF"), a la que fèiem referència en el nostre escrit, fou introduïda per la disposició final vuitena de la Llei 18/2019, del 15 de febrer, del pressupost per a l'exercici 2019, que va entrar en vigor el 21 de març del 2019, i per tant era aplicable als exercicis fiscals que meritessin amb posterioritat a aquesta data. Tenint en compte que d'acord amb els articles 40 i 41 de la Llei 5/2014 de l'IRPF, l'impost meritava l'últim dia del període impositiu i el període impositiu coincidia amb l'any natural, la lletra c, de l'apartat 2, de l'article 35 de la Llei 5/2014 de l'IRPF només era aplicable a partir de l'exercici fiscal 2019.

Tenint en compte que els exercicis fiscals als que es referia la interessada en el seu escrit necessàriament eren anteriors a l'exercici fiscal 2019, atès que aquest encara no havia meritat, no es podia tenir en consideració el que s'establí a la lletra c, de l'apartat 2, de l'article 35 de la Llei 5/2014 de l'IRPF, per a respondre al seu escrit.

Que, no obstant l'exposat i amb la voluntat de ser conseqüent amb el principi de transparència que havia de regir les actuacions de l'Administració pública, ens exposaven les motivacions que els portaven a considerar que el cònjuge de la interessada no es podria beneficiar en exercicis futurs de la reducció prevista a la lletra c, de l'apartat 2, de l'article 35 de la Llei 5/2014 de l'IRPF.

Tal i com apuntàvem en el nostre escrit de demanda, la lletra c, de l'apartat 2, de l'article 35 de la Llei 5/2014 de l'IRPF, preveia que els obligats tributaris podien reduir la base de tributació general en la quantitat de 750,00 € per cada persona que convisqués amb l'obligat tributari o en depengués per raó de tutela o acolliment i no percebés rendes anuals superiors al salari mínim interprofessional.

Així mateix, calia tenir en compte que l'apartat 3, de l'article 11 de la Llei 21/2014, del 16 d'octubre, de bases de l'ordenament tributari, en relació a la interpretació de les normes tributaries, el qual disposava que les bonificacions no podien ser utilitzades més enllà dels seus termes estrictes i no admetia l'analogia.

D'acord amb l'exposat per la interessada en el seu escrit, la tutela legal de la jove l'ostentava la pròpia interessada i no el seu cònjuge, per tant únicament li corresponia a ella el dret a aplicar-se la reducció prevista a la lletra c, de l'apartat 2, de l'article 35 de la Llei 5/2014 de l'IRPF.

Es va trametre l'escrit de resposta a la part interessada, així com analitzada la contesta, el Raonador del Ciutadà va trametre al Departament un segon escrit amb les següents consideracions:

Que segons el Departament, les motivacions els portaven a considerar que el cònjuge de la interessada no es podria beneficiar en exercicis futurs de la reducció prevista en aplicació de la lletra c, de l'apartat 2, de l'article 35 de la Llei 5/2014 de l'IRPF.

Que tal i com apuntàvem en el nostre escrit de demanda, la lletra c, de l'apartat 2, de l'article 35 de la Llei 5/2014 de l'IRPF, preveia que els obligats tributaris podien reduir la base de tributació general en la quantitat de 750,00 € per cada persona que **convisqués amb l'obligat tributari o** en depengués per raó de tutela o acolliment i no percebés rendes anuals superiors al salari mínim interprofessional.

Que segons ens manifestaven, calia tenir en compte que l'apartat 3, de l'article 11 de la Llei 21/2014, del 16 d'octubre, de bases de l'ordenament tributari, en relació a la interpretació de les normes tributaries, el qual disposava que les bonificacions no podien ser utilitzades més enllà dels seus termes estrictes i no admetien l'analogia.

Si efectuàvem una anàlisi del text legal, **la conjunció disjuntiva utilitzada "o" denotava diferència, separació o alternativa entre les opcions, o sia, persona que convisqués amb l'obligat tributari (com era el cas que ens ocupava) o en depengués per raó de tutela o acolliment, contràriament a si s'hagués utilitzat la conjunció copulativa "i" la qual uniria dites clàusules.**

En conseqüència, atesa la literalitat del text, vam sol·licitar que, dintre el termini establert a l'article 17 del Decret legislatiu del 25-4-2018 de publicació del text refós de la Llei de creació i funcionament del raonador del ciutadà, del 4 de juny de 1998 (en endavant, "Text refós de la LCFRC"), se'ns assabentés de la seva opinió sobre la present qüestió i concretament perquè s'obviava la interpretació literal del text en perjudici de l'obligat tributari, no tenint en compte la funció sintàctica de **la conjunció disjuntiva "o"** en l'article 35, punt 2, c) Reducció per càrregues familiars.

Es va rebre la resposta i se'ns comunicava l'opinió del Departament de Tributs i de Fronteres en relació a la interpretació literal de la conjunció disjuntiva "o" que recollia de la lletra c, de l'apartat 2, de l'article 35 de la Llei 5/2014 de l'IRPF, en el sentit que, segons el nostre

parer, aquesta s'havia d'interpretar de tal manera que els obligats tributaris podien reduir la seva base de tributació general en la quantitat de 750,00 €, ja fos per cada persona que convisqués amb l'obligat tributari, o bé en depengués per raó de tutela o acolliment i no percebés rendes anuals superiors al salari mínim interprofessional. Segons la nostra interpretació, existirien dos supòsits diferenciats en els quals un obligat tributari podria reduir la seva base de tributació: el primer, en cas de conviure amb l'obligat tributari, i el segon, en cas de dependre'n per raó de tutela o acolliment.

Per contra, aquesta no era la interpretació que en feia el Departament de Tributs i de Fronteres de la lletra c, de l'apartat 2, de l'article 35 de la Llei 5/2014 de l'IRPF. En aquest sentit, el Departament considerava que el requisit "*per raó de tutela o acolliment*" era aplicable tant al fet de conviure amb l'obligat tributari com a la dependència del mateix. D'altra manera, es podria arribar a afirmar que pel sol fet de que una persona convisqués amb un obligat tributari i aquesta persona percebés rendes inferiors al salari mínim interprofessional, s'atorgava a l'obligat tributari la capacitat de reduir la seva base de tributació. Era per aquest motiu que calia fer una interpretació sistemàtica de la lletra c, de l'apartat 2, de l'article 35 de la Llei 5/2014 de l'IRPF, atès que les disposicions jurídiques no eren unitats aïllades, sinó que formaven part d'un conjunt més ampli de normes que ajudaven a dotar-les de sentit.

L'apartat 2 de l'article 35 de la Llei 5/2014 de l'IRPF, que s'intitulava "*reducció per càrregues familiars*", recollia el conjunt de situacions en les que un obligat tributari podia reduir la base de tributació general de l'impost el nexxe comú de les quals era la relació familiar entre l'obligat tributari i la persona que vivia amb ella o en depenia. En aquest sentit, a la lletra a, s'establia la reducció per a descendents menors de 25 anys, i en la lletra b, la reducció per a ascendents amb més de 65 anys. Finalment, la lletra e, equiparava la situació jurídica de les persones que vivien amb l'obligat tributari o en depenien, per raó de tutela o acolliment amb les situacions de consanguinitat.

La voluntat del legislador a l'hora d'establir aquestes reduccions s'expressa en l'exposició de motius de la Llei 5/2014 de l'IRPF en la que es recollia que aquesta contenia una sèrie de mesures que pretenien ser sensibles a la situació personal i familiar dels obligats tributaris que tinguessin a càrrec seus membres de la unitat familiar (tenint en compte la possible existència de situacions d'incapacitat), (...) reduint el nivell d'imposició en consonància amb la seva situació. No obstant l'existència d'un mínim personal exempt de 24.000,00 € per a tots els obligats tributaris, s'havia cregut convenient complementar aquest benefici amb altres que específicament preveïessin la cobertura de situacions familiars que poguessin comportar càrregues per a l'obligat tributari; així, es preveia (...) l'aplicació de reduccions vinculades a l'existència de

descendents o ascendents que depenguessin de l'obligat tributari, incrementant l'import si es donava una situació d'incapacitat.

Tal i com se'ns havia expressat en la resposta del 25 de novembre del 2019, calia tenir en compte que l'apartat 3, de l'article 11 de la Llei 21/2014, del 16 d'octubre, de bases de l'ordenament tributari, en relació a la interpretació de les normes tributàries, disposava que les bonificacions no podien ser utilitzades més enllà dels seus termes estrictes i no admetien l'analogia, i per tant, tenint en compte l'exposat, havien de concloure que per tal de que un obligat tributari pogués beneficiar-se de la reducció per càrregues familiars no era suficient que una persona visqués amb l'obligat tributari i percebés rendes inferiors al salari mínim interprofessional, sinó que a més havien de compartir un lligam ja fos de consanguinitat o bé jurídic per raó de tutela o acolliment.

Així doncs, el Departament de Tributs i de Fronteres es reafirmava en el que ja va concloure en la seva resposta del 25 de novembre del 2019, en el sentit que únicament corresponia a la interessada el dret a aplicar-se la reducció prevista a la lletra e, de l'apartat 2, de l'article 35 de la Llei 5/2014 de l'IRPF, atès que la tutela legal de la jove només l'ostentava la pròpia interessada. (Expedient 315/19).

2.- SECTOR URBANISME

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

En aquest sector, hem inclòs les qüestions que versen sobre, entre d'altres, permisos d'obres o de límits en les construccions, ordenament del territori i/o urbanisme. Els expedients registrats en aquest sector són: **79/18, 230/18 i 351/19.**

2.II. Expedients significatius

Uns ciutadans representants d'una Plataforma van presentar un escrit de queixa en el que ens exposaven el seu desacord amb la decisió del Govern quant a la ubicació del nou heliport a Les Tressoles. Ens comunicaven que se sentien desatesos per part del Govern. Que segons va assegurar el Govern mantindria el compromís d'informar-los del contingut dels informes elaborats pels tècnics francesos sobre la viabilitat i seguretat de l'heliport, fet que no s'havia complert. Que tot i haver reclamat en reiterades ocasions aquesta documentació no els hi havia estat aportada. Ens manifestaven que no tenien constància què s'hagués efectuat cap estudi de les conseqüències medi ambientals, d'afectació a la salut i contaminació acústica que podia provocar la ubicació de l'heliport als veïns de la zona.

Sol·licitaven, per tant, la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de que els hi fos lliurada la informació sol·licitada quant a la viabilitat de la ubicació del nou heliport.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre la corresponent demanda d'informació al Ministeri d'Ordenament Territorial. Rebuda la contesta, se'ns comunicava, entre altres, que en data 16 de maig del 2017 el Ministre d'Ordenament Territorial va efectuar una reunió, acompanyat del director i del cap d'àrea d'obra pública i d'un enginyer aeronàutic del Ministeri de Transports, amb una nodrida representació de la Plataforma. En aquella trobada es van escoltar amb atenció i màxim interès les inquietuds que els assistents els van traslladar, les quals consistien essencialment en la preocupació pels riscos de les maniobres d'enlairament i aterratge i les rutes de vol; per l'afectació sonora sobre l'entorn; per la proximitat de les instal·lacions de producció i transformació elèctrica de FEDA; i per altres aspectes com, per exemple, les zones d'emmagatzematge de combustible. Que els hi van aportar totes les explicacions i informacions de les que en aquell moment disposava el Govern, tant respecte als informes emesos pels propis departaments governamentals, com també els informes preliminars elaborats per tècnics de la *Direction Générale de l'Aviation Civile* francesa.

Que tots els informes prèviament esmentats apuntaven, amb el grau de desenvolupament del projecte i amb el coneixement disponible fins a aquella data, una opinió favorable respecte a la factibilitat d'ubicar l'Heliport Nacional a la zona de les Tresoles d'Encamp, tant pel que feia a les maniobres aeronàutiques i la seguretat de les rutes de vol, com també pel que feia a la resta d'aspectes analitzats. També es va informar els representants de la Plataforma que un cop els estudis encomanats a un equip multidisciplinari d'enginyers aeronàutics, civils i arquitectes estiguessin prou avançats, el Ministeri d'Ordenament Territorial els trametria a la *Direction Générale de l'Aviation Civile* francesa perquè analitzessin en profunditat la globalitat de la problemàtica aeronàutica del projecte de l'Heliport, n'avaluessin la viabilitat des dels diferents camps concernits (maniobres, rutes de vol, seguretat, equipaments, etc), i emetessin un informe definitiu. Que es va comprometre davant dels membres de la Plataforma en el sentit que l'Heliport només es construiria si tots els informes preceptius eren favorables (incloent-hi els informes que havia de redactar l'Administració Francesa, els quals serien especialment rellevant als efectes d'avaluar la factibilitat de la infraestructura heliportuària).

Que en data 25 de maig del 2017 se celebrà una segona reunió del Govern amb la Plataforma. En aquesta ocasió, el Cap de Govern i el Ministre competent van rebre els seus representants, i els van reiterar amb claredat que la iniciativa de desenvolupar el projecte de l'Heliport a la zona de les Tresoles d'Encamp estava supeditada a disposar de validació tècnica per part dels experts aeronàutics de l'Administració Pública francesa assignats a aquesta missió de cooperació.

D'altra banda, en data 5 d'abril la Ministra de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat va rebre una delegació de la Plataforma. En aquesta tercera reunió la Ministra va escoltar les reclamacions dels representants de la Plataforma i els informà de l'estat de la situació, en el nivell de desenvolupament i coneixement amb el que Govern comptava en aquella data. La Ministra reafirmà el compromís del Govern de traslladar a la Plataforma tots els informes preceptius -incloent-hi, en particular, l'informe dels experts aeronàutics de l'Administració Francesa- un cop els disposessin, i de convocar la Plataforma a una reunió per explicar-los-ho. Respecte als estudis i informes mediambientals, la Ministra els va assegurar que es trobaven en curs d'elaboració; que la Plataforma seria degudament informada quan els estudis estiguessin completats; i que, com no podia ser d'una altra manera, aquests estudis serien tinguts en compte, a tots els efectes i conseqüències que corresponguessin d'acord amb la legalitat vigent. Aquest dossier continua en tràmit d'enquesta. (Expedient 79/18).

Uns ciutadans actuant en representació d'una comunitat de Propietaris ens exposaven la qüestió que els afectava i que es concretava en què la urbanització no estava finalitzada i la situació en la que es trobava era preocupant, ja que les voreres del carrer estaven plenes de vegetació, tapaven la seva totalitat en molts llocs, impeding el trànsit de vianants, així com la manca d'il·luminació dels fanals de la zona.

Que el Comú de Sant Julià de Lòria no havia complert la resolució de data 27 de setembre del 2009, així com tampoc havia informat dels motius pels que no era possible donar-li compliment no atenent a les sol·licituds presentades, malgrat representar a un col·lectiu important de la urbanització que abonaven cada any els impostos comunals, tant el de "Foc i Lloc" com l'impost de la propietat i no gaudien dels serveis que havia de donar el Comú a les més de 20 famílies que vivien a la zona.

Per tant, sol·licitaven la intervenció d'aquesta Institució a fi que el Comú de Sant Julià de Lòria donés compliment a la resolució de data 27 de setembre del 2009 i s'acordés executar l'aval de 154.460,00 € destinat a assegurar l'acabament dels treballs d'infraestructura i serveis de la urbanització.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va trametre al Comú de Sant Julià de Lòria, a fi que ens informessin sobre la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns trametia l'informe pel departament d'obres i urbanisme de la Corporació. Ens exposaven que el Comú va requerir a la propietat en dates 28 d'octubre del 2009, 03 de setembre del 2011 i 19 de novembre del 2014 perquè realitzés les obres de finalització de la urbanització. Que en data 10 de març del 2016, aquest va presentar una

sol·licitud en que demanava la recepció del vial i el corresponent retorn de garantia per un import de 154.460,00 €.

Que en data 21 de febrer del 2017, la Comissió d'obres i urbanisme es va desplaçar a l'indret per realitzar la recepció provisional, en que es decidí no procedir a la mateixa per manca de repàs en la instal·lació d'enllumenat, voravies i talussos, donant un termini de 15 dies a la propietat per als treballs. Que el Comú li havia estat requerint periòdicament perquè realitzés els treballs pendents, sense que a la data s'haguessin realitzat.

Que el Departament d'obres i urbanisme considerava que el treballs pendents eren menors i que calia requerir de nou la propietat perquè finalitzés les obres i es pogués rebre el vial a fi que esdevingués comunal. En cas contrari es procediria a l'execució de l'aval per un import de 154.460,00 € per assegurar l'acabament dels treballs.

Aquest dossier continua en tràmit d'enquesta en espera d'una solució del problema plantejat. (Expedient 230/18).

Un ciutadà sol·licitava informació ja que feia 15 anys va adquirir una casa al Serrat. Que l'accés comprenia un tram del Camí Ral que anava des del poble del Serrat fins a la zona d'Encodina. Que aquesta casa estava ubicada en un terreny urbà consolidat i en el moment de la seva adquisició no hi havia cap restricció per a la construcció, com es va constatar amb el Comú d'Ordino i amb la signatura de compra-venda a través de la Notaria. Que poc després es va donar una llicència d'obra en un terreny a continuació del seu on s'hi va construir un xalet.

Que els hi van denegar verbalment la llicència d'obra major ja que el camí que duia al Xalet, hauria de ser una carretera d'amplada de 10 metres, la qual cosa significaria la destrucció del Camí Ral, que no estava prevista.

Es va trametre una demanda d'informació al Comú d'Ordino a fi que ens comunicassin el seu parer quant a la qüestió exposada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que per situar el context de la situació legal i administrativa de la casa situada al Serrat a què es feia referència la queixa, precisaven que aquest immoble tipus xalet es trobava inscrit al cadastre comunal en indivisió i l'afectaven les següents circumstàncies:

1.- En data 25 de febrer de 2011 el Comú d'Ordino va incoar un expedient administratiu sancionador en haver-se constatat que sense disposar de la corresponent llicència administrativa, va realitzar obres majors consistents en una ampliació de la planta baixa i en un increment de superfície de la planta sota coberta. Concretament, es va enderrocar la coberta i es va refer augmentant l'alçada de la planta sota coberta.

Que aquest expedient administratiu es va resoldre per resolució de data 7 de juliol de 2011 acordant, a més de la imposició d'una multa de 3.005,06 €, l'ordre de demolició de les obres majors executades sense llicència i el retorn de les coses al seu estat anterior.

Que el Comú d'Ordino va instar l'execució judicial d'aquesta resolució per demanda presentada a la Secció Administrativa de la Batllia en data 26 de setembre de 2011, trobant-se doncs aquest expedient pendent d'execució en via judicial.

2.- Pel que respectava al Camí Ral que indicava la queixa, no era en realitat un Camí Ral sinó el camí vell de la zona d'Encodina. Contràriament al que s'esmentava en la queixa, el Pla d'Ordenació i Urbanisme (en endavant, "POUP") de la parròquia d'Ordino preveia en el tram d'aquest camí un vial de 10 metres d'amplada desplaçant l'emplaçament actual del camí vell al costat del vial.

3.- La parcel·la on es trobava bastit el xalet estava classificada de sòl urbà consolidat compresa en una unitat d'actuació de gestió directa que, segons l'article 8, apartat 1 .3 del Reglament urbanístic, era directament edificable, sempre que tingués la condició de solar o, que en cas contrari, es garantís la realització simultània de les obres d'urbanització que calgués perquè s'adquirís la condició de solar.

L'article 9 del Reglament urbanístic establia que tenien la condició de solar els terrenys compresos en unitats d'actuació de sòl urbà consolidat que d'acord amb la zonificació efectuada pel planejament fossin aptes per a l'edificació, i, entre altres requisits, que estiguessin urbanitzats d'acord amb les normes mínimes fixades pel planejament o, si aquest no ho determinava, que posseïxin els serveis urbanístics bàsics definits en l'article 25 de la Llei general d'ordenació del territori i urbanisme (en endavant, "LGOTU"), i que el vial amb el qual confrontessin tinguessin pavimentada la calçada, establertes les voreres i posseïxin enllumenat públic.

Al seu torn, el POUP de la parròquia d'Ordino, a l'article 35, especialment apartats b), c) i d), establia que tenien la consideració de solar els terrenys que complien les següents condicions:

b) Que estiguessin urbanitzats d'acord amb les normes mínimes fixades pel planejament o, si aquest no ho determinava, que posseïssin els serveis urbanístics bàsics definits a l'article 25 de la LGOTU i a l'article 9 del Reglament urbanístic.

c) Que tinguessin unes dimensions adequades a les normes de parcel·lació establertes pel planejament vigent.

d) Que el vial amb el qual confrontessin tinguessin pavimentada la calçada, establertes les voreres i posseïssin enllumenat públic.

La parcel·la en qüestió no complia els anteriors requisits i per tant no tenia la condició de solar. El camí d'accés a la zona no es podia considerar un vial reglamentari perquè no tenia l'amplada de 10 metres d'amplada que preveia la normativa urbanística i no disposava d'enllumenat públic. A més, l'accés s'hauria d'efectuar per sòl urbanitzable encara no desenvolupat pertanyent a la unitat d'actuació UA 89.

En no tenir la condició de solar la parcel·la únicament podia mantenir l'edificació actual d'acord les condicions de la llicència d'edificació que fou concedida en el moment de la seva construcció, sense que es pogués autoritzar cap obra major que impliqués una ampliació de la superfície edificada mentre no es completessin les obres d'urbanització i vialitat.

Les anteriors circumstàncies van ser exposades verbalment a l'interessat quan es va personar al Comú per sol·licitar informació sobre la situació urbanística del xalet. (Expedient 351/19).

3.- SECTOR SOCIAL

3.I. Pensions / CASS

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

En la primera subdivisió del sector social hem incorporat tots els expedients relacionats amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social, CASS, referents a pensions d'invalidesa, vellesa, viduïtat o orfanat, per manca en el reembossament de despeses mèdiques, manca de cobertura quant a intervencions o altes mèdiques.

Els expedients inclosos en aquest subsector són: 64/18, 261/18, 307/18, 4/19, 11/19, 23/19, 35/19, 42/19, 68/19, 75/19, 81/19, 105/19, 109/19, 120/19, 124/19, 128/19, 144/19, 172/19, 196/19, 197/19, 200/19, 206/19, 208/19, 209/19, 213/19, 223/19, 229/19, 234/19, 235/19, 240/19, 250/19, 276/19, 321/19, 334/19, 357/19 i 365/19.

3.I.II. Expedients significatius

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que li havia estat bloquejada la pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna grup 2 fins que no cessés dels seus càrrecs com a administrador de societats. Ens comunicava que aquestes societats no tenien cap activitat i es trobava amb la problemàtica que no podia efectuar el cessament dels

càrrecs ni la dissolució de les mateixes ja que no sabia el parador de la resta de socis.

Es va acceptar la demanda i es va sol·licitar que la parapública ens informés de la qüestió plantejada pel demandant. Es va rebre la contesta, en qual contingut se'ns comunicava que per resolució de data 13 de novembre del 2017, la CASS va reconèixer al demandant una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna de grup 1, amb efectes econòmics el 29 de novembre del 2017.

Que en desacord amb aquesta decisió, l'interessat va presentar recurs al Consell d'Administració de la CASS sol·licitant ésser examinat per un facultatiu especialista sense cap vinculació amb les parts que determinés si podia o no dur a terme una activitat laboral, així com el reconeixement d'una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna de grup 2.

Que el Consell d'Administració de la CASS en la reunió del dia 27 de febrer del 2018 i en mèrits del dictamen del perit independent, va resoldre reconèixer a l'interessat una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna de grup 2, però atès que exercia una activitat professional en tant que administrador de diverses societats mercantils, es va suspendre el pagament d'aquesta prestació fins a la cessació en l'exercici dels càrrecs, i va mantenir el pagament de la pensió d'invalidesa de malaltia comuna de grup 1 que venia percebent des del 29 de novembre del 2017.

Que la decisió de la CASS es recolzava en el fet que la condició d'administrador d'una societat mercantil comportava el desenvolupament d'una activitat professional amb finalitat lucrativa en assumir funcions d'administració, gestió i representació de la persona jurídica, situació que esdevenia incompatible amb la percepció d'una pensió d'invalidesa malaltia de grup 2, prestació reservada a les persones considerades com a invàlides per malaltia que es trobaven incapacitades per a realitzar qualsevol tipus d'activitat professional.

La decisió del Consell d'Administració va ser notificada a l'interessat el dia 1 de març del 2018. En la mateixa es va informar que contra aquesta decisió podia presentar demanda prop de la Secció Administrativa de la Batllia d'Andorra en el termini d'un mes d'ençà de la seva notificació, d'acord amb l'article 257 del Decret legislatiu del 25 d'abril de 2018 de publicació del text refós text consolidat de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social (en endavant, "Text refós de la Llei 17/2008" de la seguretat social).

Posteriorment va presentar un nou escrit prop de la CASS en el que exposava que estava procedint a la regularització pel tancament de les societats en les quals exercia el càrrec d'administrador, i que atès que aquests tràmits comportaven una duració en el temps, demanava el

reconeixement de la pensió d'invalidesa malaltia de grup 2 amb efectes retroactius, sol·licitud que es trobava pendent de ser examinada i resposta per part de la CASS.

Vist que en data 4 de maig del 2018 es notificava a l'interessat la resolució dels recurs extraordinari de revisió presentat en el que se li comunicava que la documentació aportada no constituïa un nou element que permetés la revisió de la resolució el Consell d'Administració,

Atès que a la documentació aportada pel demandant al recurs presentat hi constava un certificat conforme el demandant no havia percebut cap remuneració pel seu càrrec com a president de les societats,

Atès que l'interessat estava cotitzant com a pensionista i no com a autònom, havent-li estat acceptada aquesta modalitat de cotització per part de la parapública,

Atès que el demandant estava efectuant els tràmits i gestions escaients a fi de donar de baixa les societats, trobant-se amb la problemàtica que la resta de socis estan desapareguts del Principat i desconeixia actualment on residien a l'estranger ni tan sols si eren vius,

Es va sol·licitar de la parapública que ens informés si efectivament la CASS havia acceptat el reconeixement de la pensió amb efectes retroactius i també prengué en consideració la possibilitat que, un cop acceptada la cotització com a pensionista i no com a autònom, s'apliqués el mateix raonament i abonar la pensió en estar establert i reconegut que no percebia cap remuneració pels seus càrrecs.

Posteriorment, es va rebre el segon escrit de resposta en el que ens comunicaven que de conformitat amb la legislació vigent, la cotització en el col·lectiu de les persones que realitzaven una activitat per compte propi i el reconeixement d'una pensió d'invalidesa eren conceptes distints.

D'una banda, la cotització en el col·lectiu de les persones que realitzaven una activitat per compte propi no procedia en aplicació de l'article 19 del Text refós de la Llei 17/2008 de la seguretat social que disposa:

"(...)

b) Els administradors de societats que compleixin acumulativament els requisits següents:

- *Que no siguin assalariats de la societat de la qual són administradors.*
- *Que percebin una remuneració amb caràcter periòdic o no, fixa o variable, per a exercir el càrrec d'administrador, d'acord amb els estatuts o els acords dels òrgans socials de la societat: si els administradors exerceixen el càrrec de forma gratuïta es consideren persones que realitzen una activitat per compte propi quan no cotitzen com assegurats directes ell cap altre col·lectiu del règim general de la seguretat social. "*

L'interessat cotitzava com assegurat directe en el col·lectiu de pensionistes del règim general i segons declarava l'assegurat no percebia cap remuneració per cap del càrrecs de les societats de les que era administrador. Per consegüent l'assegurat estaria exempt de cotitzar en el col·lectiu de persones que realitzaven una activitat per compte propi, prèvia presentació del document "*Declaració jurada de l'administrador de societats amb càrrec gratuït i persona assegurada directa en el règim general*".

D'altra banda pel que feia a la pensió d'invalidesa, el legislador diferenciava la pensió d'invalidesa del grup I reconeguda a les "*persones assegurades que poden continuar treballant*", de la pensió d'invalidesa del grup 2 per "*les persones assegurades que queden incapacitades per exercir qualsevol activitat professional*", de conformitat amb l'article 169 del Text refós de la Llei 17/2008 de la seguretat social.

Que tot i que l'assegurat tingués reconeguda mèdicament la pensió d'invalidesa del grup 2, per motius administratius, el reconeixement d'aquest grup de pensió no procedia en figurar l'assegurat inscrit com administrador de les societats.

La titularitat d'un càrrec en una societat mercantil implicava l'exercici d'una activitat i era incompatible amb el reconeixement d'una pensió d'invalidesa del grup 2. Tanmateix si l'assegurat efectués les gestions pertinents per demanar la baixa de les presents societats o bé la petició de dissolució judicial d'aquestes societats, la parapública podria considerar la demanda de pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna del grup 2.

El dossier va ser resolt favorablement en comunicar-nos el demandant el seu accés a la pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna del grup 2. (Expedient 64/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que des de feia 6 anys patia diversos problemes de salut havent estat intervinguda quirúrgicament en 13 ocasions. Que havent sol·licitat en data 14 de juny del 2018 una pensió d'invalidesa malaltia comuna i una sol·licitud de complement no contributiu a la pensió d'invalidesa, aquestes havien estat denegades comunicant-li que en la reunió del 08 d'agost del 2018, la Comissió de Valoració Mèdica va constatar que el seu estat encara no estava consolidat i/o estabilitzat segons el dictamen mèdic en no haver pogut valorar-la.

Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució ja que no entenia que la Comissió de Valoració Mèdica no pogués efectuar un dictamen d'incapacitat donades les patologies que presentava.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va procedir a recaptar de la parapública el seu parer. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons els fitxers, la interessada va sol·licitar una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna i en base amb la revisió mèdica efectuada la Comissió de Valoració Mèdica va considerar que el seu estat de salut no es trobava consolidat. Que, per carta, la CASS va comunicar a l'assegurada la decisió de no atorgar una pensió d'invalidesa en no complir les condicions establertes legalment. Concretament, els metges reunits en Comissió de Valoració Mèdica van considerar que l'estat de salut de la persona assegurada no presentava una situació clínica presumiblement definitiva en haver iniciat recentment tractament rehabilitador i en trobar-se pendent d'una intervenció.

Que la legislació vigent definia la invalidesa derivada d'accident no laboral o malaltia comuna com la situació que resultava d'una deterioració prematura de l'organisme, mèdicament comprovada, derivada d'una malaltia comuna o d'un accident no laboral presumiblement definitiva, i que produïa una reducció d'almenys el 60% de la seva capacitat de guany.

Que a la consolidació de les lesions, la persona assegurada podia presentar una nova sol·licitud de pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna.

Es va trametre el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i, en l'entrevista personal mantinguda, aquesta informava sobre la precarietat de la seva situació econòmica. Posteriorment, es va trametre al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior una demanda d'informació a fi de saber la situació en la que es trobava la demandant. Rebut l'informe de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, se'ns informava que era coneguda i tractada des de l'any 2014, moment en que va ésser derivada des de l'Equip d'Atenció Integral a la Dona (en endavant, "EAID"), essent actualment les professionals de referència la treballadora social i l'educadora social, presentant inicialment el següent diagnòstic social:

- Família nuclear amb dos menors a càrrec.
- Intervenció de l'Educadora social amb els menors.
- Persona amb un grau de menyscabament reconegut per la Comissió Nacional de Valoració (en endavant, "CONAVA").
- Malaltia psíquica i física crònica.
- En tractament i seguiment al Centre Salut Mental.
- Desocupació de llarga durada.
- Gestió econòmica deficitària.
- Manca de xarxa familiar de suport.

Que, en data 5 de novembre de 2013, la interessada va iniciar una baixa per incapacitat temporal derivada de malaltia comuna. Llavors estava assalariada i la CASS en data 5 de novembre de 2016 va procedir

a donar-li l'alta administrativa ja que es va finalitzar el període màxim de baixa establert per la legislació aplicable en vigor. Posteriorment, es va orientar a la mateixa a sol·licitar una prestació d'invalidesa i, en data 31 d'octubre de 2017, la Comissió de Valoració Mèdica de la CASS va dictaminar un 41,73% de pèrdua de capacitat de guany. Atès que el percentatge era inferior al 60%, no va donar dret a percebre cap prestació per invalidesa per malaltia comuna.

Paral·lelament, es va sol·licitar la valoració del grau de menyscabament de la CONAVA i, en data 6 d'octubre de 2017, es va resoldre amb un grau de 44% de tipus físic i psíquic que li reconeixia la condició de persona amb discapacitat i el dret a gaudir dels serveis i prestacions establerts a la Llei de garantia de les persones amb discapacitat. Tot seguit, se la va orientar a sol·licitar l'afiliació a la CASS com a cotitzant directe, tenint en compte les condicions que establia la normativa en matèria de seguretat social i el Reglament de desenvolupament de la Llei de garantia dels drets de les persones amb discapacitat.

Que en les entrevistes de seguiment posteriors se l'havia orientat a fer la inscripció en el Servei d'Ocupació per a la realització de cursos de formació i possibilitar una reorientació laboral adaptada a la seva situació de salut actual.

Que, en data 15 d'octubre de 2018, tant la interessada com la seva parella realitzaven la demanda d'ajut econòmic per la presa en càrrec de l'activitat de futbol dels menors, amb un resultat desfavorable per detectar-se moltes despeses no bàsiques que no es podien justificar. Així, es fa orientació per una millora de la gestió econòmica. La seva parella es va mostrar enfadada amb el sistema. El seu discurs eren comparatives constants amb altres persones i/o famílies a les que se'ls donava ajut econòmic i, segons el seu criteri, no s'ho mereixien. Finalment, manifestava i reconeixia que les despeses no havien estat adequades (bingo, menjar a domicili constant, compres per internet, entre d'altres) i es mostrava conforme. Altrament, la seva parella informava que es separaria i així aquesta podria rebre ajudes econòmiques.

Que, posteriorment, la demandant va explicar que estaven realitzant recerca de pis ja que en el pis actual no s'havia pagat el lloguer des del mes de juny de 2018 i ella no en era coneixedora, havent-se sol·licitat reclamació judicial i procés de desnonament per impagament del lloguer del pis. S'informava de la necessitat d'efectuar una recerca de pis i al mateix temps anar abonant mensualment el lloguer del pis actual, amb la possibilitat de valorar un ajut econòmic per fer front a les despeses del nou pis quan el tinguessin, juntament amb la necessitat d'establir una planificació econòmica i adequada per fer front a les necessitats bàsiques.

Que, per resolució, estaven rebent la prestació familiar per fill a càrrec, per un import mensual de 203,50 € fins el 30 de maig de 2019, havent-se informat de la necessitat de sol·licitar la renovació de la mateixa.

Altrament, s'havia sol·licitat l'ajut per a l'habitatge de lloguer per la convocatòria de l'any 2019, el qual s'havia atorgat mitjançant resolució per un import mensual de 156,88 € per col·laborar en la despesa del lloguer del pis. Aquest import el rebria sempre i quan presentés els rebuts de lloguers degudament abonats.

També s'havien realitzat les gestions amb resultat favorable per tal que els fills disposessin dels ajuts a l'estudi pel curs escolar 2018-2019, atorgant-se l'ajut de material i transport escolar per un fill, i a la seva filla l'ajut de menjador, material i transport escolar.

Altrament, s'havien realitzat altres intervencions i gestions ja fos per part de la treballadora com de l'educadora social, tals com: entrevistes de seguiment mensual tant amb els progenitors com amb els menors, ja fos al despatx o al domicili familiar per tal de facilitar estratègies de millora en la relació entre els progenitors i els menors. Assessorament en la millora de la gestió econòmica familiar. Realització dels tràmits per sol·licitar el grau de CONAVA per obtenir un grau de menyscabament. Tràmits pel reemborsament del 100% de les despeses sanitàries per part de la CASS. Derivació al Servei d'Ocupació per a orientació en la recerca de feina. Que la demandant estava a l'espera de la resolució per part de la CASS en relació al seu estat d'invalidesa.

També s'estava realitzant una recerca d'un nou habitatge de lloguer degut a la sentència de desnonament de l'habitatge actual, havent-se sol·licitat a la Batllia una pròrroga en l'execució de la sentència fins que no es disposés d'un nou habitatge que presentés les condicions adequades per acollir a tota la família.

Que a la data l'expedient continuava obert per part de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, aplicant-se una intervenció social i educativa en el nucli familiar, valorant-se l'atorgament dels recursos socials, econòmics, i educatius necessaris segons la necessitat del moment. Es va procedir a la resolució del dossier favorable a la demandant. (Expedient 261/18).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que feia quatre anys i mig va patir un accident i va haver de ser sotmesa a una intervenció quirúrgica. Que per diversos problemes de salut havia estat de baixa laboral, cotitzant a la CASS com a autònoma. Que ara el seu metge de capçalera li havia efectuat una prolongació de la baixa, però per errors de data, la parapública li havia denegat, comunicant-li que havia de presentar un recurs, el qual va presentar. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució del Raonador del Ciutadà ja que no sabia quina era la seva situació actual.

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

de la parapública que se'ns informés sobre la qüestió plantejada. Es va rebre la contesta i se'ns informava que segons els fitxers, la interessada va iniciar una baixa mèdica el 9 de novembre del 2017 i, en data 15 d'abril del 2018, la CASS li va acordar l'alta mèdica en considerar que el seu estat es trobava consolidat i no justificava continuar de baixa mèdica.

Que, en data 7 de setembre del 2018, es va entrar a la seguretat social un certificat mèdic d'aquesta assegurada en concepte de prolongació de 30 dies de l'atur iniciat el 9 de novembre del 2017. Aquest certificat mèdic no va donar lloc al pagament de prestacions econòmiques per incapacitat temporal en haver-li atorgat una alta mèdica del 15 d'abril del 2018.

Que seguidament, el 26 de novembre del 2018, la demandant va presentar un escrit adjuntant informació mèdica en la que constatava que el certificat mèdic de data 5 de setembre del 2018 feia referència a una nova baixa mèdica i no a una prolongació de l'atur anterior.

Que en base amb aquesta nova informació mèdica, la CASS havia acordat acceptar la baixa mèdica de data 5 de setembre del 2018 i havia regularitzat, el pagament de la mateixa baixa. Es va procedir a l'arxiu del dossier amb resolució favorable a la demandant. (Expedient 307/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual ens comunicava que patia una infermetat anomenada lipedema codificada segons l'Organització Mundial de la Salut ICD 11EF02.2. Que havent presentat per segona vegada les despeses mèdiques generades per les intervencions li havia estat denegat el seu reembossament per part de la CASS, segons li manifestava la Comissió de Valoració Mèdica ja que era considerava una cirurgia estètica.

Que segons l'Informe de seguiment Post-Cirurgia s'especificava que aquesta cirurgia estava realitzada amb fins mèdics i no estètics. Que segons el codi utilitzat pel metge que li va estendre la baixa com a malaltia comuna, 4571, especificava "altres linfoedemes. Elefantiasi (no filarials) NOS, linfoangièctasi, obliteració vasos linfàtics, limfoed. Precoç".

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà i demanava que la parapública prengués en consideració el fet de que aquesta intervenció no era per un tema estètic sinó mèdic, i que fos cobert per la CASS.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre la queixa a la Parapública. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que de conformitat amb els seus fitxers, la CASS va desestimar la presa en càrrec del tractament sol·licitat de lipo-descompressió, atès que el reembossament no estava contemplat en la nomenclatura dels actes mèdics abonats per la seguretat social.

Que contra aquesta decisió, la demandant va presentar recurs administratiu, i en base amb el parer dels metges de la CASS, reunits en Comissió de Valoració Mèdica, el Consell d'Administració va confirmar la decisió de desestimar el reembossament de la cirurgia de lipedema, del transport i de l'allotjament sol·licitats.

Que els motius de la denegació es basaven en el fet que aquest tractament realitzat no era una prestació prevista en la nomenclatura dels actes mèdics i que actualment es trobava en curs de discussió tècnica a nivell internacional la consideració d'aquest tractament en el Codi Internacional de Malalties.

Que, per aquests motius, la CASS va desestimar la presa en càrrec de la cirurgia sol·licitada. En la resolució del 24 de desembre del 2018 notificada el 3 de gener del 2019, es va comunicar a l'assegurada que podia presentar recurs davant la jurisdicció administrativa, en el termini d'un mes següent a la present notificació, d'acord amb l'article 257 del Text refós de la Llei 17/2008 de la seguretat social.

Es va traslladar l'escrit de resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier, ja que la parapública havia actuat segons la legislació vigent. (Expedient 11/19).

Una ciutadana va presentar una demanda d'informació ja que va treballar durant 23 anys al País a una escola d'esquí. Que no residia actualment al Principat, però no cobrava cap pensió de jubilació pel temps treballat. Per tant, sol·licitava informació sobre la possibilitat de percebre la pensió de jubilació que li podia correspondre.

Seguidament, aquesta Institució va sol·licitar que la CASS ens assabentés de la informació sol·licitada per la demandant. Rebuda la mateixa, se'ns manifestava que segons els seus fitxers constava que en data 5 d'abril del 2017, la interessada va presentar una sol·licitud de pensió de jubilació a la CASS. Que, per escrit del 25 d'abril del 2017, la CASS li va comunicar que pels 73 mesos cotitzats li hagués correspost un capital per jubilació, un pagament a tant alçat equivalent al retorn de les cotitzacions de la branca jubilació actualitzades. Aquesta parapública va desestimar el pagament del capital per jubilació en haver prescrit el termini de 3 anys per a sol·licitar-lo, d'acord amb l'article 114 del Text refós de la Llei 17/2008 de la seguretat social.

Que, no obstant això, comunicuéssim a l'assegurada que en cas que acredités cotitzacions a Espanya, a França o a Portugal, podia sol·licitar novament la prestació de jubilació en aplicació dels convenis internacionals de seguretat social que preveïen la possibilitat de totalitzar els períodes de cotització per donar dret a una pensió de jubilació. A aquest efecte, podia tornar a presentar una sol·licitud de prestació de

jubilació directament a través de la seguretat social francesa, espanyola i/o portuguesa, si residia en aquests països, acreditant els períodes cotitzats en aquestes seguretats socials.

L'article 196 del Text refós de la llei 17/2008 de la seguretat social establí que la persona assegurada havia d'haver cotitzat almenys 180 mensualitats per tenir dret a una pensió per jubilació.

Es va trametre la informació rebuda a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 23/19).

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en el que comunicava que tenia una empresa que no funcionava, però que generava una despesa a la CASS com a autònom, tot i que cotitzava com a assalariat ja que era treballador. Que tenint un deute amb la parapública, l'estava liquidant a través del Saig. Que es trobava amb la problemàtica que les despeses mèdiques no li eren reembossades per la CASS tot i estar cotitzant com a assalariat i abonant el deute pendent de que disposava com a autònom. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà i demanava de tenir la cobertura sanitària que li corresponia.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer de la parapública. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que l'interessat gaudia del dret a les prestacions de reembossament previstes a la branca general en figurar assegurat com a personal assalariat en una empresa i complia els requisits exigits per la normativa de seguretat social per al reconeixement d'aquest tipus de prestacions a les persones assalariades.

Que d'acord amb els seus fitxers l'interessat no tenia pendent de pagament per part de la CASS cap prestació mèdica de reembossament. Es va trametre la resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 35/19).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que ens comunicava que després de ser intervinguda d'un carcinoma de mama esquerra l'any 2010 i posterior radioteràpia, ara precisava una mastectomia radical. Que degut a la radioteràpia i en tenir la pell molt fina i adherida, la tècnica de reconstrucció indicada era la reconstrucció amb DIEP, ja que era la tècnica menys agressiva en realitzar-se en un sol temps quirúrgic, amb una recuperació més ràpida i amb menys risc de complicacions, per tant, era la que tenia millor resultat en aquests casos en que la seqüela post radioteràpia era tant important.

Que l'altra proposta, ja que la demandant no tenia recursos econòmics per assumir la cirurgia reconstructiva DIEP, era la reconstrucció a llarg termini mitjançant empelts greixosos en diferents

temps quirúrgics, posteriorment la reconstrucció amb expansor mamari i, finalment, recanvi de l'expansor per pròtesi mamària. Que en aquest cas era un mínim de 6 temps quirúrgics i posteriorment precisaven a més alguna intervenció addicional segons l'evolució.

Que havia sol·licitat a la parapública l'acceptació a càrrec de la proposta, però que verbalment li havia estat denegada, motiu pel qual sol·licitava la nostra intervenció.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la Parapública ens informés quant a la qüestió plantejada. Es va rebre l'escrit de resposta, en qual contingut se'ns comunicava la denegació de la presa en càrrec de la cobertura de la reconstrucció mamària amb la tècnica DIEP, ja que no la feia la CASS sinó el prestador convenionat de la CASS: Assistència Sanitària Col·legial que, en aquell moment, no la tenia en la seva cartera de serveis coberts. La reconstrucció mamària era una prestació que la parapública cobria en els centres públics amb els que tenia conveni, sempre i quan la tècnica fos indicada per l'especialista corresponent. La recomanació que feien a la demandant era que s'adrecés a la visita de cirurgia plàstica d'algun dels centres públics amb els que la CASS tenia conveni per a que la visitessin i li indiquessin la tècnica més adequada al seu cas, DIEP inclosa, si era la tècnica d'elecció.

Comunicat el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, es va personar novament a aquesta Institució comunicant que havia intentat contactar amb l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau i l'Hospital Clínic de Barcelona a fi de concertar visita, però tot i la seva insistència així com la de la seva metgessa d'Andorra, li havia estat impossible concertar-la. Que els correus electrònics tramesos per part de la seva metgessa a aquests dos centres, van ser reenviats a la parapública a fi que estiguessin al corrent.

Davant la impossibilitat de la part interessada en poder contactar i concretar visita ens vam adreçar novament a la parapública a fi que ens assabentés dels centres públics que tenien conveni amb la CASS i de la forma més factible per poder concertar una visita de cirurgia plàstica, davant la impossibilitat en sol·licitar-la personalment.

La CASS ens informava que van comunicar a l'assegurada sobre les diferents alternatives sobre la intervenció precisada i que podia programar una visita al servei de cirurgia plàstica a l'Hospital Clínic de Barcelona i a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. També se li va comunicar que es podia adreçar a un Hospital francès.

Que davant la dificultat manifestada per concertar una visita en els hospitals espanyols, des de la CASS s'havien efectuat gestions amb el responsable del servei de cirurgia plàstica de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau per agilitar la primera consulta inicial de cirurgia plàstica, tot

i que no formés part de les funcions de la CASS i que en rebre resposta d'aquest centre, s'informaria a la interessada al respecte.

Finalment, posats en contacte amb la part interessada i comunicant-nos la solució del problema plantejat es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 68/19).

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en el que manifestava que havia de prendre el medicament "Eltrombopag: ús hospitalari (H)", el qual era molt costós. Que va sol·licitar el reembossament fins el 100% de les tarifes de responsabilitat per al reembossament de tractaments i/o medicaments especialment costosos, des de l'inici de la seva presa, l'11 d'octubre del 2017. Que es va resoldre abonar-lo des del 4 de maig del 2018 fins al 30 d'abril del 2019, però no des del seu inici, ja que no es reflectia en el Decret del 16 de novembre del 2011 pel qual es fa pública la relació de medicaments especialment costosos i d'actes relacionats amb tractaments per als quals la CASS reembossa fins al 100% de les tarifes .

Que tot i que en la Disposició transitòria del Decret del 20 de juny del 2018 de modificació del Decret del 16 de novembre del 2011 pel qual es fa pública la relació de medicaments especialment costosos i d'actes relacionats amb tractaments per als quals la CASS reembossa fins al 100% de les tarifes, precisava que aquesta modificació s'aplicava als medicaments dispensats en els tres mesos anteriors a la data d'entrada en vigor d'aquest Decret, el demandant sol·licitava que li fos aplicat en la totalitat del tractament, ja que tenia un deute considerable amb el Servei Andorrà d'Atenció Sanitària (en endavant, "SAAS") que no podia assumir i que hauria estat cobert si aquest Decret de modificació s'hagués aplicat durant els 8 mesos anteriors, i que li fos condonat el deute.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va posar en coneixement de la CASS la petició del demandant. Es va rebre la resposta en qual contingut se'ns comunicava que l'interessat va sol·licitar el reembossament fins al 100% de les tarifes de responsabilitat per al reembossament de tractaments i/o medicaments especialment costosos, i la CASS va resoldre abonar el principi actiu Eltrombopag amb dispensació hospitalària, al 100 % pel període comprès entre el 14 de maig del 2018 al 30 d'abril del 2019.

Que, en desacord amb aquesta decisió, va presentar recurs prop del Consell d'Administració de la CASS, sol·licitant la cobertura del 100% des de la data d'inici d'aquest tractament, el dia 11 d'octubre del 2017.

Que, per escrit de data 27 de febrer del 2019, la CASS li va comunicar que el Consell d'Administració de la CASS, en la seva reunió del dia 26 de febrer del 2019, havia resolt desestimar el recurs presentat i confirmar el reembossament al 100% del medicament Eltrombopag

d'ençà del 4 de maig del 2018.

Respecte del greuge exposat per l'interessat, la CASS esmentava que no era fins al referit decret de modificació del 20 de juny del 2018 que es va afegir el medicament "Eltrombopag: Ús hospitalari" a l'annex del Decret del 26 de novembre del 2011 en el que es feia pública la relació de medicaments especialment costosos i d'actes relacionats amb determinats tractaments per als quals la CASS reembossava fins al 100% de les tarifes de responsabilitat.

Que la disposició final d'aquest decret de modificació va preveure la seva entrada en vigor l'endemà de ser publicat al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra (en endavant, "BOPA"), és a dir, el 28 de juny del 2018, i la disposició transitòria va establir que aquesta modificació s'aplicava als medicament dispensats en els tres mesos anteriors a la data d'entrada en vigor del decret, és a dir d'ençà del 28 de març del 2018.

En no constar cap prescripció d'aquest medicament entre el 28 de març del 2018 i el 4 de maig del 2018, la CASS fent aplicació de la normativa de seguretat social vigent, va resoldre abonar-li el principi actiu Eltrombopag amb dispensació hospitalària al 100% de les tarifes de responsabilitat pel període comprès entre el 4 de maig del 2018 al 30 d'abril del 2019.

D'acord amb el referit decret de modificació del 20 de juny del 2018, el medicament Eltrombopag es reembossava al 100% de les tarifes de responsabilitat a comptar del 28 de març del 2018, i per consegüent la CASS no podia procedir al reembossament al 100% d'aquest medicament amb anterioritat a aquesta data, tal i com va sol·licitar en no estar previst per la normativa aplicable en matèria de seguretat social.

Seguidament, es va trametre la demanda a la Direcció del SAAS, qui comunicava que aquesta entitat va prestar aquest servei assistencial durant el termini del tractament entre el mes d'octubre de 2017 i el mes d'abril de 2018.

Que la CASS no va acceptar la cobertura del medicament donat que aquest va ser inclòs en el prèviament esmentat decret de modificació del 20 de juny de 2018.

Que després d'haver estudiat el cas, la CASS havia donat indicacions al servei d'Atenció a l'Usuari perquè contactés amb el demandant per analitzar en detall la seva situació i; o bé signar un reconeixement de deute facilitant-li un finançament adaptat a les seves possibilitats que li permetés abonar aquest import de manera diferida, o bé donar trasllat al servei de Treball Social per gestionar una demanda de condonació, si es donaven les condicions per acollir-se a aquest servei.

Es va comunicar el contingut de la resposta al demandant. Posteriorment, es posava en contacte amb aquesta Institució sol·licitant que es procedís a l'arxiu del dossier. (Expedient 128/19).

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en el que comunicava que el dia 4 de febrer es va efectuar unes analítiques al SAAS, abonant el 75% de la despesa corresponent. Que tenint la cobertura del 90% dels actes mèdics i havent reclamat el reembossament de la diferència a la CASS en reiterades ocasions, no li havia estat abonat. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que li fos abonada dita despesa ja que transcorreguts més de quatre mesos no havia estat efectuada.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va donar trasllat de la mateixa a la CASS. En l'escrit de resposta se'ns comunicava que se li van realitzar estudis analítics a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell (en endavant, "Hospital N. S. de Meritxell") el 4 de febrer. Quan se li va emetre la factura del 25% va indicar que tenia el 100% per malaltia. Al propi Hospital N. S. de Meritxell li van indicar que calia que es personés a la CASS per a poder verificar que l'analítica practicada era considerada com coberta al 100% per estar vinculada a la patologia d'especial protecció. Que el demandant no va fer aquesta gestió, va abonar el 25% de copagament i, posteriorment, va presentar la facturació a la CASS per a la seva validació.

Que per a fer la retrocessió i, per tant, la compensació del 15% diferencial a l'assegurat, la CASS precisava de rebre la facturació de l'Hospital N. S. de Meritxell. Aquesta facturació especial, gestionada i validada des de l'àrea de Treball Social de l'Hospital N. S. de Meritxell se'ls comunicava electrònicament amb una freqüència trimestral, raó per la qual la CASS no havia efectuat l'abonament diferencial. Que el fitxer de l'Hospital N. S. de Meritxell amb aquesta facturació ja obrava en poder de la CASS i s'estava tramitant amb caràcter prioritari l'abonament corresponent a aquest assegurat.

Que la CASS esperava que al llarg de la setmana entrant aquest abonament es realitzaria. Entenien que la CASS havia actuat davant de la situació plantejada d'acord amb la normativa vigent i de forma correcta i que la part interessada havia estat puntualment informada, com constava en els múltiples correus electrònics (i converses telefòniques) creuats des de diferents instàncies de la CASS amb l'interessat. Es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 196/19).

Uns ciutadans presentaven uns escrits de queixa ja que estaven donats d'alta a la CASS com a assalariats i com a treballadors per compte propi, és a dir en situació de pluriactivitat. Que estaven de baixa per

maternitat i/o per adopció i que comptaven amb el període de descans de 20 setmanes com a assalariats, però de 17 setmanes com a autònoms.

En aquest sentit, la Llei no mencionava res de la durada del període de descans per les persones en situació de pluriactivitat i que a més, ja gaudien del descans que podia anar fins a 20 setmanes per ser assalariada però 17 en ser autònoms.

Segons interpretació de la parapública, l'aplicació de la Llei comportava que l'assalariat hagués d'interrompre el descans per maternitat, havent de treballar entre la 16a i la 20a setmana com autònom, comportant el risc de perdre el dret a cobrar la corresponent prestació de maternitat, situació inversemblant, ja que el descans per maternitat no seria efectiu mentre cobrava una part de la prestació de la CASS.

Es va rebre l'escrit de resposta a la nostra demanda d'informació en el que se'ns comunicava que en la reunió del 25 de juny del 2019, el Consell d'Administració de la CASS havia acordat ampliar fins a 20 setmanes la durada del període de descans per maternitat per les persones que realitzaven una activitat per compte propi i que es trobaven en situació de descans per maternitat el 17 de setembre del 2019, data de l'entrada en vigor de la Llei 6/2019, del 31 de gener, de modificació de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social (en endavant, "Llei 6/2019 de modificació de la Llei 17/2008 de la seguretat social").

Que d'acord amb els seus fitxers, els demandants figuraven en situació de baixa per maternitat des d'una data anterior, i a la data d'entrada en vigor de la Llei 6/2019 de modificació de la Llei 17/2008 de la seguretat social, el 17 de setembre del 2019, no li era d'aplicació la durada prevista de 20 setmanes pel règim de compte propi. En aplicació de la normativa aplicable, el descans per maternitat que presentaven les assegurades s'abonaria en les condicions següents:

- Fins a 20 setmanes amb el 100% de la base de càlcul prevista per les persones assalariades.
- Fins a 16 setmanes amb el 100% de la base de càlcul prevista per les persones que realitzaven una activitat per compte propi.

Es va comunicar dit contingut a les parts interessades i es va procedir a l'arxiu dels dossiers. (Expedients 197/19, 200/19, 208/19 i 209/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que comunicava que en data 26 d'abril de 2019 va patir una lesió havent de sotmetre's a una intervenció quirúrgica. Que en el càlcul efectuat per la CASS alhora d'abonar-li la baixa no li van tenir en compte l'últim mes de treball ja que encara no havia rebut la corresponent nòmina, quedant-li l'import de

650,00 €. Que va sol·licitar informació de la possibilitat de sol·licitar la cobertura sanitària del 100%, tot i manifestant-li que no li seria atorgada atès que en el càlcul efectuat sobrepassava el salari mínim degut a que en aquest cas sí que li van comptabilitzar la última nòmina.

Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució a fi que li fos recalculat l'import de la baixa que percebia o bé li fos acceptada la demanda de la cobertura del 100% d'actes mèdics, ja que amb els 650,00 € no podia assumir les despeses de rehabilitació i abonar la intervenció quirúrgica a la que es va sotmetre.

Admès a tràmit l'escrit i sol·licitada la informació escaient, se'ns comunicava que l'interessat va iniciar una baixa mèdica el 26 de març del 2019 i, alhora de calcular l'import de la prestació econòmica per incapacitat temporal, la CASS havia aplicat el que disposava l'article 121 del Text refós de la Llei 17/2008 de la seguretat social.

Que aquest article establia que la base de càlcul de les prestacions per a una persona assalariades era el seu salari global mensual mitjà dels darrers dotze mesos treballats dins dels vint-i-quatre immediatament anteriors a la data del fet causant.

Respecte a la qüestió relativa a la cobertura sanitària del 100%, no constava cap sol·licitud formal de petició de reembossament fins al 100% de les tarifes de responsabilitat de la CASS, ni la data en que es va fer la sol·licitud d'informació. Pel càlcul de recursos econòmics s'addicionaven els ingressos percebuts durant els dotze mesos naturals immediatament anteriors a la data de la sol·licitud, i l'import resultant es dividia per dotze per obtenir els ingressos mensuals mitjans en còmput anyal i determinar si la persona presentava recursos econòmics insuficients.

En darrer lloc ens informaven que si ho considerava escaient, el demandant podia presentar una sol·licitud de reembossament de les prestacions fins al 100% de les tarifes de responsabilitat, i en cas de reunir els requisits i condicions exigides per la normativa de seguretat social, aquesta sol·licitud podria ser estimada. (Expedient 206/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que el dia 23 de setembre de 2018 va patir un ictus molt greu i degut a les seves conseqüències necessitava ajuda en la seva vida diària. Que degut a motius personals, la seva dona i dos fills vivien a Lleida i que actualment estava amb ells, tot i que residia al Principat, essent tot el nucli familiar de nacionalitat andorrana. Que a través del conveni internacional E/AND12 rebia la rehabilitació al cap el dia 11 de setembre, però no tenia accés als metges ni altres tractaments necessaris per a la seva rehabilitació, ja que aquest document no li era acceptat, comunicant-li que havia de tenir targeta sanitària espanyola.

Que havent estat atesos a la CASS havien estat informats que no podia continuar rebent tractaments a Andorra i que li serien reclamades les prestacions abonades fins la data. Que així mateix havia sol·licitat la cobertura sanitària del 100% i que també li havia estat denegada manifestant-li que no eren un nucli familiar. Que, el dia 17 de juliol 2019, tenia visita a Farmàcia pel seu tractament però no sabia si seria atès en no saber la situació real de cobertura que tenia.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la parapública ens informés sobre la qüestió plantejada. Rebuda la contesta se'ns comunicava que el demandant gaudia, prèvia petició, d'una autorització per traslladar-se al territori espanyol per continuar un tractament en aplicació del conveni hispano andorrà de seguretat social.

Així doncs, l'interessat gaudia dels drets als serveis sanitaris a Espanya en les mateixes condicions que qualsevol ciutadà espanyol. Això si, la cobertura sanitària es centrava en l'atenció en centre sanitaris públics o concertats amb la sanitat pública espanyola. Aquest dret a ser atès s'exercia en presentar el formulari previst pel Conveni hispano andorrà de seguretat social E/AND12, del qual en gaudia fins al 31 d'octubre del 2019. A la seva data de finalització aquest formulari hauria de ser renovat, sol·licitant dita renovació prop de la CASS, en el cas que ho considerés i mantingués el seu trasllat a Espanya.

Mentre el demandant es trobés sota l'empara de la sanitat pública espanyola, no podia, simultàniament rebre assistència a Andorra, tal com s'interpretava de l'article 15 del Conveni de Seguretat Social entre el Principat d'Andorra i el Regne d'Espanya i de l'article 6.2 de l'Acord Administratiu del mateix conveni, ni gaudir de la cobertura del 100%. (Expedient 223/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que estant embarassada de 39+2 setmanes es va desplaçar al servei d'urgències amb un fort mal de cap i amb uns valors de tensió de 159/95. El doctor i la llevadora li donaven l'alta tot indicant que controlés la tensió 2 cops al dia i si superava uns valors concrets tornés al Servei d'Urgències, també es programava un control del fetus amb monitor pel dia següent al matí.

Seguint les instruccions pautades, es va personar al dia següent al matí per efectuar dit control, però per la tarda, veient que la seva tensió continuava amb els valors elevats, es va desplaçar novament a l'Hospital N. S. de Meritxell i després d'efectuar un nou control, va rebre l'alta amb la comunicació de seguir els mateixos protocols.

La seva sorpresa arribava quan la CASS notificava els dos fulls electrònics, però només un abonament, ja que se l'informava que les despeses s'abonaven un cop al dia i en el cas d'existir dos actes mèdics iguals, només s'abonava el primer.

Que no ho trobava just, ja que es tractava d'una pauta mèdica i com a protecció tant seva, com del seu nadó. Sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució a fi que li fos retornada aquesta despesa, ja que trobava que si la Llei especificava el que li van informar, vulnerava el programa de protecció materno-infantil.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va adreçar la corresponent demanda d'informació a la parapública. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que s'havien posat en contacte amb el Departament de Facturació de l'Hospital N. S. de Meritxell, sol·licitant la reversió de la facturació i que havien rebut resposta en el sentit que procedirien a retornar l'import cobrat per aquest concepte a l'assegurada.

Que la demandant s'adrecés al Departament de Facturació de l'Hospital N. S. de Meritxell per tal que procedissin al retorn de l'import de la prestació i que la CASS ja havia procedit a informar d'aquest fet a l'assegurada.

En conseqüència, tramès el contingut de la resposta a la part interessada i recomanar-li que s'adrecés al Departament de Facturació de l'Hospital N. S. de Meritxell per tal que procedissin al retorn de l'import de la prestació, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 234/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que va ser resident al Principat fins l'any 1987. Que ja va tramitar amb nosaltres l'agilitació de la revisió dels tràmits per part de la CASS amb la seguretat social espanyola per a que rebessin la documentació sol·licitada relativa a la demanda de la pensió de jubilació anticipada el més aviat possible ja que no disposava de recursos econòmics suficients. Que en aquests moments ja percebia la pensió de jubilació d'Espanya.

En la mateixa tramesa, se l'informava que en no poder justificar el període mínim requerit de més de 480 mensualitats entre el temps cotitzat a Andorra i a Espanya, no tenia dret a una pensió de jubilació anticipada, però que en complir l'edat de 65 anys podia presentar directament a l'Àrea de Pensions de la CASS una sol·licitud de pensió de jubilació, acte que va realitzar en data 28 de gener de 2019 a través de la seguretat social espanyola.

Que durant el mes de març del corrent any va comunicar-se amb la CASS per sol·licitar informació sobre l'estat del seu expedient i va ser informada que les peticions es resolien per ordre d'arribada. Que a la data, sis mesos després, encara no percebia la pensió de jubilació que li corresponia del Principat.

Per tot l'exposat, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà i demanava l'agilitació dels tràmits per poder percebre la seva pensió de jubilació sol·licitada durant el mes de gener.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va traslladar a la CASS. Seguidament, la parapública ens comunicava que en data 4 de febrer del 2019, la CASS va rebre a través del conveni hispanoandorrà de seguretat social una sol·licitud de pensió de jubilació presentada per la interessada.

Que les demandes de pensions en aplicació dels diferents convenis bilaterals de seguretat social eren tramitades en els millors terminis. El gran volum de sol·licituds rebudes a través dels convenis havia estat la causa del retard en la resolució de l'expedient. Des de la CASS s'estaven duent a terme les mesures escaients per tal de reduir aquest retard.

Se'ns comunicava que per escrit de data 13 d'agost del 2019, la CASS havia donat resposta a la sol·licitud presentada. Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada es procedia a l'arxiu del dossier amb resolució favorable. (Expedient 240/19).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que en data 1 de juliol de 2019 es va lesionar a l'esquena en horari laboral. Que l'empresa al moment de fer la tramitació relativa a l'accident laboral va cometre un error no declarant-lo com a tal. Que posteriorment ho va rectificar, però per part de la CASS no va ser acceptat.

Que havent presentat el corresponent recurs, així com un recurs extraordinari sol·licitant la revisió de la resolució del Consell d'Administració sobre el primer recurs, havien estat desestimats. Per tant, havent presentat un nou recurs, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió exposada.

Es va trametre una demanda d'informació a la parapública, la qual ens informava que en la darrera reunió del 29 d'octubre del 2019, el Consell d'Administració havia examinat el recurs extraordinari de revisió presentat per l'assegurat demanant que en base amb la informació mèdica es tornés a valorar l'accident laboral del mes de juliol del 2019 i que el present recurs fos revisat per un metge independent i extern d'acord amb l'article 257 del Text refós de la Llei 17/2008 de la seguretat social.

El Consell d'administració de la CASS havia desestimat aquest recurs de revisió extraordinari atès que en base amb el parer dels metges de la CASS, reunits en Comissió de Valoració Mèdica, els informes mèdics adjuntats al recurs per part del neurocirurgià de data 1 d'octubre del 2019 i d'una altra Doctora de data 21 d'octubre del 2019 no presentaven informació nova que permetés acreditar que la patologia que presentava l'assegurat s'hagués produït "com a causa exclusiva" de la seva activitat

laboral de conformitat amb l'establert a l'article 123.4 del Text refós de la Llei 17/2008 de la seguretat social. Endemés, es constatava mèdicament que l'assegurat presentava una situació mèdica preexistent. (Expedient 321/19).

Una queixa va ser presentada per un ciutadà degut a la manca d'abonament de la baixa mèdica iniciada el 10 d'octubre de 2019. Que segons escrit tramès per la CASS de data 12 d'octubre se li comunicava que no es complien els requisits i que la baixa mèdica estava denegada. Per tant, sol·licitava informació del motiu pel qual no li era admesa la baixa mèdica.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar que la parapública ens informés sobre la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el demandant constava donat d'alta com a personal assalariat d'una empresa des del 2 de gener del 2011, i aquesta empresa va tramitar la seva baixa d'assalariat amb data d'efectes el 9 d'octubre del 2019.

Que l'article 117.1 del Text refós de la Llei 17/2008 de la seguretat social establí que per tenir dret a les prestacions de la branca general, inclosa la prestació econòmica per incapacitat temporal, la persona assalariada havia de trobar-se en situació d'alta laboral o situació assimilada a l'alta en el moment de l'emissió del certificat mèdic inicial de baixa mèdica.

Que el certificat mèdic inicial emès pel metge tractant de l'assegurat va ser presentat el dia 10 d'octubre del 2019, i en no trobar-se en situació d'alta o assimilada a l'alta no tenia dret a gaudir del cobrament a la prestació econòmica per incapacitat temporal derivada de la baixa mèdica iniciada el 10 d'octubre del 2010. (Expedient 334/19).

Fem una menció dels expedients informatius per temes consultats:

- 1.- Informació pensió jubilació/viduïtat/invalidesa: 6 expedients.
- 2.- Informació actuació Comissió valoració mèdica: 1 expedient.
- 3.- Informació abonament despeses mèdiques: 2 expedients.
- 4.- Informació canvi baixa accident laboral a malaltia comuna: 3 expedients.
- 5.- Desacord alta mèdica: 4 expedients.
- 6.- Informació aplicació Llei 31/2018, del 6 de desembre, de relacions laborals: 1 expedient.

3.II. Infants - Jovent

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

En aquest sector recopilem tots els assumptes que han tingut relació amb els infants/jovent. Les modificacions establertes a la Llei 26/2017 del 23 de novembre de modificació de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà del 4 de juny de 1998, donen l'opció a tots els joves majors de 12 anys a poder dirigir-se directament, sense els seus tutors legals, al Raonador del Ciutadà a fi de plantejar-li els seus neguits o problemes que els hi puguin sorgir.

Aquest apropament al jovent del Principat, a fi de que coneguin les nostres funcions i que estiguin informats de que existeix una Institució a la que poden acudir quan creguin vulnerats els seus drets, ha estat una de les prioritats durant aquest període.

Així mateix, deixem constància de la col·laboració d'aquesta Institució amb UNICEF, amb motiu del dia dels Drets de la Infància el dia 10 de novembre, en el que diversos joves van ser "Raonadors" per un dia.

Els expedients inclosos en aquest subsector són: **187/19, 221/19, 265/19 i 316/19.**

3.II.II. Expedients significatius

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que la seva filla estava cursant 1r de Dret a Lleida. Que estava assabentat del servei anomenat "Abonandbus internacional per a Barcelona o Tolosa", adreçat a estudiants andorrans o residents, d'ensenyaments presencials universitaris, formació professional superior i formació professional no superior que cursaven estudis a Barcelona o a Tolosa amb la intenció d'afavorir-ne la mobilitat.

Que considerava un greuge que la seva filla no pogués gaudir d'aquest servei en estar estudiant a Lleida, motiu pel qual sol·licitava poder gaudir de les mateixes condicions a fi d'afavorir la seva mobilitat a l'igual que els estudiants que ho efectuaven a Barcelona o Tolosa.

Vist que en data 27 de maig comunicàvem al Ministeri corresponent l'admissió a tràmit de la queixa presentada ja que la seva filla no podia optar al servei anomenat "Abonandbus internacional" en efectuar els seus estudis a Lleida,

Vist que durant l'any 2015 aquesta Institució ja va tramitar un expedient en el mateix sentit i que el Ministeri en qüestió ens informava que estava estudiant aquesta qüestió per intentar donar una resposta a aquests estudiants pel proper curs,

Vist que en data 25 de juny ens informava que havien estudiat diverses possibilitats de modificació del programa Abonandbus a fi de no lligar-lo a destinacions concretes com era el cas fins ara (Barcelona i Tolosa),

Vist que així mateix ens comunicava que per abordar aquesta reforma, el Govern va considerar que abans era necessari reordenar l'estructura del transport a Andorra, la qual cosa tot just s'havia realitzat i les noves línies estarien en funcionament a partir de l'1 de setembre del 2019,

Vist que estaven treballant en l'establiment de programes més genèrics de foment de la mobilitat per als joves que permetessin donar resposta a tots els estudiants d'ensenyament superior independentment del lloc d'estudi,

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

Vist que la seva voluntat era seguir treballant per poder oferir als joves d'Andorra un servei de transport que facilités i promogués el transport col·lectiu, independentment del destí d'estudis,

Atès que havent tramès el contingut del seu escrit de resposta a la part interessada, aquest es va personar novament a aquesta Institució en data 7 d'octubre ja que després de la reorganització de línies el dia 1 de setembre, no s'havia pres en consideració el desplaçament dels estudiants a Lleida,

Atès que aquests usuaris havien d'efectuar un abonament de 188,00 € per 10 viatges, import que doblava considerablement el de la resta d'estudiants que es desplaçaven a Barcelona o Tolosa,

Atès que en el segon escrit de resposta se'ns manifestava que feia un temps van informar alguns sol·licitants que el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior estava avaluant diferents possibilitats per reconduir aquest projecte,

Atès que tornaven a mencionar el que ja van informar per carta del 25 de juny, quant a que des del Govern havien estudiat diverses possibilitats de modificació del programa "Abonandbus" a fi de no lligar-lo a destinacions concretes com era el cas fins ara (Barcelona i Tolosa), però que abans era necessari reordenar l'estructura del transport a

Andorra que tot just havia començat a funcionar, sense aportar cap informació dels estudis efectuats,

Atès que des del proppassat 1 de setembre ja s'havia procedit a la reorganització de l'estructura del transport a Andorra, sense tindre en consideració la reconducció del projecte de modificació del programa "Abonandbus" a fi de no lligar-lo a destinacions concretes,

Atès que tot i que manifestaven que en aquells moments, estaven estudiant la creació de programes més genèrics de foment de la mobilitat per als joves independentment del lloc d'estudi i confiaven que el proper curs escolar aquesta iniciativa ja seria una realitat,

Atès que aquests estudis segons van argumentar des del Ministeri s'estaven realitzant des de l'any 2015, és a dir, cinc anys efectuant uns estudis que no havien donat cap solució,

Atès que tot i que el Govern tenia una política d'ajuts a l'estudi per garantir, entre d'altres, l'accés a l'ensenyament superior, així com d'acord a la Llei 09/2014, del 3 de juny, d'ajuts a l'estudi que preveia l'atorgament de beques, entre les quals es trobava el transport, per les famílies la situació socioeconòmica de les quals ho requerís,

Atès que les famílies que podien optar pel servei ofert d'"Abonandbus" no estaven subjectes a cap situació socioeconòmica en detriment de les famílies que no podien optar pel simple fet de tenir una destinació diferent a la de Barcelona o Tolosa,

Atesa la discriminació que s'estava efectuant des del Govern a les famílies en la que s'estava fomentant a una part de joves la seva mobilitat però s'estava penalitzant a l'altra simplement pel lloc d'estudi escollit,

En conseqüència i en base a quant antecedia, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li conferia l'article 20 del Text refós de la LCFRC, va resoldre formular al Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior la següent:

RECOMANACIÓ

- Que el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior procedeixi ja en el present curs escolar a oferir un servei equiparable al de l'actual "ABONANDBUS" posant fi a la situació de discriminació que pateixen els joves que fan els seus estudis en llocs diferents a Barcelona-Tolosa.

Es va rebre la contesta en qual contingut se'ns comunicava que tal i com mencionaven en les seves cartes anteriors relacionades amb l'"Abonandbus internacional", i atesa la nostra recomanació, des del

Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior eren conscients de les limitacions d'aquest abonament ja que només oferia les destinacions a Tolosa o Barcelona. Tanmateix, la proposta d'augmentar línies a aquestes alçades del curs acadèmic no era viable vist els requisits de concurrència, transparència i publicitat que regien les contractacions administratives que no ho feien possible.

Així doncs, tal com ja se'ns va indicar anteriorment, la seva voluntat era que per al proper curs acadèmic 2020-2021, el projecte "Abonandbus" es transformés en un producte nacional de mobilitat jove per als joves del país. A més, la voluntat del Ministeri era augmentar la dotació dels ajuts de transport per als estudiants que tenien necessitats socioeconòmiques i eren beneficiaris dels ajuts a l'ensenyament superior.

Posteriorment, el Raonador del Ciutadà va trametre un altre escrit al Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior ja que, vist que en data 28 d'octubre de 2019 vam formalitzar una Recomanació a fi que aquest Ministeri en qüestió procedís ja en el present curs escolar a oferir un servei equiparable al de l'actual "Abonandbus" posant fi a la situació de discriminació que patien els joves que feien els seus estudis en llocs diferents a Barcelona-Tolosa;

Vist que en data 25 de novembre de 2019, en el seu escrit de contesta a la nostra Recomanació ens comunicava que el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior eren conscients de les limitacions d'aquest abonament ja que només oferia les destinacions a Tolosa o Barcelona;

Vist així mateix que ens manifestava que la proposta d'augmentar línies a aquestes alçades del curs acadèmic no era viable vist els requisits de concurrència, transparència i publicitat que regien les contractacions administratives que no ho feien possible;

Atès que finalment indicava la seva voluntat era que pel proper curs acadèmic 2020-2021, el projecte "Abonandbus" es transformés en un producte nacional de mobilitat jove per als joves del país;

Atès que així mateix, la voluntat del Ministeri era d'augmentar la dotació dels ajuts de transport per als estudiants que tenien necessitats socioeconòmiques i eren beneficiaris dels ajuts a l'ensenyament superior;

En conseqüència, i atès el manifestat per la Ministra li vam sol·licitar ens informés dels tràmits o gestions efectuades pel Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior quant a l'ofertament d'un servei equiparable al de l'actual "Abonandbus" destinat a tots els joves en general, independentment del lloc en el que cursaven els seus estudis pel proper curs 2020/2021. Aquest dossier continua en tràmit a l'espera de la resposta de l'Administració. (Expedient 187/19).

Una ciutadana presentava una queixa en nom propi, i en representació d'altres 6 pares més, en la que ens exposava la qüestió que els afectava com a pares d'alumnes amb intoleràncies alimentàries de l'Escola Andorrana. En concret, ens comunicava que havien d'abonar 27,00 € més al mes pel menjador dels seus fills en patir alguna intolerància i/o al·lèrgia, ja que l'Associació de Mares i Pares d'Alumnes de l'Escola Andorrana (en endavant, "AMPAEA") havia de sol·licitar el corresponent menjar a través de la cuina centralitzada de l'escola francesa.

Que havien intentat sol·licitar que s'incloguessin a l'ordre del dia de l'assemblea general de l'AMPAEA i que es pogués debatre, la possibilitat de compartir entre tots els membres la diferència en la quota de menjador que aquells membres amb intoleràncies havien d'abonar de més respecte als que no en tenien, el qual no havia estat possible.

Que des de l'AMPAEA li havien comunicat la possibilitat de sol·licitar una subvenció al Govern per atendre aquest sobre cost. Que, havent-se assessorat, a l'Hospital N. S. Meritxell o a residències geriàtriques no hi havia cap suplement en aquests cassos, així com als centres escolars depenents del sistema educatiu espanyol i francès.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de que aquest suplement que havien d'abonar els pares pel menjador quan els fills pateixen alguna mena d'intolerància i/o al·lèrgia fos pressa a càrrec pel Govern.

Es va trametre la demanda al Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior a fi de conèixer el seu parer quant a l'exposat per part de la interessada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que com a directora general del Departament d'Escola Andorrana, va mantenir una reunió amb la interessada qui li va exposar aquesta qüestió. Li va explicar que a l'Escola Andorrana, la gestió del menjador escolar anava a càrrec de l'AMPAEA. Tanmateix, es va comprometre a fer arribar la seva demanda a la Junta de l'AMPAEA en el marc de reunions periòdiques que mantenia amb aquesta associació, i així ho va efectuar. D'altra banda, tot i haver traspasat el tema en qüestió a l'AMPAEA, va informar la interessada que el funcionament de les assemblees de l'AMPAEA venia regit pels seus estatuts i el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior no hi podia intervenir.

Que així mateix també li va recordar que el Govern oferia ajuts de menjador escolar per a les famílies amb dificultats econòmiques i que des del Ministeri, estaven a la disposició de la interessada per informar-la del funcionament de l'atorgament de tots els ajuts a l'estudi.

Es va trametre l'escrit de resposta a la part interessada. Amb la finalitat de copsar més informació sobre la problemàtica, el Raonador del

Ciudadà va efectuar diverses reunions prop de les altres Associacions de pares de la resta de centres educatius, amb l'associació d'al·lèrgics i intolerants alimentaris i amb els encarregats del funcionament de la cuina centralitzada a fi de saber la forma d'actuació de les mateixes. El present dossier continua en tràmit a fi d'analitzar un estudi del problema plantejat i buscar una via de solució. (Expedient 221/19).

Uns ciutadans van presentar un escrit de queixa ja que els seus fills, per motius personals, havien canviat de centre educatiu, passant a estar escolaritzats en un de privat, concretament al Col·legi del Pirineu (Àgora International School Andorra).

Que en aquells moments des del Departament de Transport Escolar li van ser reclamats el retorn del carnet de transport escolar, efectuant-li l'abonament de la part proporcional de l'import abonat. Que van sol·licitar el carnet de bus lliure i els hi va ser denegat en aplicació de l'article 5 del Decret d'aprovació del Reglament regulador del servei del transport escolar.

Ens manifestaven el seu desacord en aquesta aplicació ja que independentment que un centre fos públic o privat, estava ubicat al Principat d'Andorra i aquest servei de bus lliure estava destinat als alumnes que cursessin estudis obligatoris de segona ensenyança i que habitessin a més de 1.000 m del centre escolar, ja fos per desplaçar-se als centres educatius com per efectuar activitats extraescolars o d'esbarjo amb els companys.

Per tant, sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciudadà a fi de que el servei de bus lliure fos accessible als alumnes que cursessin estudis obligatoris de segona ensenyança independentment si el centre era públic o privat.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior, seguint l'establert en l'article 17 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciudadà. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior, a través del Servei de Transport Escolar, havia de fer complir l'actual Reglament regulador del servei del transport escolar, que preveia que l'abonament del bus lliure es podia sol·licitar sempre que el centre escolar al qual pertanyien els usuaris fos públic i estigués ubicat al Principat d'Andorra. En aquest cas, el centre escolar on estaven estudiant els fills dels demandants no corresponia a una escola pública i per tant no se'ls hi podia proposar aquest tipus d'abonament.

Tanmateix, se'ns informava que des del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior, juntament amb la resta de ministeris implicats en el transport públic, s'estava treballant per poder proposar un

abonament atractiu que donés resposta al conjunt dels joves del país. Que el mes d'octubre ja s'havia dut a terme la primera reunió per definir la tipologia d'abonament.

Posteriorment, transcorregut un temps prudencial, es va trametre un nou escrit al Ministeri ja que vist el que manifestava en el seu escrit de resposta, el Reglament regulador dels servei de transport escolar com bé deia regulava el transport escolar;

Vist que no essent considerat el bus lliure únicament i exclusivament pels trasllats als centres educatius públics, sinó que el seu ús també estava destinat a que els usuaris es desplaressin pel Principat en horaris extraescolars o vacances,

Atès el que ens va comunicar en l'escrit de resposta, en el sentit que des del mes d'octubre del 2019 estaven treballant per poder proposar un abonament atractiu que donés resposta al conjunt dels joves del país, vam sol·licitar se'ns informés de les gestions i tràmits efectuats pel Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior a fi que el proper curs 2020/2021 es fomentés la mobilitat de tota la població de joves, ja que fins la data s'estava penalitzant a una part simplement pel lloc d'estudi escollit en ser privat.

Aquest dossiers continuen en tràmit a l'espera de rebre la resposta de l'Administració. (Expedients 265/19 i 316/19).

3.III. Tràmits socials

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

En aquest 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 depenents del Govern. Aquestes ajudes poden ser pensions de solidaritat, subvenció periòdica a l'habitatge de lloguer o prestacions econòmiques d'atenció social tant periòdiques com puntuals.

Els expedients inclosos en aquest subsector són: 53/18, 115/18, 178/18, 202/18, 239/18, 264/18, 330/18, 22/19, 44/19, 45/19, 56/19, 60/19, 90/19, 91/19, 122/19, 126/19, 173/19, 178/19, 180/19, 185/19, 216/19, 230/19, 236/19, 289/19, 291/19, 292/19, 295/19, 311/19, 312/19, 322/19, 335/19, 344/19, 349/19, 354/19, 366/19, 369/19, 371/19 i 375/19.

3.III.II. Expedients significatius

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa i ens manifestava que rebia una ajuda econòmica de 460,00 €, import que no li era suficient per atendre les despeses bàsiques. Que li havia estat denegada la sol·licitud de pensió de solidaritat de les persones amb discapacitat. Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució sobre la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ens informés de la situació actual en la que es trobava la part interessada.

Es va rebre la resposta per part del Cap Cap d'Atenció a les Persones i les Famílies així com l'informe social efectuat, en qual contingut se'ns comunicava, entre altres, que per resolució de data 7 de març del 2018, d'acord amb l'article 15 del Reglament regulador de les prestacions econòmiques de serveis socials i socio-sanitaris, del 18 de maig del 2016, era beneficiària dels ajuts econòmics ocasionals per un import de 696,00 €, tenint en compte les despeses bàsiques de 1.127,00 € següents:

| | |
|-----------------------|-------------------|
| -Habitació hotel..... | 416,00 €/mensuals |
| -Telèfon..... | 25,00 €/mensuals |
| -Higiene..... | 50,00 €/mensuals |
| -Esmorzars..... | 77,50 €/mensuals |
| (2,50 € per esmorzar) | |
| -Manutenció | 496,00 €/mensuals |
| (16 €/diaris) | |
| -Socialització | 62,50 €/mensuals |

Que no es va tenir en compte la despesa de transport ja que com a persona amb un grau de discapacitat del 45% reconegut per la CONAVA per resolució de data 10 de febrer del 2017, era beneficiària de la "Tarja Blava" des del 22 de febrer del 2017, gaudint, entre d'altres, del servei de transport públic gratuït i il·limitat per tot el territori nacional. Tampoc es va tenir en compte la despesa sanitària ja que gaudia del 100% de la despesa sanitària coberta per la CASS pel període comprès entre el 18 d'octubre de 2017 i fins el 17 d'octubre de 2019.

Que els ingressos econòmics propis en el moment de sol·licitar els ajuts econòmics ocasionals eren de 459,58 € al mes derivats de la pensió d'invalidesa grup II atorgada per la CASS com persona incapacitada per l'exercici de qualsevol activitat laboral.

En conseqüència, els ingressos mensuals propis de la interessada (458,58 €) i els imports dels ajuts econòmics ocasionals atorgats mensualment (696,00 €), ascendeixen a la quantitat mensual de 1.155,58 € mensuals, quantitat que garantia que la interessada pogués

fer front a les despeses bàsiques computades per import mensual de 1.127,00 € mensuals.

En referència a la pensió de solidaritat de les persones amb discapacitat, es va valorar la documentació presentada i vista la legislació aplicable es va denegar la sol·licitud mitjançant resolució per haver-se constatat que la demandant presentava un grau de menyscabament del 45%, reconegut per resolució de la CONAVA, i en aplicació de l'article 25 de la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i socio-sanitaris (en endavant, "Llei 6/2014 de serveis socials i socio-sanitaris") i de l'article 10 del Reglament regulador de les prestacions econòmiques de serveis socials i socio-sanitaris, del 18 de maig del 2016, per accedir a la pensió de solidaritat per a persones amb discapacitat, entre d'altres requisits, s'havia de tenir una valoració de la CONAVA i haver obtingut un grau de menyscabament igual o superior al 60%, i haver acreditat la incapacitat i/o la dificultat per accedir al món laboral, a través del barem de valoració de la capacitat per treballar, d'acord amb el que s'estableixi per reglament.

Que d'altra part, vist que la CASS en el mes d'abril del 2017 va modificar el seu grau d'invalidesa, d'una invalidesa grup primer a una invalidesa grup segon, per considerar que la mateixa era una persona incapacitada per l'exercici de qualsevol activitat laboral, pel qual es va recomanar que sol·licités al Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, una revisió del seu grau de menyscabament de data 10 de febrer del 2017, adjuntant la documentació mèdica de la seva situació de salut actual, i en funció del nou resultat del grau de menyscabament, sempre que fos igual o superior al 60%, podria accedir a beneficiar-se de la pensió de solidaritat de les persones amb discapacitat.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada. El dossier continua en tràmit en espera de la resolució relativa a la revisió del seu grau de menyscabament i la solució del problema plantejat. (Expedient 53/18).

Un escrit de queixa va ser tramès per part del Síndic de Greuges de Catalunya en el que ens comunicava que una ciutadana tenia la guarda i custòdia dels seus nés d'acord amb la decisió judicial de data 1 de juliol de 2014. Que la decisió judicial va ser pressa després que els infants fossin tutelats per l'administració andorrana per segon cop i en considerar que la millora dels progenitors a curt i mig termini no era viable. Que com a família acollidora, la demandant va ser beneficiària d'una prestació econòmica d'atenció social en concepte de compensació econòmica per l'acolliment familiar que estava duent a terme per un import mensual de 510,85 € fins el gener del 2018, import que li havia estat retirat sense cap explicació ni modificació de l'Aute.

Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució a fi saber el motiu de la retirada de la prestació econòmica.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ens informés sobre la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns informava que la demandant havia estat rebent un ajut econòmic per part dels serveis socials del Govern. Arran de l'avaluació de l'expedient, efectuada durant el mes de gener, per part de l'Àrea d'Atenció a la Infància i l'Adolescència es proposava el tancament de l'expedient administratiu degut a la manca de col·laboració dels progenitors i la difícil recuperabilitat de les capacitats parentals i en tant que els menors es trobaven sota la guarda i custòdia de l'àvia materna, lluny de patir una situació de risc.

D'altra banda, en data 2 de febrer del 2018, el batlle de menors, mitjançant un aute, va decidir arxivar les actuacions dels menors perquè no residien al Principat, sense perjudici que el Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància -Servei adscrit al Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior- fes el seguiment periòdic dels menors a través dels seus homòlegs espanyols. Així mateix, comunicaven que en dit aute es prenia en consideració la manca de voluntat i col·laboració presentada pels progenitors tot i la intervenció continuada per part dels professionals.

A més a més, la demandant no complia amb el criteri de territorialitat per accedir al sistema de serveis socials, tenint en compte el que estava establert a l'article 5 de la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris, text refós pel Decret legislatiu del 30 de maig del 2018:

"Per poder accedir al sistema de serveis socials i sociosanitaris les persones sol·licitants han de complir els requisits següents: acreditar la residència legal, efectiva i permanent a Andorra en el moment de la sol·licitud i durant el període que rep la prestació."

Així mateix, l'article 15.3 del Reglament regulador de les prestacions econòmiques expressava el següent:

"I) Es poden sol·licitar ajuts per als serveis d'atenció domiciliària, de teleassistència domiciliària, d'acolliment familiar per a infants i adolescents tutelats pel Govern, per a dones víctimes de violència de gènere i per a guardes d'infants a domicili.

II) Requisits específics:

- Acreditar un període mínim de tres anys de residència legal, efectiva i permanent a Andorra amb anterioritat a la presentació de la sol·licitud."

En conclusió, informaven que tenint en compte tot l'exposat i més

concretament els fets següents:

- que l'expedient administratiu es resolgia per la manca de col·laboració dels progenitors,

- que l'expedient judicial de protecció dels menors s'arxivava per no residir aquests al Principat,

- que no complia el requisit de territorialitat que es demanava per accedir al sistema de serveis socials del Principat i poder ser beneficiari d'una prestació econòmica, previst així en la legislació d'Andorra,

Es conclouïa que no es disposava de cap eina de fonament per tal de seguir concedint-li la prestació econòmica per acolliment familiar a la interessada. Així mateix, se la informava de la mesura i es preveia donar compliment a l'aute realitzant un seguiment periòdic dels menors a través dels seus homòlegs espanyols.

Seguidament, el Raonador del Ciutadà sol·licitava del Síndic de Greuges de Catalunya l'informés si els menors estaven empadronats o no en territori català, i si gaudien o no d'algun tipus d'ajut o compensació econòmica per part de l'Administració catalana. Així mateix, trametia una demanda de complement d'informació sol·licitant del Ministeri ens fos lliurada còpia de l'Aute de data 2 de febrer del 2018 del batlle de menors; que s'aclarissin les raons per les quals es retirava una pensió en benefici dels infants en raó d'una manca de col·laboració dels seus pares i que s'argumentessin les raons per les quals s'aplicava el principi de territorialitat ara i no quatre anys abans, en el moment que el batlle -en data 1 de juliol de 2014- va atorgar la guarda i custòdia a l'avía, que vivia a Barcelona.

Es va rebre el complement d'informació del Ministeri en el que se'ns comunicava que els dos infants, de nacionalitat andorrana, després d'haver estat en dues ocasions al Centre d'Acolliments d'Infants i Joves de La Governera d'Andorra i considerant les dificultats de retorn amb els seus progenitors, el Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància d'Andorra (d'ara endavant SEAI) va dictaminar com a mesura de protecció més adient l'acolliment en família extensa.

El SEAI va analitzar l'entorn familiar del menors i sol·licitava a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (d'ara endavant DGAIA) la valoració d'idoneïtat de l'àvia materna per poder acollir els infants, donat que residia a Barcelona, obtenint-se una valoració positiva de la mateixa. Així el SEAI considerava que la millor opció, atès l'interès superior d'aquests menors, era l'acolliment familiar amb la seva àvia materna. Després dels tràmits corresponents se li va atorgar la guàrdia i custòdia dels menors, mitjançant un aute judicial de l'1 de juliol del 2014.

Que com a conseqüència de la col·laboració i la coordinació entre la DGAIA i la Direcció d'Affers Socials del Govern d'Andorra, el mateix mes de juliol del 2014 es va confirmar l'obertura de l'expedient dels menors per part de l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (d'ara endavant EAIA) Nova Esquerra Eixample de Barcelona, realitzant el seguiment tècnic i sociofamiliar, gestionant diverses ajudes econòmiques i tutelant les visites entre els menors i els progenitors.

Que paral·lelament a les esmentades accions, la demandant va tramitar el procediment d'exequàtur, prop del Jutjat de Primera Instància núm. 51 de Barcelona (Família), on residia legalment i efectivament amb els seus néts. El procés es va resoldre el 28 de febrer del 2017, i, per tant, l'aute judicial andorrà es va dotar de força i executorietat en el territori espanyol.

Que al mes de juny del 2017, l'àvia i els menors canviaren de residència i s'instal·laren a Vilanova i la Geltrú, essent derivat l'expedient a l'EAIA del Garraf, que es va fer càrrec del seguiment tècnic i sociofamiliar.

Que el SEAI havia realitzat la intervenció amb els progenitors fins el passat febrer del 2018 quan va emetre un informe en què assenyalava la manca de col·laboració i la difícil recuperabilitat de les capacitats parentals d'ambdós progenitors, adreçat al jutge andorrà de menors competent, el qual arxivava l'expedient judicial tot i establir en l'aute "*sense perjudici que el Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància fes un seguiment periòdic dels menors a través dels seus homòlegs espanyols*".

Que durant el mes de juny de 2018, el SEAI es coordinava amb la DGAIA -responsable del seguiment d'aquest cas- proposant que l'EAIA del Garraf realitzés el seguiment del règim de visites d'ambdós menors i els seus progenitors, amb una temporalitat inicial d'una visita trimestral.

Que fins a la data del tancament de l'expedient, la interessada va rebre una prestació econòmica dels serveis socials del Govern d'Andorra en concepte d'ajut per acolliment familiar. No obstant això, amb la finalització del procediment d'exequàtur i el tancament de l'expedient, es va considerar que es creava una nova situació que impossibilitava seguir concedint aquesta prestació econòmica ja que l'article 5 de Llei 6/2014, de 24 d'abril, de serveis socials i socio-sanitaris (d'ara endavant "Llei 6/2014") i l'article 2 del Decret d'aprovació del Reglament regulador de les prestacions econòmiques de serveis socials i socio-sanitaris (d'ara endavant "Reglament de prestacions econòmiques"), exigien la residència efectiva i permanent dels menors al Principat d'Andorra.

Que en referència a la consulta del perquè es retirava una pensió en benefici dels infants en raó d'una manca de col·laboració dels seus pares, comunicaven que la prestació econòmica en concepte d'acolliment familiar, com s'assenyalava en l'informe inicial de resposta que es va

trametre el passat 21 de juny del 2018, es regia per la Llei 6/2014 i l'article 2 del Reglament de prestacions econòmiques.

Que la Llei 6/2014 establia a l'article 5.1 com a requisit general la residència legal, efectiva i permanent en el moment de la sol·licitud i durant el període que rebia la prestació, matisant que en el cas del menors tenien dret, encara que no acreditessin la residència legal en el moment de la sol·licitud tot i que s'entenia que aquesta havia d'ésser efectiva.

En aquesta ocasió es va concedir l'esmentat ajut amb caràcter extraordinari fonamentat en què tenia l'expedient obert a Andorra i en consideració a l'interès superior dels dos menors de poder romandre amb l'àvia tot i que aquesta residia a Espanya.

Que l'ajut es va retirar quan, com s'havia exposat, es va crear una nova situació amb el tancament de l'expedient i la finalització del procediment d'exequatur, mitjançant el qual l'aute judicial andorrà es va dotar de força en territori espanyol.

Per aquest motiu es va considerar que, des d'aquell moment, el seguiment dels menors i la seva protecció corresponia a la Generalitat, que tenia atribuïda la competència en aquesta matèria, que incloïa, si era el cas, la protecció econòmica dels infants i adolescents residents a Catalunya.

En referència a l'aplicació el principi de territorialitat en aquest cas, manifestaven des del Ministeri que l'article 5.1 de la Llei 16/2014 i l'article 2 del Reglament de prestacions econòmiques exigien amb caràcter general que per poder rebre qualsevol ajuda s'havia d'acreditar la residència legal, efectiva i permanent en el moment de la sol·licitud i durant tot el temps que rebés la prestació, amb la peculiaritat que per aplicar aquest requisit en els menors no calia acreditar la residència legal (si l'efectiva) en el moment de la sol·licitud, ja que després si estava en situació de desemparant i quedava sota la protecció del Govern es regularitzaria la situació de la residència.

Reforçava aquesta interpretació el fet que si el legislador hagués volgut que els menors poguessin percebre alguna prestació econòmica tot i residir fora del Principat d'Andorra ho hagués explicitat, com ho feia en el cas de les persones amb discapacitat: *"Aquestes persones poden accedir a les prestacions encara que resideixin a l'estranger ... "* (art. 5, b) de la Llei 6/2014).

D'altra banda, la Llei catalana 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, establia a l'article 2.1 que *"Aquesta llei s'aplica a qualsevol infant o adolescent domiciliat a Catalunya o que s'hi trobi eventualment, sens perjudici de les normes que resolen els conflictes de lleis internacionals o interregionals"*. Per tant, es

considerava que si els dos infants a que feia referència el present informe estaven domiciliats a Catalunya havien de rebre la protecció en aquesta Comunitat Autònoma, d'acord amb la seva normativa, com així s'havia fet en el cas del seguiment pels EAIA. A més s'havia tingut en consideració el principi de dret privat internacional de reciprocitat en l'execució de resolucions judicials, ja que el Govern d'Andorra atorgava els serveis i els ajuts econòmics necessaris en casos d'infants de nacionalitat espanyola que havien residit a Catalunya, i es trobaven al Principat d'Andorra.

Aquests eren els motius pels quals, un cop es va tancar l'expedient i va finalitzar el procediment d'exequàtur que permetia l'execució de l'auto a Espanya, es va retirar l'ajut a la interessada que rebia per a l'acolliment dels seus néts.

Finalment, comunicaven que, en la concessió i retirada de l'ajut esmentat no s'havien tingut en compte altres aspectes com la manca de col·laboració dels pares, les mancances de cura dels fills, el fet que els pares residissin a Andorra o la decisió del batlle andorrà en l'assignació de l'acolliment en benefici de l'interès superior dels infants. (Expedient 115/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que comunicava la manca de recursos econòmics necessaris per fer front a les despeses bàsiques ja que estava de baixa laboral des de feia 1 any i mig i percebia 450,00 € mensuals de la CASS. Que havia d'abonar 336,00 € mensuals del lloguer i que la treballadora social li va fer lliurament d'una tarja de prepagament destinada a l'adquisició de productes d'alimentació i higiene de primera necessitat per un import de 150,00 € fins el desembre del 2018, així com es va fer càrrec de l'abonament de la diferència de calefacció que no havia abonat a la propietat del pis per un import de 92,52 €.

Altrament comunicava que, degut a una caiguda al carrer el Comú d'Andorra la Vella no es feia càrrec de les despeses mèdiques generades, tot i que estaven cobertes en tenir el 100%, els desplaçaments havien d'anar al seu càrrec i no disposava de diners per assumir-ho.

Que degut a una manca d'entesa amb la treballadora social, feia més d'un mes que havia sol·licitat una entrevista amb el Cap de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, sense que a la data hagués estat possible. Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la queixa i vam trametre una demanda d'informació al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior a fi de saber la situació social en la que es trobava la interessada.

Rebuda la contesta, se'ns adjuntava l'informe elaborat pel Cap de

dita Àrea, en qual contingut, entre altres, se'ns comunicava que la interessada presentava uns ingressos econòmics de 774,81 €, repartits entre la baixa de la CASS, l'ajuda a l'habitatge i l'ajut econòmic ocasional.

Que les seves despeses mensuals bàsiques computades eren per un import de 759,62 €, repartides entre el lloguer de pis, consum d'electricitat, telèfon, despeses de socialització i manutenció d'una persona.

Així mateix ens manifestaven que si la demandant presentés altres despeses de caire puntual, tals com la calefacció, assegurança del pis, o altres que estiguessin justificades, aquestes s'abonarien mitjançant l'atorgament d'ajuts econòmics ocasionals complementaris.

Que disposava del 100% de cobertura de la despesa sanitària per part de la CASS i, com a persona que presentava un grau de menyscabament del 51% reconegut per la CONAVA, era titular de la Targeta Blava vàlida fins el 30 de juny de 2020.

En referència a la caiguda al carrer i que el Comú d'Andorra la Vella no es feia càrrec de les despeses mèdiques generades, tot i que estaven cobertes en tenir un 100% de cobertura mèdica, però que els desplaçaments havien d'anar al seu càrrec i no disposava de diners per assumir-ho, ens comunicaven que la demandant havia sol·licitat davant la Batllia d'Andorra el benefici de justícia gratuïta per iniciar les accions judicials escaients contra el Comú i que en cap moment havia demanat que el Departament d'Afers Social es fes càrrec d'aquesta despesa. Que se la informava que vista la situació exposada i la situació sanitària de la mateixa, era recomanable iniciar accions judicials contra el Comú d'Andorra, per reclamar i depurar totes les responsabilitats que pertoquessin, així com els possibles menyscabaments, pèrdues de guanys, lesions o incapacitats que s'haguessin pogut produir a conseqüència de l'accident.

Finalment, en referència a la manca d'entesa amb la treballadora social se'ns manifestava que el Cap de l'Àrea no havia tingut constància de la sol·licitud d'entrevista de la demandant, a tal efecte se li van demanar les disculpes. Que es va produir una entrevista entre ambdues parts, i la interessada va manifestar que estava contenta i satisfeta amb l'atenció, seguiment i recursos que li oferia la treballadora social i que el problema li sorgia per un criteri de temporalitat per rebre les respostes a les demandes realitzades.

Que vista la situació plantejada i vist que es tractava d'una persona diagnosticada amb un trastorn histriònic de personalitat, es va decidir convocar una nova reunió incorporant a la mateixa a la treballadora social, amb l'objectiu d'aclarir tots els dubtes i malentesos que tingués la demandant en relació a les actuacions i propostes de la treballadora social. Que en la reunió efectuada es va pactar un protocol periòdic de

comunicació entre ambdues i es va aprofitar per proposar-li de tramitar i poder gaudir del transport sanitari que oferia la Creu Roja, situació que va acceptar.

Posteriorment, transcorregut un temps, la interessada es va tornar a personar a aquesta Institució, manifestant novament una manca d'entesa amb la treballadora social. Que s'havia entrevistat en la mateixa data que es va personar, tot i haver estat dues setmanes esperant, ja que no li havia estat abonat l'ajut econòmic ocasional aprovat des del mes de gener, fet que li provocava despeses al seu compte corrent en haver d'abonar interessos per estar al descobert.

En conseqüència, es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ens assabentés de la seva opinió sobre la situació de la interessada des del mes d'agost a l'actualitat. El dossier continua en tràmit d'enquesta. (Expedient 178/18).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que manifestava que el seu cònjuge estava ingressat a la Residència Clara Rabassa feia 1 any. Que fins la data el visitava diàriament, totes les tardes sense restriccions d'horaris, fins que un dia li van comunicar que li restringien les visites de les 17h30 a les 18h45 i amb vigilància, ja que hi havia hagut queixes per part de familiars dels altres residents vers la seva persona.

Que únicament volia que el seu marit estigués ben atès i que es respectés la recomanació efectuada per l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona quant a la progressió en la deambulació matí i tarda, la realització de fisioteràpia diària, així com que fossin respectats els horaris en els canvis i neteja donada la seva incontinència. Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la Direcció de la Residència Clara Rabassa ens assabentés del manifestat per la interessada. Rebuda la resposta, se'ns comunicava que va ingressar a dita residència el dia 2 de juny del 2017, en principi de manera temporal degut a la necessitat de descans de la cuidadora principal, la seva muller. Contràriament, la Comissió de Valoració Sociosanitària considerava que, degut a la problemàtica de salut i social, l'ingrés havia de realitzar-se de manera indefinida a la Residència Clara Rabassa, on hi continuava ingressat en l'actualitat.

Que a mitjans del mes de març del 2018, degut a la seva patologia (hidrocefàlia obstructiva secundària i meningitis tuberculosa), va ser intervingut de la vàlvula que tenia al cap per tal de substituir-la. D'ençà, havia patit una davallada molt significativa en el seu estat físic i cognitiu i s'efectuaven les següents intervencions:

1. Progressió en la deambulació matí i tarda i realització de fisioteràpia

Acudia al gimnàs diàriament on realitzava cada matí deambulació amb l'ajuda de 2 persones (fisioterapeuta i cuidador/a), bicicleta a la cadira (pedalier) i politges, sempre que el seu estat d'ànim ho permetia. També se'l feia deambular tot sol per les barres paral·leles amb supervisió.

Que a la tarda, novament feia exercicis de deambulació amb l'ajuda de la fisioterapeuta i de la terapeuta ocupacional on es treballava no només la marxa i l'equilibri sinó que també es feia treball de correcció postural.

Degut a la seva patologia, presentava un patró estàtic a l'extremitat superior que dificultava l'execució d'Activitats de la Vida Diària i control postural; motiu pel qual es realitzaven mobilitzacions passives de l'extremitat superior i moviments lliures amb finalitat.

L'equip de fisioteràpia i teràpia ocupacional considerava que tot i el seu estat d'agitació habitual, que no acabava de minvar, havia millorat considerablement pel que feia a la posició corporal i a la deambulació, aconseguint sovint realitzar-la sol, sempre amb la deguda supervisió.

2. Horaris de canvi i neteja.

En referència a la supervisió i canvi de bolquer per a l'adequat control de la seva incontinència, es realitzava una supervisió diària a les 8:00, 11:00, 14:30, 17:00, 18:30 (si calia, abans de sopar) i 20:15 hores. En aquestes hores es revisava l'estat del bolquer i se li acompanyava al lavabo per tal que intentés realitzar les funcions d'eliminació. Es realitzava la neteja i canvi del bolquer en cas de ser necessari. Aquesta revisió i canvi de bolquer es podia veure incrementat en cas que es detectés algun tipus d'eliminació fora d'aquestes hores. Per la nit es realitzaven dos controls i es canviava, en cas de ser necessari, sense desplaçar al resident al bany. Es seguia el protocol de maneig de la incontinència urinària al centre residencial, Referència PGIU001.

En referència a la limitació de les hores de visita de la demandant al seu marit, la Direcció va prendre aquesta mesura que li va ser comunicada per carta. Aquesta mesura, es va determinar seguint les recomanacions de la Coordinació Higiènic-Sanitària de la Residència Clara Rabassa per tal de millorar tant la seva adequada assistència i descans com el de la mateixa interessada.

Que el metge de capçalera de la interessada, exposava a la Residència Clara Rabassa en un informe que la dona tenia antecedents de trastorn d'ansietat, depressiu, i èczema nerviós, entre altres. Les seves

malalties principals, i sempre segons l'informe del metge en qüestió, restaven molt relacionades amb la llarga malaltia i deteriorament progressiu del seu marit i demanava que degut al seu estat de salut rebés suport extern i disminuís el seu grau d'implicació en l'atenció del seu marit.

Que els professionals de la Residència Clara Rabassa percebien, efectivament un alt grau d'implicació vers el seu marit, però significativament contraproductiu en la seva cura i atenció. La demandant havia protagonitzat molts episodis d'enfrontaments i demandes d'atenció que es podien considerar excessives per la seva reiteració i per la vehemència expressada. No se sentia còmoda amb la normativa interna de la referida residència i les rutines envers els seus residents (en concret amb el seu marit). Se l'havia orientat a que cedís/delegués la cura del seu marit als professionals d'aquesta residència per a que ella pogués seguir les orientacions del seu metge (i que pogués fer un descans efectiu i reconduir el trastorn d'ansietat que patia). Però tot i l'esforç realitzat per a què canviés la seva actitud, no s'havia pogut reconduir la situació, comproment en nombroses ocasions l'adequada atenció del seu marit, decidint restringir les visites facilitant així la labor terapèutica donada, i intentant que la demandant pogués també disminuir la seva càrrega de treball tal i com va recomanar el seu metge de capçalera.

Finalment, afegien que per tractar aquesta problemàtica, es va establir una reunió amb l'Àrea de serveis Sociosanitaris i l'Àrea d'Atenció Social Primària del Ministeri de Salut per acordar acotar i coordinar la intervenció més adequada prop de la interessada.

Seguidament, es va considerar necessari saber el parer i resultat de la reunió efectuada amb el referit Ministeri, sol·licitant ens informés. Ens comunicaven que es van plantejar actuacions a dur a terme tant amb la demandant com amb el seu marit per tal de garantir una correcta atenció al centre i evitar els enfrontaments amb els professionals. Una de les propostes que es van plantejar va ser reduir l'horari de visites de la interessada al centre sempre i quan el reglament del la Residència Clara Rabassa, com a cuidador de fet, així ho permetés.

D'aquesta manera se li mantenia el dret de continuar realitzant visites al seu marit i es preservava la capacitat dels professionals de la residència en qüestió per realitzar la seva funció amb garanties i sense enfrontaments amb la demandant.

Així mateix, des de l'Àrea de Serveis Sociosanitaris es va valorar la possibilitat de traslladar-lo a un altre centre, però que va ser negativa ja que un canvi de centre, atenent el seu grau de dependència, no seria positiu ja que es trobava adaptat al mateix i als professionals. (Expedient 202/18).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en el que manifestava que l'any 2016 va ser desnonada del pis i va haver de marxar a Adrall amb la seva filla de 7 anys. Que essent andorrana volia tornar al seu país ja que no tenia recursos econòmics, estava de baixa i únicament percebia 400,00 € en concepte de manutenció, la seva filla estava escolaritzada a Sant Julià de Lòria i s'havia de desplaçar cada dia des de Sant Julià de Lòria a Adrall. Que estava intentant cercar un pis, però que es trobava amb moltes dificultats. Que estava atesa per la treballadora social i la seva filla estava en seguiment pel departament d'infància.

Per tant, sol·licitava al Raonador del Ciutadà la seva intervenció a fi de poder trobar una estabilitat i la ajuda social necessària.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre la queixa al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior amb la finalitat de copsar la informació escaient de l'assumpte plantejat. Rebut l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, se'ns comunicava que la interessada va ser tractada pel Departament d'Afers Socials, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior des de l'any 2016, tot i que amb anterioritat va ser tractada per l'Àrea de Polítiques d'Igualtat i que en aquests moments també constava un expedient social obert al seu nom a l'Àrea d'Atenció a la Infància i l'Adolescència del mateix Departament.

Que des de l'any 2016 i fins a la data la interessada havia estat seguida i tractada per part dels professionals d'atenció social de les diferents àrees del Departament d'Afers Socials, sense que el fet de no tenir una residència efectiva en el país hagués suposat cap impediment per beneficiar-se de diferents recursos, ja fossin d'atenció social per ella i la seva filla, com d'atenció ocupacional, oferts per part del Servei d'Ocupació del mateix Ministeri.

Que durant la intervenció social realitzada en el període anteriorment citat, de forma reiterada, no havia complert els plans de treball familiar pactats amb la treballadora social de referència, no havia assistit a moltes de les entrevistes marcades, de la mateixa manera que en cap ocasió havia facilitat als professionals la documentació necessària per valorar de manera efectiva la situació del nucli familiar i la necessitat d'ésser beneficiària d'un ajut econòmic ocasional.

Tot i la manca de compliment per part de la usuària, i amb la finalitat d'ajudar a reconduir la seva situació, i especialment, per garantir una correcta atenció a la seva filla menor d'edat, la interessada havia rebut per part del Departament un total de tres ajuts econòmics ocasionals.

Que posteriorment informava a la treballadora social de referència que havia traslladat la seva residència a la parròquia de La Massana, convivint conjuntament amb els seus pares, en el domicili d'aquests i que

sol·licitava entrevistar-se amb el Cap de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies del Departament d'Afers Socials.

En l'entrevista mantinguda va exposar la problemàtica i despesa que li suposava el haver de desplaçar-se diàriament des de La Massana a Sant Julià de Lòria per acompanyar a la seva filla a l'escola. Així mateix, manifestava la necessitat de trobar i disposar d'un habitatge per ella i la menor, preferentment a la parròquia de Sant Julià de Lòria. En aquest sentit demanava la possibilitat de gaudir d'algun ajut econòmic per part del Govern d'Andorra per poder ajudar-la en l'accés a un habitatge i en les despeses bàsiques, ja que els seus ingressos econòmics provenien únicament de la pensió d'aliments que rebia del pare de la seva filla.

D'acord amb la situació exposada i valorada la mateixa s'acordava entre ambdues parts el següent pla d'acció:

1.- La demandant sol·licitaria al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior la "Prestació familiar per fill a càrrec", ja que reunia els requisits per beneficiar-se de la mateixa, fet que li suposaria obtenir uns ingressos econòmics addicionals per un import de 101,75 € mensuals, durant un període d'un any, amb la possibilitat de renovació, si a la finalització de la mateixa, continuava complint els requisits, essent la referida sol·licitud inicial acceptada, presentada i resolta favorablement amb efectes a partir del primer de desembre d'enguany.

2.- La interessada faria recerca d'un habitatge que estigués adaptat a les seves possibilitats econòmiques. En aquest sentit es considerava important que la mateixa disposés també d'uns ingressos econòmics derivats d'un salari, i el Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior col·laboraria en les despeses que li suposés l'accés al referit habitatge, és a dir, en l'abonament de les despeses corresponents als dos mesos de dipòsit i la mensualitat corrent, sempre dins dels topalls establerts per la legislació vigent en matèria d'ajust a l'habitatge.

3.- La demandant rebria per part de Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior un ajut econòmic ocasional per un import puntual de 650,00 € per ajudar en les despeses de transport, material i menjador escolar de la seva filla, per tot el curs escolar 2018-2019. Que l'ajut s'havia tramitat i es resoldria favorablement fent-se efectiu durant la primera setmana del mes de desembre.

Es va comunicar a la demandant el contingut de l'escrit de resposta. Posteriorment, i donant curs al seguiment efectuat per aquesta Institució a la situació de la interessada, es va rebre un segon escrit de complement d'informació per part del referit Ministeri, en qual contingut se'ns informava que en referència a la problemàtica d'habitatge, va ser possible poder accedir a l'arrendament d'un apartament per la sol·licitant i per la seva filla, gaudint del referit recurs econòmic.

Que les despeses corresponents a la fiança i lloguer en curs havien anat a càrrec del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior i altrament s'havia valorat favorablement un ajut econòmic ocasional al seu favor per tal de cobrir les necessitats bàsiques d'ella i de la menor. El present dossier continua en tràmit d'enquesta. (Expedient 239/18).

Una queixa va ser presentada per una ciutadana en la que comunicava la manca de recursos econòmics amb els que comptava per fer front a les despeses bàsiques ja que estava de baixa laboral per malaltia des de feia temps i només percebia uns 600,00 € mensuals per part de la CASS i el 100% de la cobertura sanitària. Que era atesa per la treballadora social de la seva Parròquia però no rebia cap ajuda econòmica. Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va donar trasllat al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. Rebut l'escrit de resposta, se'ns adjuntava l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, mitjançant el qual ens comunicaven el diagnòstic social establert per la treballadora social de referència. Que es trobava en situació de baixa laboral per malaltia, que els ingressos econòmics eren inferiors al salari mínim però suficients per fer front a la seva despesa bàsica, amb bona xarxa familiar i resident amb la família paterna (oncles i un cosí).

Que els ingressos econòmics provenien de la indemnització mensual que rebia en concepte de baixa per malaltia per part de la CASS, i segons la mensualitat (de 30 o 31 dies) els mateixos ascendien a l'import de 584,01 €/mensuals nets o 603,48 € mensuals nets, amb els que podia fer front a la despesa de manutenció, higiene, roba, telèfon, desplaçament i altres, tenint coberta la despesa d'habitatge i serveis annexos a l'habitatge.

Que vista la situació constatada per part de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior no es considerava que a nivell econòmic presentés una situació de precarietat i vulnerabilitat social, ja que tenia totes les necessitats bàsiques cobertes. Que tot i així, per part de la treballadora social de referència es continuaria efectuant un seguiment de la situació, i en funció de la mateixa s'anirien aplicant els recursos més adients a cada moment.

Es va comunicar el contingut de la resposta a la part interessada i es va considerar oportú continuar amb el dossier en tràmit en espera del curs de la situació de la demandant. Transcorregut un termini de temps, la demandant ens va comunicar que tot i que la situació no havia millorat, volia procedir al tancament del dossier. (Expedient 264/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que comunicava que va patir un ictus pel que percebia una pensió per una invalidesa de Grau II de 577,00 €. Que l'any passat va sol·licitar una ajuda per fer front a les despeses de calefacció i llum i per rebre ajuda d'assistència a domicili, per tenir la seva mobilitat reduïda, i sí que li van atorgar, però aquest any li havia estat denegada, tot i tenir un fill menor. Que quan treballava podien fer front a totes les despeses, però des de que va patir la malaltia causant la invalidesa en qüestió, amb la pensió que percebia, li era molt difícil tot i el sou del seu marit, ja que l'import de la hipoteca que havien d'abonar era bastant elevada.

Admès a tràmit l'escrit, ens vam adreçar al Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior a fi de conèixer la situació de la demandant. Rebuda la contesta se'ns informava que l'any 2017 es van efectuar diferents gestions amb temes relacionats amb la Seguretat Social, així com una valoració socioeconòmica per poder accedir a la "Campanya de precarietat energètica".

Que el referit Departament d'Afers Socials a la data no tenia constància que a la demandant l'any 2017, havent sol·licitat una ajuda per fer front a les despeses de calefacció i llum, i per rebre ajuda d'assistència a domicili, se li haguessin atorgat aquestes ajudes, tal com s'exposava.

Que amb la finalitat d'aclarir aquesta situació, la van contactar telefònicament, manifestant aquesta que efectivament no va rebre cap ajuda per aquests conceptes, ni per cap altre, ni l'any passat, ni aquest any.

Pel que feia a les ajudes socials a les que podia accedir d'acord amb la Llei 6/2014 de serveis socials i sociosanitaris, i els reglaments que la desenvolupen, el Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior disposava d'un catàleg d'ajudes tècniques, econòmiques i tecnològiques a les que podria accedir en funció de la situació social, socioeconòmica i sociosanitària que presentés tant la sol·licitant com, si era el cas, els restants membres de la unitat familiar de convivència.

Que la major part de les ajudes estaven vinculades al Llinar Econòmic de Cohesió Social (en endavant, "LECS") que establí l'article 31 de la Llei 6/2014 de serveis socials i sociosanitaris. Quan els ingressos de la persona sol·licitant i del seu nucli familiar de convivència superaven el LECS personal o familiar establert, l'ajuda sol·licitada es resolía desfavorablement, per considerar-ne que la persona i la seva unitat familiar de convivència no es trobaven en una situació de precarietat de conformitat amb l'establert a la lletra m de l'article 2 de la Llei 6/2014 de serveis socials i sociosanitaris.

Que no disposaven de suficients elements i dades per poder establir un diagnòstic social i sociosanitari de la situació que presentava la

demandant i el seu nucli familiar de convivència, i poder així establir a quins recursos socials i sociosanitaris podia accedir. Que amb la finalitat de poder tenir un diagnòstic de la situació real que presentava, van contactar directament amb la mateixa a fi de poder establir un diagnòstic de la situació social i sociosanitària, tant a nivell personal, com familiar.

Comunicat el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i transcorregut un temps, aquesta ens manifestava la resolució del problema i la seva voluntat de procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 330/18).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que des de feia dues setmanes havia de pernoctar a casa d'amics, portals o al carrer ja que no trobava cap residència. Que treballava a Arinsal i el sou li havia arribat just per pagar unes quantes nits en hotels. Que va comunicar la seva situació a la treballadora social de la parròquia d'Andorra la Vella però no havia obtingut cap solució i no percebia cap ajuda econòmica.

Es va admetre l'escrit de queixa i es va adreçar una demanda d'informació al Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. Rebuda la contesta se'ns comunicava, entre altres, que el demandant estava en seguiment des de l'any 2005, havent-se realitzat diferents actuacions tant a nivell individual com familiar i proposant-se l'atorgament de prestacions i ajudes econòmiques d'atenció social.

Que en el darrer any 2018, valorada la seva situació social per part de la treballadora social de referència, es van realitzar diferents propostes d'atorgament d'ajuts econòmic ocasionals, tals com:

1.- Per resolució de data 7 de febrer del 2018 els ajuts econòmics ocasionals següents:

- Ajut econòmic per contribuir a atendre situacions de precarietat, d'un import de 900,00 € mensuals, pel període de 01 de gener de 2018 fins 31 de gener de 2018, pagadors en targeta prepagament Supermercat.

- Ajut econòmic per a l'accés i l'ús d'un habitatge, d'un import de 600,00 € mensuals, pel període de 01 de gener de 2018 fins 31 de gener de 2018, pagadors directament a la pensió.

Que aquest ajuts es van atorgar per fer front a la despesa de desembre 2017 i gener 2018 en concepte d'allotjament i manutenció.

2.- Per resolució de data 9 de maig del 2018 els ajuts econòmics ocasionals següents:

- Ajut econòmic per contribuir a atendre situacions de precarietat, d'un import de 900,00 € mensuals, pel període de 01 de febrer de 2018 fins

28 de febrer de 2018, pagadors en targeta prepagament Supermercat.

- Ajut econòmic per a l'accés i l'ús d'un habitatge, d'un import de 300,00 € mensuals, pel període de 01 de febrer de 2018 fins 28 de febrer de 2018, pagadors directament a la pensió.

- Ajut econòmic per a l'accés i l'ús d'un habitatge, d'un import de 600,00 € mensuals, pel període de 01 de març de 2018 fins 31 de maig de 2018, pagadors directament a la pensió.

3.- Per resolució de data 24 d'octubre de 2018 els ajuts econòmics ocasionals següents:

- Ajut econòmic per contribuir a atendre situacions urgents, puntuals i bàsiques de subsistència, d'un import de 48,80 € mensuals, pel període de 01 de setembre de 2018 fins 30 de setembre de 2018, pagadors al Servei d'Atenció Immediata de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies del Departament d'Afers Socials.

4.- Per resolució de data 28 de novembre de 2018 els ajuts econòmics ocasionals següents:

- Ajut econòmic per contribuir a atendre situacions urgents, puntuals i bàsiques de subsistència, d'un import de 48,80 € mensuals, pel període de 01 de novembre de 2018 fins 30 de novembre de 2018, pagadors al Servei d'Atenció Immediata de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies del Departament d'Afers Socials.

5.- Per resolució de data 28 de novembre del 2018 els ajuts econòmics ocasionals següents:

- Ajut econòmic per contribuir a atendre situacions de precarietat, d'un import de 50,00 € mensuals, pel període de 01 de setembre de 2018 fins 31 de desembre de 2018, pagadors en targeta prepagament Supermercat.

- Ajut econòmic per contribuir a atendre situacions de precarietat, d'un import de 143,50 € mensuals, pel període de 01 de gener de 2018 fins 31 de desembre de 2018, pagadors a la persona interessada.

- Ajut econòmic per a l'accés i l'ús d'un habitatge, d'un import de 720,38 € mensuals, pel període de 01 de setembre de 2018 fins 31 de desembre de 2018, pagadors a la pensió.

Que en data 7 de gener el demandant va contactar amb la treballadora social per informar-la que es trobava sense diners i sense lloc on allotjar-se, ja que havia estat expulsat de la pensió on s'allotjava (per conducta no apropiada la qual no reconeixia).

Per part de la treballadora social es va fer recerca per trobar una

nova pensió i finalment, després de moltes gestions s'aconsegueix que el demandant es pogués allotjar, com a màxim fins el dia 12 de gener.

Que amb la treballadora social es va acordar que la despesa d'allotjament aniria a càrrec del demandant i que disposava del període de 7 al 12 de gener per trobar un nou allotjament. Que en data 9 de gener el demandant es va presentar al despatx de la treballadora social manifestant el seu desacord en tenir que fer-se càrrec del cost de l'allotjament i al mateix temps tenir que fer recerca d'un nou allotjament a partir del dia 12 de gener.

Per part de la treballadora social se'l va informar que no se li podia tramitar cap ajut econòmic ja que calia tenir en compte que estava treballant des del 6 de novembre de 2018 rebent un salari mensual de 1.033,85 € nets durant el mes de novembre del 2018, i de 1.200,00 € nets pel treball del mes de desembre del 2018, imports afegits al fet que no va tenir que fer front a la despesa d'allotjament en la pensió durant els mesos de novembre i desembre del 2018, i que feien suposar que havia de tenir estalvis per fer front a les seves despeses bàsiques, havent tingut i tenint uns ingressos econòmics superiors al Llinar Econòmic de Cohesió Social (en endavant LECS).

Altrament, s'informava que havia de fer la recerca d'allotjament ja que degut a la seva conducta inapropiada cada vegada era més difícil trobar-li un lloc on allotjar-se, per tractar-se d'una persona molt coneguda i conflictiva. Que el demandant no acceptava la resposta de la treballadora social i abandonava el despatx cridant i amb un llenguatge verbal insultant.

Que, en data 18 de gener del 2019, es presentava novament en el despatx de la treballadora social acompanyat del Raonador del Ciutadà (a conseqüència de la derivació acordada prèviament en la reunió que s'havia realitzar en el Departament d'Afers Socials amb presència de la Secretària d'Estat del Ministeri, el Raonador del Ciutadà i el Cap de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies).

Que, inicialment, la treballadora social es reunia amb el demandant i posteriorment afegint-se a la reunió el Cap de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies. Que va exposar que estava pernoctant al carrer ja que no havia trobat cap establiment hotel·ler on allotjar-se i tampoc disposava de diners per fer front a la despesa de transport per desplaçar-se fins a la feina, manifestant que la manutenció la tenia garantida mitjançant els àpats que realitzava a la feina i l'ajut de diferents amics.

Manifestava no recordar-se i no poder identificar els llocs on havia pernoctat els darrers dies, situació que generava confusió, així mateix tampoc donava explicacions quan se li demanava el lloc o llocs on havia realitzat les activitats de neteja i higiene personal en els darrers dies, ja

que presentava un bon aspecte pel que feia a la higiene i neteja personal i també pel que feia a la vestimenta, situació que, generalment, era incompatible amb algú que havia pernoctat al carrer durant dies i que generava dubtes sobre la veracitat de la seva explicació, més tenint en compte que els Serveis Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior eren coneixedors de les seves pautes de conducta i comportament des de feia anys.

Tot i així, mitjançant la treballadora social es va contactar amb diferents establiments hotelers i finalment es va aconseguir que la gerent d'una pensió el volgués acollir en el seu establiment en regim d'allotjament a raó de 20,00 € nit, però sempre i quan la despesa generada fos presa en càrrec per part dels Serveis Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, i com a màxim fins el dia 31 de gener, ja que a partir d'aquesta data, manifestava tenir l'habitació compromesa i no disposava de cap altra.

El Cap de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies va accedir a la proposta de la gerent de la pensió i, posteriorment, juntament amb la treballadora social va pactar amb el demandant que els Serveis Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, de forma excepcional, es farien càrrec de la despesa d'allotjament, però aquest, vist que disposava d'ingressos superiors al LECS, hauria de retornar la quantitat anticipada pels Serveis Socials del referit Ministeri en un període de 2 a 3 mesos.

Que va acceptar el pacte i va manifestar que a partir del mes de febrer ja disposava d'altres establiments o recursos on poder allotjar-se, no necessitant cap tipus de recolzament o ajuda en aquest tema, a la vegada que podria anar retornant fraccionadament els diners anticipats pels Serveis Socials.

Altrament, manifestava la possibilitat que el Serveis Socials del Ministeri en qüestió li poguessin anticipar diners en efectiu per fer front a la despesa de transport per poder desplaçar-se fins al lloc de treball, anticipant-li la quantitat de 20,00 € en efectiu, que també hauria de retornar. Que es va acordar una nova entrevista pel dia 21 de gener, visita a la que no es va presentar, i ha partir d'aquesta data, tots els intents de contactar amb el mateix havien tingut un resultat negatiu.

Que a partir del 18 de gener els Serveis Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior no havien tornat a tenir cap contacte amb ell, tenint pendent a la data, de recuperar la quantitat anticipada de 280,00 € en concepte de la despesa d'allotjament a la pensió abans esmentada pel període del 18 al 31 de gener, i la quantitat de 20,00 € anticipats en data 18 de gener de 2019 per fer front a la despesa de transport. Tot i així, els Serveis Socials tenien coneixement que a partir del dia 11 de febrer de 2019 va deixar la feina, desconeixent-ne els motius.

Vist el contingut de l'escrit de resposta, es va procedir a l'arxiu del

dossier sense poder contactar amb el demandant. (Expedient 22/19).

Una ciutadana acudia a aquesta Institució i comunicava que el seu fill va sol·licitar la desocupació involuntària. Que, posteriorment a la referida sol·licitud, va ser intervingut a primers de desembre del 2018 i estava assegurat a la CASS per estar inscrit al Servei d'Ocupació, però no percebia cap retribució econòmica. Que s'havia posat en contacte en reiterades ocasions amb el Ministeri competent en la qüestió, però era informada que la demanda estava en tràmits de valoració.

Admesa a tràmit la queixa el Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ens comunicava que en el procés de valoració de la sol·licitud, de la documentació presentada i la verificació dels requisits establerts en el capítol cinquè del Reglament regulador de les prestacions econòmiques d'atenció social, del 18 de setembre del 2013, es constatava per part dels tècnics del Servei d'Ocupació, que el sol·licitant no acreditava documentalment la situació de desocupació involuntària, ni adjuntava cap document de quitança o document equivalent de la relació laboral cobrada pel sol·licitant, incomplint inicialment amb el que s'estipulava en l'article 36 punt b i punt d del Reglament mencionant anteriorment.

Que per part dels tècnics del Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior es contactava telefònicament amb l'interessat, amb la finalitat de sol·licitar que aportés la documentació empresarial del mateix amb l'empresa on s'especificués el motiu de finalització de la relació laboral, documentació que no va aportar fins el 19 de novembre de 2018.

Que una vegada aportada la documentació requerida, el Departament d'Afers Socials trametia la mateixa al Servei d'Ocupació per tal de continuar amb el procés de valoració de la sol·licitud, de la documentació presentada i la verificació dels requisits legals establerts.

Per part del Servei d'Ocupació es constatava que tota la documentació aportada reunia els requisits legals, procedint-se a validar la mateixa a partir del 07 de desembre de 2018, data en la que el sol·licitant compliria els 45 dies d'inscripció al Servei d'Ocupació com a sol·licitant en situació de recerca laboral (el sol·licitant es va inscriure en el Servei d'Ocupació en data 24 d'octubre de 2018).

Que arribada la data del 07 de febrer de 2018, per part dels tècnics del Servei d'Ocupació es constatava que el demandant complia amb els requisits establerts en el capítol cinquè del Reglament regulador de les prestacions econòmiques d'atenció social, del 18 de setembre del 2013, procedint a informar favorablement la "*Sol·licitud de prestació econòmica per desocupació involuntària*" registrada.

En la mateixa data del 07 de desembre de 2018, els tècnics del

Departament d'Afers Socials, van procedir a informar favorablement la referida sol·licitud, ja que el sol·licitant reunia tots els requisits establerts en el Reglament citat anteriorment, i que eren competència de valoració per part del Departament d'Afers Socials.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 44/19).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que comunicava que li havien retirat les prestacions econòmiques que rebia sense haver rebut la resolució, tot i estar satisfet del tracte rebut per part de les treballadores socials que l'havien atès. Que tenia dificultats en cercar una activitat laboral i ens manifestava que el funcionament dels orientadors laborals no era la correcta.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam procedir a demanar la informació escaient prop del Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. Es va rebre la contesta i comunicaven que durant l'any 2019 s'havien valorat i proposat diferents ajuts econòmics ocasionals, que havien estat atorgats per part del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, mitjançant:

1.- Resolució de data 27 de febrer del 2019, atorgant-li les següents prestacions econòmiques:

- Article 15.1.b) Ajuts per a l'accés i l'ús d'un habitatge, d'un import de 1.750,00 € mensuals, a comptar del 01 de gener i fins el 31 de gener del 2019.

El referit ajut s'atorgava per fer front al deute en concepte d'allotjament del demandant amb la pensió en la que residia pels mesos de setembre, octubre, novembre, desembre de 2018, i gener 2019, a raó de 350,00 €/mensuals.

- Article 15.1.b) Ajuts per a l'accés i l'ús d'un habitatge, d'un import de 350,00 € mensuals, a comptar del 01 de febrer i fins el 31 de desembre del 2019.

Així mateix, durant l'any 2019 i en espera de resolució definitiva havia rebut els següents ajuts econòmics:

- Targeta de prepagament per import de 50,00 € puntuals pel mes de març 2019.
- Targeta de prepagament per import de 300,00 € mensuals pel període de 01 de març de 2019 fins 30 de juny de 2019.
- 68,00 € en efectiu per desplaçar-se a Barcelona a fer unes proves mèdiques.
- 85,00 € en efectiu per despeses de telèfon i socialització.

Que per part del Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior en cap moment s'havia procedit a retirar cap prestació econòmica, atorgant-se sempre l'ajut i suport econòmic més adient en funció de la seva situació socioeconòmica.

Que el demandant constava inscrit en el Servei d'Ocupació des del 13 de febrer, en recerca de feina mitjançant circuit laboral ordinari, ja que sempre s'havia negat a formar part de cap circuit relacionat amb una feina o treball protegit, supervisat o relacionat amb una inserció laboral protegida.

Aquest fet comportava diferents problemes als tècnics del Servei d'Ocupació, ja que no acceptava els handicaps laborals que presentava, i així qualsevol intent de feina mitjançant un circuit normalitzat havia estat un fracàs.

Que, per part de la treballadora social de referència i dels tècnics del Servei d'Ocupació, s'estava realitzant un treball de conscienciació vers l'interessat encaminat a que aquest fos conscient de les seves limitacions laborals i la necessitat de formar part d'itineraris ocupacionals més adaptats a la seva patologia i que oferissin una major garantia d'èxit per una inserció laboral.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 45/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que comunicava que li havien retirat les prestacions econòmiques que rebia pel seu fill. Que se sentia desprotegit per part del Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut davant la seva situació, ja que tenia la custòdia del fill menor, en estar la mare en parador desconegut, i no rebia cap seguiment assistencial. Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la demanda i se sol·licitava del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut ens informés de la qüestió plantejada, seguint l'establert en l'article 17.4 del Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que en data 1 d'octubre de 2019 des del Departament d'Afers Socials del referit Ministeri s'adreçava demanda d'informe social a l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies de la parròquia d'Escaldes-Engordany. En aquell mateix moment, es procedia a convocar al demandant per tal de realitzar una valoració diagnòstica de la situació que presenta el seu nucli familiar.

En l'entrevista realitzada conjuntament amb la presència de l'Educadora Social corresponent, el demandant exposava que actualment vivia sol amb el seu fill de 10 anys des de que es va separar de la

progenitora del seu fill fa set anys. El procediment de separació no va ser de mutu acord i la progenitora estava fora del país i no existia una relació.

Que des de la separació amb la progenitora, el menor realitzava seguiment al Servei de Salut Mental del SAAS (en endavant SSM). Tanmateix, informava que tenia visita amb la psiquiatra a les 16:00 hores per parlar de com estava el seu fill ja que feia uns quinze dies la mare havia efectuat una trucada al menor i des de llavors aquest estava trist i rabiós a l'hora. En aquest sentit, es va oferir la possibilitat de poder realitzar una coordinació amb SSM i el demandant no la va acceptar, preferia primer parlar ell i després informar-los.

A nivell escolar, el demandant manifestava que el seu fill havia anat fent canvis en el seu rendiment acadèmic. Durant dos anys, dels que no havia sabut res de la seva progenitora, el menor havia estat tranquil i havia fet una millora en relació amb els companys i rendiment acadèmic. No obstant, el fet que la progenitora aparegués de nou i el truqués, el feia estar més nerviós, segons exposava. En relació a l'àmbit escolar, es va oferir poder fer una reunió amb el centre educatiu i poder parlar del cas del seu fill i així clarificar si necessitava un suport a nivell de reforç escolar, mostrant-se d'acord.

A nivell del lleure, es va oferir la possibilitat de poder fer activitats de lleure al Comú d'Escaldes-Engordany però el demandant va exposar que el seu fill no volia fer cap activitat. Últimament, havia observat que el menor presentava una actitud més hermètica i no sortia tant. Tanmateix, va informar que per evitar que estigués tant a casa com ell era entrenador d'un equip de futbol se l'emportava i així estava distret.

A nivell laboral, el demandant treballa fent tasques de manteniment i era una feina estable. Tanmateix, quan se li va demanar a nivell de la seva situació econòmica no facilitava cap informació només exposava que a l'agost va deixar d'anar a la psicòloga del seu fill ja que no podia assumir la despesa i que aquest estiu no va anar de vacances a Suïssa amb el seu fill degut a motius econòmics.

Finalment, comunicaven que a nivell de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies de la Parròquia d'Escaldes-Engordany s'iniciaria una valoració integral de les necessitats del nucli familiar i es realitzaria un seguiment periòdic prop de l'interessat amb una intervenció del sistema familiar. (Expedient 60/19).

Un ciutadà va presentar un escrit ja que per resolució de la Secretaria d'Estat de Funció Pública i Reforma de l'Administració va reconèixer la seva situació administrativa de jubilat obligatori a partir del dia 13 de maig del 2019. Que en personar-se al Departament d'Afers Socials a fi de sol·licitar la Tarja Magna, aquesta li va ser denegada tot

comunicant-li que la mateixa era destinada als jubilats a partir dels 65 anys.

El Raonador del Ciutadà va efectuar les gestions escaients prop del Departament d'Afers Social del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut a fi de saber el motiu de la denegació, tot sol·licitant que els jubilats obligatoris, com era el cas del demandant, poguessin obtenir la Tarja Magna.

Posteriorment, des del Departament d'Afers Socials se'ns comunicava que efectivament els ciutadans que es trobessin en la mateixa situació que el demandant podien ser posseïdors de la Tarja Magna, informant a l'interessat de presentar novament la seva sol·licitud. Solucionat el problema plantejat es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 173/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que presentava el seu desacord amb l'atenció rebuda per part de la treballadora social. Que havent-li estat acceptada l'ajut a l'habitatge l'any 2018 i l'ajut per fills a càrrec pel 2019, tot i haver aportat la documentació sol·licitada per la treballadora social dins els terminis previstos, no li havien estat abonades ja que aquesta no havia efectuat les gestions escaients. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà davant la manca d'atenció rebuda per part de la treballadora social.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient prop del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. Rebuda la contesta, se'ns comunicava a través de l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies que en referència a l'ajut al lloguer, les sol·licituds havien estat entregades dins dels terminis previstos. L'ajut al lloguer de la convocatòria 2018 va ser entregat al 9 de novembre del 2017 i els ajuts al lloguer de la convocatòria del 2019 va estar entregat en data 18 de novembre del 2018. S'havia comprovat que durant l'any 2019 s'havien abonat els imports concedits per l'ajut del lloguer.

Pel que feia a l'ajut per fills a càrrec, la interessada comptava amb la treballadora social a fi que entregués la sol·licitud, sense comptar que aquest ajut s'havia de gestionar pel mateix usuari. Com a tècnica va comprovar la documentació i va assessorar a la interessada dels passos a seguir per entrar l'ajut. Que aquesta treballadora social en adonar-se del malentès en la gestió de la prestació va reconduir l'import de l'ajut econòmic ocasional que ajudava a la interessada a cobrir la llar d'infants, per tal de no tenir en compte que la interessada percebia l'ajut per fills a càrrec.

Que a la data i el que havia pogut comprovar la treballadora social, l'ajut per fills a càrrec estava aturat per manca de documentació. El departament pertinent ja havia enviat la informació per tal que la

interessada pogués aportar la documentació requerida i es pogués valorar la prestació per fills a càrrec.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i, tot seguit ens comunicava el seu desacord amb el mateix, ja que, tot i haver estat acceptats els ajuts i haver presentat la documentació sol·licitada, no li havien estat ingressades.

Davant l'argumentat, aquesta Institució va adreçar una nova comunicació al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, a fi que se'ns aportés la relació detallada dels tràmits efectuats per la treballadora social vers la demandant, de les ajudes econòmiques i dates en les que s'havien efectuat. Aquest dossier continua en tràmit d'enquesta. (Expedient 289/19).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en el que manifestava el seu desacord amb l'atenció rebuda per part d'una treballadora social. Ens manifestava que degut a la seva manca de gestions no va rebre l'ajut a l'habitatge l'any 2018. Que va presentar una queixa a Govern de la que a la data no havia obtingut cap resposta ni solució. Que en l'actualitat era atesa per una altra treballadora social, però que devia 1 any de lloguer com a conseqüència de la mala gestió de l'anterior. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de solucionar el problema plantejat.

Admesa a tràmit la demanda, ens vam adreçar al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut a fi de compilar la informació escaient. Rebuda la contesta, se'ns adjuntava l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies. En el seu contingut, se'ns comunicava entre altres que, la interessada era atesa per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies des del 04 de maig de 2016 fins al febrer de 2017, moment en que es tancava el cas per derivació al Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i Adolescència del Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut.

Que durant la intervenció per part d'una nova treballadora social, ja acumulava un deute d'impagaments de lloguer des del mes de juny de 2015 fins al mes de juliol de 2016, i també devia el dipòsit del pis corresponent a dues mensualitats del preu del lloguer.

Que la nova treballadora social no podia donar resposta de les intervencions posteriors a la data de tancament de l'expedient social de la interessada. No obstant això, en el seguiment social de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, constava una reobertura de l'expedient social de la interessada en data 21 de febrer de 2019.

Que el període de convocatòria per l'ajut a l'habitatge de lloguer de l'any 2018 se sol·licitava en el darrer trimestre del 2017, moment en el

que la interessada no estava sent atesa per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies i, per tant, el fet que la interessada no rebés dit ajut era aliè a aquesta nova treballadora social. Esmentar que, per tal de rebre l'ajut a l'habitatge de lloguer, els rebuts de lloguer del pis havien de ser pagats prèviament i, posteriorment, presentar-los trimestralment al servei de tràmits on es va fer la demanda de l'ajut (Comú de La Massana o Govern d'Andorra) i, si la documentació era correcta, la persona beneficiària de l'ajut el cobrava. Els documents que constaven registrats per part de la demandant en referència a l'ajut a l'habitatge de lloguer del 2018, eren els rebuts de pagament del lloguer de gener a juny de 2018, no havent-se presentat els sis mesos restants i, per tant, comportant el no cobrament d'aquesta part de l'ajut.

Que, en relació a l'esment, "... com a conseqüència de la mala gestió de la primera treballadora social" que la demandant relatava, l'únic que la segona treballadora social podia detallar era que en data 26 de març de 2019 la interessada va sol·licitar una prestació econòmica ocasional per tal de cobrir les necessitats bàsiques de la unitat familiar de convivència. En data 27 d'agost de 2019, la segona treballadora social que portava el seu dossier va realitzar el seu estudi socioeconòmic i va resoldre favorablement la demanda amb caràcter retroactiu des del mes de març i amb durada fins al mes de juny de 2019. A partir del mes de juny la interessada tenia feina i disposava d'ingressos suficients per cobrir les despeses bàsiques de la llar. Fins la data, la referida segona treballadora social no havia rebut cap més demanda per part de la interessada.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, el dossier continua en tràmit d'enquesta a fi de poder efectuar el corresponent seguiment de la seva situació. (Expedient 291/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa comunicant el seu desacord amb l'atenció rebuda per part d'una treballadora social. Ens manifestava que va presentar una declaració jurada o de promesa de data 30 de maig de 2018 ja que tenia un ajut mensual de 1.366,94 € de juny a desembre, la qual la treballadora social li va comunicar que li va ser retirat ja que, segons li va manifestar se li havia atorgat més ajut del que li corresponia i que se li reclamava els xecs els quals hauria de retornar, no percebent els ajuts dels mesos de novembre i desembre del 2018.

Que, en data 23 de gener del 2019, va efectuar la sol·licitud que encara no havia estat resolta. Que la treballadora social li va comunicar que els rebuts corresponents als mesos de gener a setembre del 2019 els faria efectius directament el Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. Així mateix, la va informar que havia parlat directament amb el propietari del pis que tenia llogat, manifestant aquest que li va facilitar tota la documentació referent al lloguer.

Que al mes d'abril, va ser atesa al despatx del CAP de La Massana, manifestant-li que percebia una targeta de supermercat que no se li va lliurar mai, posant excuses que les mateixes s'havien acabat i que hauria d'esperar un mes més, que en marxar ella de vacances li seria facilitada per les referents d'Escaldes-Engordany, les quals no en tenien coneixement.

Que al mes de maig, segons li va comunicar la treballadora social, li va facilitar via WhatsApp la relació econòmica corresponent als mesos de gener a juny, tot i constatant que la demandant no tenia aquesta aplicació.

Que a la data havia hagut de fer efectiu ella mateixa els rebuts dels mesos de febrer i juny. Tot i així, en data 11 de juny de 2019, el propietari del pis li havia comunicat per escrit que el seu contracte quedava rescindit a partir del 30 de setembre.

Que abans del permís que se li va atorgar a la treballadora social per matrimoni, aquesta li va comunicar que tenia un ajut concedit per un import de 1.100,00 € pel mes de juliol, però que després de la visita amb la treballadora social suplent, aquesta manifestava que desconeixia la informació i gestions efectuades per la seva companya i era derivada a Càrites a fi de garantir la cobertura alimentària d'ella i dels seus tres fills. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de solucionar el problema plantejat.

Aquest dossier continua en tràmit d'enquesta en espera de rebre la informació sol·licitada al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. (Expedient 292/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa i manifestava el seu desacord en l'atenció rebuda per part de la treballadora social que l'atenia. Després de les gestions efectuades el dia 4 d'octubre via telefònica per part del Raonador del Ciutadà amb la mateixa, ja que no va ser assistida al seu domicili per tal que li efectuessin unes cures postquirúrgiques, es va personar prop d'aquesta Institució comunicant que tot i que la primera li van efectuar, va ser informada que la resta les hauria d'efectuar al Centre d'Atenció Primària de la seva Parròquia, sense tenir present la seva manca de mobilitat.

Que, havent-li comunicat la treballadora social que li gestionaria un ajut a fi de poder abonar el lloguer d'abril i maig degut a la seva situació econòmica i que no es preocupés, des de la gestoria li comunicaven que el lloguer ans mencionat no havia estat encara abonat. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que no rebia l'assistència necessària de la treballadora social.

Admès a tràmit l'escrit i sol·licitada la informació escaient, se'ns comunicava que la interessada era coneguda i tractada per l'Àrea d'Atenció a les Persones i Famílies des de l'any 2017 per atendre diferents situacions socioeconòmiques.

Que en aquell moment la interessada presentava el següent diagnòstic social:

- Unipersonal, tenia una filla que vivia fora del Principat d'Andorra, amb la qual no tenia relació des de feia molts anys.
- Baixa mèdica per intervenció quirúrgica del genoll.
- Malaltia psíquica crònica.
- Feia seguiment per la psicòloga de Càritas.
- En tractament i seguiment per part de l'Àrea d'Atenció a les Persones i Famílies.

Que la demandant feia seguiment amb la treballadora social des del mes de febrer del 2019. Que valorava una prestació des del mes de març fins al mes de juny del 2019, per tant, a la demandant se li atorgava un ajut econòmic ocasional, en concepte d'ajuts per contribuir i atendre situacions de precarietat.

Que aquesta prestació, contemplava una targeta d'alimentació de l'establiment de 300,00 € mensuals des del mes de març al mes de juny del 2019. Una transferència econòmica a la propietària del pis de 233,00 € pel mes d'abril i pel mes de maig del 2019. Segons manifestava la interessada van existir dificultats de pagament, però van ser dificultats per qüestions administratives, però no a causa de la no acceptació de la prestació. Una transferència econòmica al seu compte de 146,20 € pel mes d'abril i pel mes de maig en concepte de despeses de llum, telèfon i transport.

Que en aquell moment, tenia un deute de 160,00 €, que corresponien als mesos d'abril i maig en no realitzar el pagament de la llum, el qual, es va contemplar a la prestació.

A més, es valorava un ajut social de 209,00 € per fer una compra d'una rentadora, ja que la seva estava espatllada, motiu pel qual, es valorava la urgència, es demanava un avançament de la quantitat de diners que necessitava per realitzar la compra, signant el corresponent document responsabilitzant-se del retorn de la quantitat avançada. Aquesta quantitat a la data no havia estat retornat.

Que la demandant, el dia 26 de setembre del 2019, va ser intervinguda quirúrgicament del genoll a l'Hospital N. S. de Meritxell. Des del Centre d'Atenció Primària (en endavant, "CAP") uns dies abans, van organitzar aquesta intervenció, la interessada manifestava que el metge especialista ho tenia tot organitzat, i que des del CAP només havien d'intervenir en valorar si requeria la intervenció d'assistència del Servei

d'Atenció al Domicili (ara en endavant SAD). En aquest sentit va expressar que no feia falta, ja que, només necessitaria suport per la compra, i que l'ajudaria la seva xarxa de veïnatge, i en tot cas, faria que li portessin la compra des del centre comercial al domicili.

Tot i així, en data 23 de setembre del 2019 es demanava al SAD per realitzar una valoració i que conegués a la demandant. En un inici es descartava, però es realitzava la petició per tenir un suport a l'hora d'ajudar-la a fer la compra. Ja que, no requeriria de suport pel que feia a les ABVD, perquè era una intervenció molt senzilla i mantindria la seva autonomia per les ABVD.

Que, el dia 27 de setembre, la interessada sortia d'alta de l'Hospital N. S. de Meritxell, acompanyada de l'ambulància i els feia demanda de la manca de medicació, que li adquirien professionals de treball social, i després es desplaçava a infermeria. Destacar que, en un inici, va comunicar que disposava del suport dels veïns per la compra de medicació i d'aliments. Però, finalment reclamava que ho havia de fer la treballadora social referent, fet que es va dur a terme la gestió aquell divendres per la tarda de manera urgent.

A la recepta de cures d'infermeria prescrita pel doctor, les cures s'havien de realitzar cada 48h al CAP. El dia 30 de setembre les cures pertinents i donat la seva mobilitat, es va acordar que es farien al CAP sense dificultats estant d'acord la interessada. Així, els següents dos dies es realitzaven les cures al CAP, però la demandant manifestava que li costava desplaçar-se i es va decidir que el servei d'infermeria es desplaçaria al domicili a realitzar-li. Tots aquests canvis van ser interferències entre el personal d'infermeria i el de treball social degut a que els donava diferents indicacions. A més, a treball social manifestava que necessitava el recurs de suport per realitzar les compres, per tant, la professional insistia amb la importància del Servei d'Atenció a Domicili, i per contra al servei d'infermeria manifestava que només necessitava a la treballadora social de referència per anar a fer la compra.

Que el dia 4 d'octubre van rebre diverses trucades reclamant que cap infermera havia anat al domicili i es va procedir a informar-la que aquestes feien les visites al migdia i que no es preocupés que hi anirien. Els va fer saber que havia trucat al Raonador del Ciutadà i al Comú d'Encamp per queixar-se. Més tard, es va rebre la trucada del Raonador del Ciutadà demanant perquè infermeria no anava al domicili. Se li va explicar el mateix i ho va entendre. El mateix dia 4 d'octubre explicava a infermeria que no volia el servei del Servei d'Atenció a Domicili .

El dia 8 d'octubre del 2019 es van reunir al CAP amb el servei d'infermeria, el Servei d'Atenció a Domicili i treball social, i s'exposava el seu cas on es va decidir que la interessada no requeria del Servei d'Atenció a Domicili per fer les compres, amb el servei d'infermeria es detectava que havia manifestat diferents versions i arguments a diferents

professionals que havien creat alguns malentesos i conflictes. El dia 11 d'octubre la demandant acudia a la visita del doctor que li va efectuar la intervenció quirúrgica, en la qual, li van retirar els punts, per tant, ja no calia, que es realitzessin més cures i supervisió.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, el dossier continua en tràmit d'enquesta a fi de poder efectuar el corresponent seguiment de la seva situació. (Expedient 295/19).

Una queixa va ser presentada per una ciutadana i manifestava el seu desacord en l'atenció rebuda per part de la treballadora social. Que sent mare d'un fill autista i tenint dificultats econòmiques, la treballadora social li va comunicar que gestionaria l'ajuda d'una beca a l'estudi per la seva altra filla. Que transcorregut un temps i veient que no l'avisaven, la mateixa filla li va sol·licitar que li retornés tota la documentació a fi de presentar la sol·licitud ella mateixa, amb la sorpresa que no l'havia presentat i no trobaven la documentació.

Que estava a l'espera de que la informessin de quina era la documentació que la treballadora social no localitzava a fi de poder tenir l'esmentada beca a l'estudi. Que en demanar l'ajut de solidaritat, va ser maltractada i escridassada. Que en assabentar-se que ho havien posat en coneixement d'Associació d'Afectats d'Autisme d'Andorra (en endavant, "AUTEA") aquest tracte humiliant es va magnificar. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió exposada.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar la informació escaient prop del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. Rebuda la contesta, se'ns adjuntava l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies. En el seu contingut, se'ns comunicava que l'ajut a l'estudi que la treballadora va gestionar, en referència amb el menor, la gestió de la beca es va dur a terme dins dels terminis presentant la documentació a tràmits en data 28 de juny de 2019. Pel que feia a la gestió de l'ajut a l'estudi i la documentació necessària es va informar la interessada i la seva filla que elles tenien que signar i portar la sol·licitud d'informació bancària.

Que la treballadora social no disposava de les sol·licituds d'informació bancària degut a que el nucli no li havia facilitat en cap moment, solament va presentar la documentació d'un únic banc del principat i sense el tràmit demanat per part de l'ajut a l'estudi.

Que en data 27 d'agost se la informava que els ajuts a l'estudi per ensenyament superior estaven a punt de sortir i que la convocatòria estaria publicada al BOPA. Tot i no donar resposta de la data en concret d'obertura de convocatòria, es va informar al nucli familiar dels passos a seguir per tal de presentar l'ajut a l'estudi en l'absència per vacances de

la treballadora social i poder sol·licitar l'ajut en el termini de convocatòria establert.

Al retorn de les vacances, reclamaven la documentació econòmica del seu expedient i aquesta li era facilitada el mateix dia.

En relació amb la situació econòmica, aclarien que la demandant no sol·licitava l'ajut de solidaritat a la treballadora social, sinó que era competència de l'àrea sociosanitària, tot i així la demandant sí que tractava amb la treballadora social l'ajut econòmic ocasional al mes de gener del 2019 i a l'agost del 2019. Ambdós ajuts van ser resolts desfavorablement segons els articles 14.1 a) No disposar dels recursos suficients per fer front a la situació que origina la sol·licitud i 14.1 e) No aportar la informació i els documents necessaris per accedir a l'ajut acceptar i facilitar les actuacions de comprovació del Reglament de les prestacions econòmiques dels serveis socials i sociosanitaris en vigor aplicable.

Pel que feia a la situació econòmica que presentava el nucli durant el transcurs del 2018-2019 la treballadora social va efectuar 4 valoracions socioeconòmiques.

La primera valoració socioeconòmica es realitzava a l'octubre 2018 moment en que la treballadora social va obrir expedient arrel d'una derivació per part de la treballadora social de l'Hospital N. S. de Meritxell. La segona valoració es va realitzar al gener 2019, es realitzava una tercera al febrer 2019 i finalment a l'agost 2019. En les quatre valoracions realitzades el nucli familiar presentava ingressos suficients i estalvis per fer front a les despeses bàsiques del nucli. A més a més de presentar ingressos superior al LECS en totes les valoracions.

En la darrera entrevista mantinguda amb les interessades en data 27 d'agost, la treballadora social ja les va informar dels estalvis presents i que per aquesta raó l'ajut econòmic ocasional no era favorable, tot i així se les va informar del seu criteri social per emetre un informe a l'ajut a l'estudi a favor de la beca salari per tal de que pogués ajudar al nucli familiar durant el transcurs del curs escolar 2019-2020. Dit informe es va enviar en data 19 de novembre de 2019 i en data 13 de gener de 2020.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, el dossier continua en tràmit d'enquesta, ja que la demandant manifesta estar fora del Principat per motius personals i que es posaria en contacte amb aquesta Institució al seu retorn. (Expedient 311/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que manifestava el seu desacord en l'atenció rebuda per part de la treballadora social. Que sent mare d'un fill autista i tenint dificultats econòmiques, va comunicar a la treballadora social la possibilitat de

sol·licitar un ajut econòmic pel pagament de la guarderia, ja que estava de baixa. Que la resposta va ser negativa manifestant-li que com que tenia un vehicle i Wifi a casa, considerava que era un luxe.

Que a través del Rector de Sant Julià de Lòria va aconseguir que el Comú es fes càrrec del pagament de la guarderia de juny a desembre.

Que abans que li diagnosticuessin autisme al nen, la treballadora social, la va humiliar, la va escridassar rebent en tot moment un tracte irrespectuós. Que en posar en coneixement els fets prop d'AUTEA aquest tracte humiliant es va magnificar. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió exposada.

Es va admetre la demanda i es va sol·licitar la informació escaient prop del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. Rebuda la contesta, se'ns adjuntava l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies. En el seu contingut se'ns comunicava que l'expedient de la demandant s'iniciava arran de la derivació per part de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia Personal (d'ara en endavant APAP) del referit Ministeri per tal de poder valorar l'opció de cobertura de la llar d'infants pel menor. Des de l'APAP exposaven que la interessada manifestava que no disposava de recursos econòmics suficients per poder cobrir la llar d'infants i seguir així, les indicacions dels professionals davant del desenvolupament del menor.

Que en data 30 de novembre del 2018 es realitzava la primera entrevista amb la interessada, i que aquesta manifestava no tenir els recursos econòmics necessaris per fer front a les despeses del nucli familiar i l'import de la llar d'infants. S'acordava que aportés la documentació necessària per a valorar la situació. Manifestava que estava percebent la baixa laboral i que preferia restar amb el menor a casa de moment. Acordaven que demanés de nou hora per valorar la situació econòmica en el moment en que s'hagués d'inscriure el menor a la llar d'infants.

Que a l'abril del 2019 es realitzava la valoració econòmica per tal de que el menor pogués accedir a la llar d'infants. En la documentació aportada per la interessada s'observava com el nucli familiar disposava de recursos necessaris per fer front a les despeses bàsiques i que podia assumir la despesa de la llar d'infants.

Que en entrevista mantinguda amb la interessada en data 28 de maig de 2019 la treballadora social informava de la valoració desfavorable a nivell econòmic. Davant d'aquesta valoració la interessada va amenaçar en no portar al menor a la llar d'infants ja que no li facilitaven l'ajut econòmic.

Davant aquesta reacció s'explicava que no hi havia un problema a nivell d'ingressos familiars per cobrir les despeses bàsiques, s'exposava

que en la valoració s'havien tingut en compte el lloguer, llum, telèfon (segons el barem estipulat), manutenció, desplaçament, i el menjador escolar, a més a més, per criteri social es tenia en compte la psicòloga i la quota de la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell. Se la informava que no es podia contemplar les despeses del vehicle ni la totalitat de l'import que presentava de telèfon.

Tenint en compte els imports de l'anterior exposat el nucli familiar presentava uns ingressos de 2.738.51 € i unes despeses bàsiques comptant la llar d'infants de 1.995.47 €, essent així la valoració desfavorable per part del atorgament d'un ajut econòmic ocasional. Tot i així se la orientava a que sol·licités l'ajut a l'estudi, l'ajut per fills a càrrec i l'ajut al lloguer per tal de poder obtenir prestacions econòmiques complementaries als ingressos presents.

Finalment, la demandant davant el resultat desfavorable per part del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut i per part del Departament Social del Comú de Sant Julià de Lòria, s'adreçava al Rector qui gestionava el pagament de l'escola bressol fins el mes de desembre del 2019.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, el dossier continua en tràmit d'enquesta a fi de poder efectuar el corresponent seguiment de la seva situació. (Expedient 312/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que a través de la treballadora social, va llogar un apartament. Que el llogater va marxar deixant-li a deure 1.968,04 €. Que havia intentat gestionar aquest deute amb la treballadora social, la qual li comunicava que tenien els diners per fer-li l'abonament del deute, però que no sabia localitzar-los i que es posarien en contacte directe amb ell des del Ministeri. Que transcorregut més de set mesos no havia solucionat el problema. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va procedir a sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut ens informés del plantejat pel demandant. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el llogater va fer un seguiment amb la treballadora social des del mes de febrer al mes d'abril del 2019. Que havia generat un deute amb el pagament de lloguer del mes de desembre del 2018 al mes de maig del 2019. El propietari del pis, en data 7 de març del 2019 es posava en contacte amb la professional per demanar explicacions sobre el pagament del deute del lloguer. Que la resposta que se li oferia era que valoraria en quina situació es trobava l'expedient del llogater. En aquell moment, no podia donar resposta ja que no hi havia cap resolució respecte a la seva demanda. Que va demanar a l'anterior referent que resolgués la prestació econòmica ja que li corresponia amb ella.

Que la prestació d'ajut ocasional del llogater, va ser valorada per la professional el dia 12 de març de 2019, i va decidir abonar l'ajut atorgat a través de transferència bancària al sol·licitant, el mes de gener, febrer i abril va rebre 821,80 € al mes. El mes de març va rebre una transferència bancària de 421,80 €. A més, d'una targeta del comerç de 400,00 € del mes de març.

Que el demandant manifestava que l'anterior referent del llogater va acordar verbalment realitzar el pagament del lloguer del pis, però no hi havia cap document per escrit.

Quan la treballadora social va fer visites al llogater entre els mesos de març i abril, aquest, sempre manifestava la seva angoixa per la qüestió econòmica, pel deute que mantenia i que no podia fer efectiu. Manifestava estar fent recerca activa de feina i estava inscrit al Servei d'Ocupació d'Andorra. Que es desplaçava al CAP a fer-se les cures degut a la seva patologia i sempre es mostrava molt col·laborador.

Que en data 23 d'abril va telefonar al llogater, però aquest no agafava el telèfon, no tornant a insistir.

Que en data 2 de maig el demandant va trucar a CAP per demanar com estava la prestació econòmica, demanant que li fessin arribar la quantitat exacta del deute. A més, explicava que el llogater havia deixat el pis i que li havia dit que la treballadora social era la responsable de fer el seu pagament.

Que el llogater en rebre tota la prestació econòmica en transferència bancària tenia la responsabilitat de fer el pagament del pis, però havia marxat sense pagar i no el localitzaven, no tenint telèfon. Des del CAP desconeixien si estava al país. (Expedients 216/19 i 322/19).

Uns ciutadans presentaven un escrit de queixa degut a la situació econòmica en la que es trobaven. Que el demandant rebia una ajuda econòmica de 615,00 € i tenia cobertura sanitària del 100%.

Que la seva parella durant 6 mesos rebia una ajuda de 1.200,00 € fins el mes de novembre del 2018, import que des de la data se li havia rebaixat a 622,00 €. Que en estar apuntada al Servei d'Ocupació tenia cobertura sanitària del 100% fins el febrer del 2020, data que es quedaria sense cobertura. Que havia estat intervinguda quirúrgicament d'un genoll i en poc temps s'havia de sotmetre a una altra intervenció de l'altre. Per tant, sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Aquest dossier continua en tràmit d'enquesta en espera de rebre la informació sol·licitada al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. (Expedient 335/19).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que essent resident passiu jubilat des de feia 36 anys al Principat, fins la data havia estat posseïdor de la Tarja Magna. Que al moment d'efectuar la seva renovació li havia estat denegada manifestant-li que no tenia dret. Que havia quedat sorprès d'aquesta decisió del Ministeri en tenir 95 anys, haver tingut aquests dret amb anterioritat i ara retirar-li a ell, ja que manifestava que a d'altres residents passius no s'havia efectuat.

Es van efectuar els tràmits escaients prop del Ministeri competent. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que havien pres en consideració la situació del demandant i havien acordat que pogués continuar beneficiant-se dels avantatges associats a la referida targeta. Que s'havien posat en contacte amb l'interessat per tal de lliurar-li la targeta.

Posats en contacte amb el demandant, procedíem a l'arxiu del dossier en estar solucionat el problema plantejat. (Expedient 344/19).

Un escrit va ser presentat per una ciutadana en el que manifestava el seu desacord quant a la mala praxis de la treballadora social ja que havia perdut l'ajut a l'habitatge i li havia agreujat un deute de més de 3.000,00 €. Que, al novembre del 2018, la treballadora social va acordar que a través de l'ajut ocasional es faria càrrec del deute de lloguer que tenia a l'època de dos mesos més els corrents de novembre i desembre. Que no va efectuar el tràmit corresponent tot i que al maig del 2019 li va comunicar que la prestació social era favorable.

Que el 21 d'agost va formalitzar una denúncia/queixa prop del Govern exposant la mala praxis de la treballadora social, de la que no havia obtingut cap resposta arribant a la data a una situació econòmica precària en no poder assumir els deutes generats per la seva manca d'actuació. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Admès a tràmit l'escrit, en l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, se'ns comunicava que la demandant va acudir, per primer cop, a la consulta de la treballadora social del CAP d'Encamp el dia 19 d'agost del 2019.

Que en aquesta visita va deixar de manifest la situació economia en la que es trobava degut a la manca de valoració i tramitació de l'ajut econòmic ocasional entrat en tràmits de Govern el passat 6 de març del 2018 per part de l'anterior treballadora social.

Que la seva declaració es va recollir en un formulari oficial de "denúncia/queixa" del Govern d'Andorra i es va procedir a certificar un registre d'entrada al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut el dia 21 d'agost del 2019.

Que a la data la interessada manifestava que, en una visita el passat mes de novembre del 2018, l'anterior treballadora social, es va comprometre a cobrir, mitjançant una prestació d'ajut econòmic ocasional, el deute de lloguer des del mes setembre fins al mes de desembre del 2018.

Que també va manifestar que la treballadora social li va comunicar que es posaria en contacte amb les treballadores socials del Comú d'Encamp per sol·licitar l'exoneració total o parcial del 50% del deute de l'Escola Bressol que acumulava, tot i que aquesta gestió no es va realitzar mai. També va manifestar que al mes d'abril del 2019 va tornar a tenir una visita amb la treballadora social, on aquesta, es va comprometre a tramitar un ajut econòmic ocasional per cobrir la despesa de lloguer des del mes de març fins al mes de desembre del 2019. Aquest ajut tampoc es va arribar a tramitar.

Que, per aquests fets, la demandant va acumular un deute de lloguer, que a data de 31 de desembre del 2019 ascendia a la quantitat de 7.174,83 €, perjudicant també, la percepció de l'ajut a l'habitatge de lloguer els anys 2018 i 2019.

Tanmateix, el mateix dia 19 d'agost del 2019, la interessada va procedir a reenviar a la treballadora social mitjançant el correu electrònic de què disposa de Govern, tots aquells correus electrònics intercanviats entre ella i la primera treballadora social. La treballadora social que l'atenia en aquell moment va procedir a presentar aquests correus electrònics juntament amb el document de queixa/denúncia.

Que el 23 d'agost de 2019, se li va facilitar una còpia amb el registre d'entrada de la queixa/denúncia i la va assessorar perquè fes la denúncia pertinent dels fets en les oficines del Cos de Policia d'Andorra. Que segons va manifestar en les dues ocasions que va intentar interposar la denúncia, l'agent que la va atendre, va informar-la que no es podia realitzar la mateixa.

Donada la situació expressada, la treballadora social va procedir a sol·licitar la documentació pertinent per poder fer una valoració socioeconòmica del nucli familiar per si podien ser susceptibles de percebre un ajut econòmic ocasional. Aquesta valoració va ser desfavorable al comptar, el nucli familiar, amb ingressos suficients per cobrir la despesa bàsica. Però, va informar-la sobre la prestació per fills a càrrec efectuant la sol·licitud pertinent, sent favorable des del mes de setembre del 2019 fins a l'agost del 2020 per un import de 210,08 € al mes.

Que el 8 d'octubre del 2019, la interessada va comunicar a la treballadora social, que havia rebut un comunicat del Departament de Finances del Comú d'Encamp on es detallava el deute acumulat de

l'escola bressol de 5 mesos per un total de 1.908,40 € més els recàrrecs pertinents i on se li proposava un pagament mensual de 165,00 € des del mes d'octubre del 2019 fins al setembre del 2020.

També va comunicar que l'empresa on treballava havia procedit a tramitar la finalització de contracte en data 7 d'octubre del 2019, al percebre, l'alta mèdica posterior a la baixa de maternitat, amb una quitança de 2.375,15 €, motiu pel qual tampoc es podia valorar favorable un ajut econòmic ocasional en haver obtingut uns ingressos totals el mes d'octubre de 4.640,09 €. Quantitat que li permetia cobrir despeses bàsiques durant tres mesos. La interessada es va inscriure en el Servei d'Ocupació d'Andorra en recerca de feina i va tramitar la prestació per desocupació sent favorable des del gener fins al juny del 2020 per un import de 1.012,91 €.

Durant el mes de novembre del 2019, va acudir a Caritas Andorra per poder percebre un ajut a través del Banc d'Aliments, que també li va ser denegat al comptar amb ingressos suficients i constatar una mala gestió econòmica. Que, el 2 de gener del 2020, va comunicar a la treballadora social l'ingrés en el centre penitenciari de la seva parella el dia 28 de desembre del 2019 al conduir el seu vehicle tenint el permís de conduir retirat.

Que es va procedir a facilitar una targeta de supermercat d'urgència per un import de 100,00 € en tenir la seva parella retingut el cobrament de la baixa laboral de la CASS. Durant els mesos en què la treballadora social, havia realitzat el seguiment del cas, la interessada s'havia posat en contacte en múltiples ocasions per saber si podia tenir una resposta de la queixa/denúncia que es va presentar a Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. En totes elles, se l'havia informat que es desconeixia les actuacions que es portarien a terme i que havia de romandre a l'espera.

A la data, segons extracte de la Immobiliària on tenia llogat el pis, durant l'any 2019, havia fet efectiu l'import del lloguer dels mesos de gener, febrer, març, setembre i octubre. Segons valoració econòmica realitzada per la treballadora social, podien cobrir la despesa bàsica del nucli familiar, inclòs l'import del lloguer durant tot l'any 2019, fet que impossibilitaria l'atorgament d'una prestació per cobrir la despesa del lloguer.

Que en coordinació amb la treballadora social del Comú d'Encamp es verificava l'atorgament d'una exoneració del 50% de la despesa de l'escola bressol pels mesos de febrer, març i abril. Però, donat que la parella restava en el centre penitenciari li podien valorar l'exoneració del 100%. Així se li havia comunicat i aquesta faria la corresponent petició de l'exoneració del 100%.

Que el dia 14 de gener del 2020, la seva parella va rebre l'alta mèdica i l'empresa on treballava va procedir a finalitzar la relació laboral. Quant a la situació actual de la interessada, essent perceptora de la prestació per desocupació i de la prestació per fills a càrrec, i a l'espera de la percepció de la quitança de la seva parella, no es podia valorar cap tipus d'ajut econòmic ocasional.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, el dossier continua en tràmit d'enquesta a fi de poder efectuar el corresponent seguiment de la seva situació. (Expedient 349/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa davant la situació en la que es trobava el seu fill de 20 anys d'edat. Ens manifestava que el dia 14 de novembre de 2019 per ordre judicial i amb un informe de la Cap de Psiquiatria, en el que es recomanava ingrés forçós, es va adreçar al Servei de Policia amb el resultat que el seu fill va ser ingressat al Centre de Salut Mental de l'Hospital de N. S. De Meritxell per a la valoració de la seva simptomatologia psiquiàtrica i per a desintoxicació de cànnabis. Que el següent dia 16 de novembre de 2019 és donat d'alta per una segona ordre judicial.

Que assabentada de que va ser donat d'alta es va comunicar amb la treballadora social de guàrdia a fi d'exposar la situació en la que es trobava el seu fill i de la por de que es quedés novament dormint al carrer. Que li van buscar una habitació en una pensió on tenia les necessitats bàsiques cobertes. Que en voler inscriure's al Centre de Formació d'Adults a fi de prosseguir els seus estudis, es va oblidar el mòbil en aquest centre.

Que patia ja que feia tres dies que no sabia res d'ell, no havia recollit el mòbil i degut a la seva possible patologia i estat psíquic, en haver reiterat la seva voluntat de suïcidi i no essent medicat, patia per la seva integritat física.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar la informació escaient prop del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. Rebuda la contesta, se'ns adjuntava l'Informe elaborat pel Servei d'Orientació per a Joves en Situació Vulnerable del referit Ministeri. En el seu contingut se'ns comunicava la situació del jove.

En data 3 de març del 2017, l'expedient del jove, encara menor d'edat, es va derivar des de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies al Servei d'Orientació als Joves en Situació vulnerable. En aquell moment, s'iniciava una intervenció amb l'objectiu de millorar la situació al domicili i mantenir viable la convivència de mare i fill, que era difícil i conflictiva.

En aquest moment la mare ja mantenia el discurs que un cop el jove complís 18 anys el faria fora de casa, i malgrat les intervencions domiciliàries, el suport, i les estratègies i pautes educatives ofertes, l'amenaça es materialitzava 7 dies després d'haver assolit la majoria d'edat, concretament el 12 de juliol del 2017. En aquest moment ambdós informaven al servei que el jove l'endemà hauria d'abandonar el domicili i no disposaria d'un lloc on dormir. Esmentaven que el motiu era que la progenitora iniciava període de vacances fora del país i no el volia portar amb ella, ni confiava en deixar-lo sol al domicili.

En aquell moment va acompanyar al jove a una pensió, amb l'acord que seria el mateix jove qui n'assumiria la despesa, atès que es trobava en situació laboral activa. Es va tractar de treballar la implicació de la progenitora per a la millora de la relació i per tal de possibilitar un retorn al nucli matern, aspecte que no s'havia assolit i en el que, encara a la data, basava el jove totes les seves expectatives de futur.

Per tant, es va abordar l'inici de la intervenció en un context difícil i inestable per a la consecució d'objectius, atès que el jove no comptava amb suport familiar i es trobava en un recurs d'allotjament perjudicial per a la seva situació, aspectes que no resultaven un punt de partida favorable per a la construcció d'un projecte de vida.

D'ençà l'inici de la intervenció, la progenitora no havia mostrat estratègies per entendre i atendre les dificultats i necessitats del jove. Per contra, referia de forma continuada el fet d'haver satisfet amb escreix durant tota la seva infantesa una sèrie de necessitats materials en les que havia centrat i justificat el seu paper de mare. Quan es tractava de connectar amb les necessitats emocionals del seu fill, no havia estat ni era en l'actualitat una mare present i implicada.

Que la interessada sempre havia manifestat que en una situació d'hipotètica estabilitat, es mostraria d'acord amb readmetre el seu fill a casa. La realitat però, era que el jove presentava unes limitacions que li dificultaven assolir aquesta fita, i que la promesa materna li generava una frustració creixent.

Afegien que la implicació real de la mare vers la millora del jove havia estat molt deficitària, sempre exigint un canvi per part d'ell sense ser conscient que en un procés com aquest, era necessari la implicació i els canvis de totes les parts.

Que malgrat la demandant havia mostrat una actitud molt activa i insistent a través del telèfon, en cap moment s'havia comptat amb el seu suport més enllà de la delegació de responsabilitats cap al servei, mostrant-se exigent vers els professionals i manifestant el seu descontent quan se li havia demanat més implicació.

Aquestes situacions s'havien donat des de la majoria d'edat del seu fill fins a l'actualitat, motiu pel qual recentment va ser necessari allotjar novament al jove a una pensió en intervenció de guàrdia. Esmomentaven que malgrat es va tractar de prioritzar que el jove fos acollit per la mare tenint en compte les altes hores de la nit, l'estat psicològic i de salut del jove i les condicions meteorològiques, aquesta s'hi va negar.

El jove mostrava dificultats importants per seguir normes i rutines bàsiques, així com per respectar l'autoritat, o gestionar pressió i frustració en qualsevol àmbit. Per aquest motiu, es detectaven dificultats molt greus a l'hora de cercar i mantenir una feina.

Quan havia treballat havia estat de forma puntual. Els seus ingressos havien estat intermitents i molt escassos, i majoritàriament havien vingut d'una pensió d'orfenesa de la qual ja no gaudia per no cursar estudis. Val a dir que sovint es matriculava en alguna formació per recuperar aquesta condició, estratègia que a més li permetia tenir drets oberts a la CASS, i amb la qual tractava de justificar la seva manca d'activitat laboral.

Des de l'Àrea de Programes i Serveis per a la Infància, l'Adolescència i la Joventut es van cobrir les seves despeses d'allotjament i manutenció d'ençà que es va instal·lar a la pensió i fins el dia 31 de desembre de 2018, per un import total de 7.140,19 €. Temporalment i coincidint amb períodes d'activitat laboral, se li havia exigint afrontar la seva despesa de manutenció, aspecte que no complia i que li havia generat deutes. De fet, prioritzava l'adquisició de videojocs i material informàtic divers, fet que indicava una nul·la consciència sobre la seva realitat, sobre el que suposava dependre d'una prestació econòmica per sobreviure i sobre la necessitat de treballar per modificar la seva situació i gaudir d'una vida autònoma.

D'ençà el dia 17 de novembre del 2019, el Departament d'Afers Socials havia passat a assumir novament les seves despeses d'allotjament i manutenció.

Pel que feia a nivell de salut, el jove comptava amb antecedents d'epilèpsia a la infància i no els constava que seguís tractament a nivell neurològic.

A la Unitat de Conductes Addictives del SAAS, es va tractar d'incidir sense èxit en la seva addició als videojocs i les noves tecnologies, aspecte que l'incapacitava a nivell social per seguir unes rutines bàsiques, ja que alterava de forma greu les seves rutines de son. Els mateixos professionals del recurs van considerar necessari un ingrés del jove a la Unitat d'Aguts del Centre de Salut Mental del SAAS per poder fer-ne una valoració i estabilitzar-lo, però aquest es va negar, tenint en compte que es tractava d'un major d'edat no es va poder portar a terme i van derivar

el seu expedient al Centre de Salut Mental del SAAS, on no s'hi va vincular.

D'ençà del seu ingrés d'urgència el passat 14 de novembre del present any, i la posterior alta voluntària l'endemà, aquest es va comprometre a realitzar seguiment mèdic i farmacològic. Pel moment, no es podia emetre una valoració al respecte atès que eren fets molt recents.

El jove havia residit en una pensió pel període comprès entre el mes de juliol del 2017 i el 31 de desembre de 2018, aspecte que es considerava poc adient en tractar-se d'un recurs de caràcter temporal, i tenint en compte l'edat del jove, l'existència de familiars obligats i la manca de previsió immediata de millora, entre d'altres. El tipus de recurs existent i utilitzat, a falta de recursos especialitzats més adients, no resultava d'ajuda en el seu procés i lluny d'inserir-lo a nivell social, propiciava el seu aïllament.

Arran de la intervenció d'urgència del dia 17 de novembre, es trobava novament allotjat en un recurs de les mateixes característiques.

Destacaven que la seva conducta als recursos d'allotjament que se li facilitaven sovint era conflictiva, degut a manques de respecte a la gent que hi treballava, aldarulls a altes hores de la matinada (a causa de la seva addicció als videojocs), o interaccions inadequades amb la resta de clients, no respectant la normativa bàsica de convivència. Per tant, en qualsevol moment, podria ser expulsat del recurs.

La intervenció que s'havia dut a terme havia estat dirigida a la seva inserció sociolaboral. A més, s'havia realitzat una tasca de mediació entre el jove i la família per tal de possibilitar un retorn al domicili, ja que per les particularitats que aquest presentava, es valorava que el recurs de pensió no era el més adient per assolir els objectius plantejats en la intervenció. En aquest sentit, l'elevat nivell d'exigència de la progenitora i l'elevada inestabilitat del jove havien impossibilitat que aquest retorn esdevingués efectiu.

La manca de motivació i iniciativa del jove per tal de millorar la seva situació, així com la manca d'interès, col·laboració i implicació era manifesta a l'hora d'abordar l'acció per tractar les seves pròpies dificultats i necessitats.

Per aquest motiu, i atès que no s'havia arribat a assolir un nivell mínim d'assistència a les trobades de seguiment, s'havien emprat diferents estratègies i s'havia rebaixat contínuament el nivell d'exigència, arribant a haver de desplaçar-nos a despertar-lo al matí i acompanyar-lo de forma presencial als recursos (Unitat de Conductes Addictives /Salut Mental/Servei d'Ocupació). Tampoc així s'havia assolit una vinculació efectiva, un treball de continuïtat ni cap tipus de resultat sostingut en el temps.

A més d'aquesta manca de motivació destacaven una elevada inestabilitat a nivell psicològic i emocional. Aquest fet, per una banda havia dificultat que el jove fos capaç de mantenir un lloc de treball estable, i per altra banda havia fomentat el seu aïllament social dedicant la major part del seu temps a jugar a jocs en línia i fomentant una desconexió vers la pròpia realitat. No era conscient de la necessitat d'efectuar un tractament al respecte.

Durant l'any 2019 no s'havia efectuat seguiment continuat prop del mateix, atès que va marxar de l'allotjament anterior amb la intenció d'anar a casa de la progenitora i es va perdre el contacte. En aquest cas, la progenitora va acceptar el retorn al domicili supeditant-lo a l'assistència diària al Servei de Rehabilitació Comunitària d'Adolescents i al manteniment d'una feina. Es desconeixia quant temps va romandre a casa de la mare o si va arribar a fer algun tractament; únicament havia manifestat que durant aquest període havia estat acollit per diferents coneguts i en alguna pensió que va pagar un altre familiar (àvia paterna). Puntualment rebien notícies o demanava hora però no arribava a reprendre el seguiment social.

D'ençà que el jove havia reprès el seguiment amb el nostre servei, arran d'una actuació de guàrdia, s'havia mantingut un contacte setmanal i s'havia iniciat un pla de treball en el que el jove s'havia compromès a efectuar entrevistes de seguiment amb el servei, assistir a les visites amb els professionals de Salut Mental, inscriure's al Servei d'Ocupació i trobar una feina el més aviat possible, aspectes que difícilment s'assolirien en el seu context actual.

En conclusió, vist tot l'exposat i tenint en compte les dificultats que presentava el jove i la manca d'implicació efectiva per part de la progenitora, valoraven que es trobava en una situació complexa i amb risc molt elevat de cronificar-se. Per tant, sense un suport familiar i un tractament de Salut Mental continuat i exhaustiu, no era possible garantir uns resultats favorables a nivell social. Es va trametre l'escrit de resposta a la part interessada, tot comunicant-nos el seu desacord amb el relatat en l'informe. Aquest dossier continua en tràmit. (Expedient 354/19).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que manifestava la precària situació econòmica en la que es trobava. Ens comunicava que la CASS no li donava la pensió d'invalidesa sol·licitada i que no podia treballar. Que tenia cobertura sanitària del 100 %, però que no rebia cap ajuda econòmica. Que el seu cònjuge percebia una pensió de vellesa de 1.018,00 €, però que havia d'abonar 704,00 € de lloguer, més les despeses bàsiques de llum i telèfon. Que havent estat assistida per la treballadora social, aquesta li havia manifestat que fins el mes de gener no podia donar-li cap ajuda econòmica. Per tant, sol·licitava la

intervenció del Raonador del Ciutadà degut a la precarietat econòmica en la que es trobava.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, ens informés de la situació real en la que es trobava la demandant. Rebut l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies del referit Ministeri, se'ns comunicava que la treballadora social va iniciar la seva intervenció a partir del mes de novembre del 2019. Que el diagnòstic actual en la que es trobava era:

- Ingressos inferiors al LECS.
- Parella que rebia la pensió de jubilació i la pensió de solidaritat de gent gran.
- Malaltia orgànica crònica.
- Feia seguiment per part dels metges de referència.
- Malaltia psíquica crònica.
- Feia seguiment per part del Servei de Salut Mental.
- Estava tramitant valoració a CONAVA, a l'espera de resolució.
- Era beneficiària del 100% per ingressos insuficients.
- Havia fet demanda a Batllia contra la resolució de la CASS per demanar pensió d'invalidesa.
- Família extensa que residia fora del Principat i no li podia oferir suport econòmic.

Que s'havien realitzat les següents intervencions prop de la interessada:

- Orientar, informar i donar-li suport.
- Feien seguiment mensual, atenent les diferents demandes.
- Activació de diferents recursos i ajudes econòmiques per poder garantir les necessitats bàsiques.
- Acompanyament amb la gestió econòmica.
- Derivació als diferents agents psicosocials implicats amb el cas.
- Valoració dels indicadors de rics del nucli.
- Valoració de la documentació aportada.

Esmentaven que la interessada va rebre una notificació de la CASS, on es resolía desestimar una pensió d'invalidesa per no obtenir almenys un 60% de la capacitat de guany. Que, a data 5 de desembre del 2019, la interessada va realitzar una demanda en judici administratiu contra la CASS, ja que volia que li tornessin a valorar la seva demanda de rebre una pensió d'invalidesa per malaltia comuna, restant a l'espera de resolució.

Que els ajuts econòmics atorgats als interessats del nucli familiar eren des de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies que havien valorat atorgar des de l'1 de gener del 2020 un ajut econòmic ocasional per tal de garantir les necessitats bàsiques de 70,00 €. La interessada

també era beneficiària de l'ajut a l'habitatge de lloguer de 540,18 €/trimestre.

Que el seu marit, era beneficiari de la pensió de solidaritat per la gent gran amb un import de 495,02 € des del mes d'agost del 2018 i tenia assignada una pensió de jubilació de la CASS de 523,37 €.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, el dossier continua en tràmit d'enquesta a fi de poder efectuar el corresponent seguiment de la seva situació. (Expedient 366/19).

Uns ciutadans van presentar un escrit de queixa en el que comunicaven la precària situació econòmica en la que es trobaven. Ens informaven que tenien un nucli familiar de 6 persones, un menor a càrrec de la parella d'un anterior matrimoni i del que no percebia cap pensió d'aliments i 3 al seu càrrec, amb custòdia compartida.

Que abonaven un lloguer mensual de 1.100,00 € i percebien un salari brut mensual de 1.200,00 € cadascun. Que degut a la seva situació econòmica van acudir a la treballadora social a fi de rebre un ajut econòmic per abonar el lloguer. Que els hi va ser concedit durant uns quatre mesos, però que posteriorment, els hi va ser retirat. Que segons conversa mantinguda amb la Direcció del Departament d'Afers Socials, no observava cap inconvenient en continuar rebent-la, però posteriorment van ser informats per la treballadora social actual, que sobrepassaven els barems i que no era possible.

Que en l'actualitat devien tres mesos de lloguer motiu pel qual no havien pogut obtenir l'ajut a l'habitatge en no poder presentar els rebuts abonats. Per tant, sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. Rebut l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies del referit Ministeri, se'ns comunicava que els interessats segons constava en els antecedents i expedient social, van ser atesos en primera entrevista en data 14 de febrer de 2019.

Que es va valorar necessari atorgar favorable una prestació econòmica ocasional al nucli familiar per garantir la cobertura de les necessitats bàsiques, lliurant així una targeta prepagament per poder garantir la despesa de manutenció i acordant amb la immobiliària el pagament del 50% del preu del lloguer mensual, és a dir, un import mensual de 500,00 € al mes. Que els ingressos contemplats en aquesta valoració van ser els salaris del demandant per 1.028,50 € i el de la parella de 1.049,63 €.

La sol·licitud de prestació econòmica ocasional demanda estava pendent de resolució degut a que la treballadora social no havia realitzat totes les gestions pertinents per procedir al tancament d'aquesta i al pagament del pis. A finals del mes de juliol del 2019 hi va haver un canvi de referents de parròquia, essent aquesta nova professional qui assumiria el cas i valoraria novament la situació del nucli, amb màxima prioritat.

En data 24 de juliol de 2019, després d'haver fet un estudi socioeconòmic del nucli familiar va valorar que amb els ingressos de la unitat familiar de convivència podien satisfer la cobertura de les necessitats bàsiques. Al mes de juliol, el ingressos del nucli familiar eren els següents:

Salari del demandant 1.028,50 €

Salari de la demandant 1.096,11 €

Prestació per fills a càrrec del demandant 157,66 €

Prestació per fills a càrrec de la demandant 105,04 €

Ingressos totals: 2.387,21 €

Amb aquests ingressos havien d'assumir les despeses mensuals de 1.000,00 € en concepte de lloguer; 100 € de deute amb la immobiliària; la manutenció; el telèfon i el desplaçament/transport.

Que estudiada la situació econòmica es va considerar que no hi havia criteri per atorgar favorable un ajut econòmic ocasional. Es va orientar a la família a reduir la despesa de telèfon (mitjana anual de 2019, 14,00 €/mes).

Que degut als acords amb la immobiliària, es va fer favorable el pagament del 50% del preu del lloguer des del mes de febrer fins al mes de juliol del 2019, ambdós inclosos, ascendint a un total de 3.000,00 €, a pagar directament al proveïdor de serveis. Altrament, també es va atorgar un ajut per la manutenció de 200,00 € d'import mensual durant 8 mesos. Tanmateix, es va orientar, essent conscients de la situació actual de l'habitatge, en la recerca d'un pis, en la mesura que fos possible, de lloguer inferior.

Que, en data 12 d'agost de 2019, es sol·licitava una nova prestació econòmica ocasional que, després que la treballadora social va efectuar l'estudi socioeconòmic, es va resoldre desfavorable per l'article 14.1. a) del Reglament de les prestacions econòmiques dels serveis socials i socio-sanitaris en vigor aplicable.

Segons entrevistes mantingudes posteriorment amb els interessats, tant per telèfon com al despatx, van verbalitzar que no estaven pagant el lloguer del pis arrendat a Ordino. L'ajut a l'habitatge

de lloguer no el rebien, no per no presentar els rebuts de pagament de lloguer del pis arrendat si no, perquè no van sol·licitar a tràmits dit ajut.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, el dossier continua en tràmit d'enquesta a fi de poder efectuar el corresponent seguiment de la seva situació. (Expedient 369/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa mitjançant el qual informava de la precària situació econòmica en la que es trobava. Ens comunicava que després de la pèrdua de treball involuntària, va haver d'acudir a les treballadores socials d'Escaldes-Engordany. Que va rebre ajudes puntuals com la tarja d'aliments, llum, telèfon i desplaçaments. Que el mes de setembre van decidir denegar-li tot tipus d'ajudes arribant a una situació precària havent de ser recolzada per amistats a fi de fer front a les despeses bàsiques. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà sobre la qüestió plantejada.

Es va admetre l'escrit i es va sol·licitar al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior ens informés de la qüestió plantejada. Rebuda la resposta se'ns comunicava que era coneguda per part de l'Àrea d'Atenció a les Persones i a les Famílies del referit Ministeri a Escaldes-Engordany, des del 17 de juny de 2019, moment en que es va realitzar la primera visita amb la interessada.

Que el seu diagnòstic social va ser el següent:

- Dona separada, sense família extensa al Principat, ingressos del nucli familiar inferiors al LECS, procedents de la pensió d'aliments de la seva ex parella, per sentència judicial, un import de 618,16 € al mes.
- Desocupació temporal, sense feina des el mes de març del 2019.
- Residia en un pis de lloguer d'un import mensual de 560€ + consum d'aigua.
- Deute de lloguer del mes de juny 2019.
- Sense cobertura sanitària des del 29 de novembre del 2018, segons referia requeria tractament i seguiment mèdic per anterior malaltia oncològica.
- Despeses bàsiques mensuals del nucli familiar 979,59 €.

Que donada la seva situació, es tramitava un ajut econòmic ocasional prop de la interessada per cobrir despeses bàsiques mensuals. Al mes de juny 2019, es feia entrega d'una tarja supermercat d'urgència d'un import de 100,00 € per cobrir despesa de manutenció i es procedia a fer gestions de proveïdor amb la propietat del pis, per tal de poder cobrir despesa de lloguer del mes de juny 2019. Es tramitava ajut econòmic per protecció sanitària des del mes de juny 2019, per donar cobertura sanitària a la interessada.

Que al mes de juliol 2019, va ser beneficiària d'un import de 61,43 € en transferència bancària i d'una tarja supermercat de 300,00 € per cobrir despesa de manutenció.

Que al mes d'agost 2019, la interessada generava descobert al compte bancari, mala gestió econòmica, la qual cosa no impossibilitava la cobertura de les despeses bàsiques mensuals. En data 7 d'agost presentava documentació econòmica, disposava d'un saldo de 393,30 € al compte bancari i restaven pendents de pagament les factures de telèfon i de lloguer. Donada la situació, s'acordava amb la interessada que destinés 25,00 € al pagament de la despesa de telèfon i que els 350,00 € restants (import arrodonit) els destinés al pagament parcial de la mensualitat de lloguer, la diferència s'assumiria amb ajut econòmic ocasional. Al mes d'agost 2019 va ser beneficiària d'un ajut econòmic ocasional de 300,00 € en tarja supermercat, 61,43 € en transferència bancària i 235,00 € a pagar a proveïdor propietari del pis.

Al mes de setembre 2019 va ser beneficiària d'un ajut econòmic ocasional de 61,43 € en transferència bancària i 300,00 € en tarja supermercat.

En data 11 d'octubre de 2019, presentava extractes bancaris en els quals s'apreciava un ingrés de 5.460,70 €, manifestant la demandant que eren diners que havia tret del seu pla de jubilació i es negava a fer ús d'aquests per cobrir despeses bàsiques mensuals. Es procedia a explicar a la interessada el funcionament i finalitat dels ajuts econòmics ocasionals, així com el reglament que els fonamentava. Les despeses bàsiques mensuals del nucli ascendien a un total de 979,59 €, per tant, els ingressos percebuts li permetien cobrir despeses bàsiques mensuals fins al mes de gener 2020. Al mes d'octubre 2019 la interessada va percebre un ajut econòmic ocasional d'un import de 300,00 € en tarja supermercat i 576,25 € en concepte de lloguer mitjançant transferència bancària.

Posteriorment, es va rebre un segon informe que complementava la informació facilitada. Se'n comunicava que la darrera visita de seguiment que es va realitzar va ser en data 16 de desembre de 2019 i que la darrera conversació telefònica que es va mantenir amb la interessada va ser el 18 de desembre de 2019. D'ençà fins a l'actualitat la interessada no s'havia tornat a posar en contacte amb la treballadora social. Per aquest motiu es desconeixia la situació actual de la interessada, així com la seva inserció laboral.

Que, en data 5 de novembre de 2019, la demandant va presentar sol·licitud d'ajut a l'habitatge de lloguer per la convocatòria 2020, l'ajut en qüestió es trobava en tràmits de resolució. Se la va orientar a que es posés en contacte amb l'Àrea d'Atenció a les Persones i a les Famílies i demanés hora amb la treballadora social de referència per fer valoració

de la seva situació econòmica, donada la situació de precarietat urgent que expressava que es trobava.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, el dossier continua en tràmit d'enquesta, a fi de poder efectuar el corresponent seguiment de la seva situació. (Expedient 371/19).

Una ciutadana comunicava el seu desacord amb l'atenció rebuda per part de la treballadora social. Manifestava que estava de baixa laboral feia un any havent estat intervinguda quirúrgicament. Que l'únic ingrés que tenia era d'uns 600,00 € mensuals per part de la CASS i que havia d'abonar 470,00 € de lloguer. Que va acudir a la treballadora social a fi d'exposar-li la seva situació, i va ser informada que no es preocupés ja que rebria les ajudes econòmiques necessàries per poder fer front a la situació en la que es trobava.

Que posteriorment, va ser informada que no rebria cap ajut ja que convivia amb la seva filla de 21 anys. Que la seva filla va marxar del País, trobant-se sola i sense cap ingrés més que la baixa. Que va acudir a la treballadora social a fi d'exposar-li la seva situació actual i va ser maltractada i escridassada per part de la mateixa. Que devia la calefacció de l'any anterior i no tenia recursos econòmics suficients a fi de fer front a les despeses bàsiques. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà davant la manca d'atenció i tracte rebut per part de la treballadora social.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, seguint l'establert en l'article 17 del Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta se'ns comunicava que l'expedient de la interessada va arribar a l'Àrea d'Atenció a les Persones i a les Famílies derivat per l'equip de la dona que va ser atesa durant el 2018. En el moment en que es realitzava l'acollida en data 6 de desembre del 2018 aquesta exposava que per problemes de salut hauria de sotmetre's a una intervenció quirúrgica i hauria d'estar de baixa fet que li suposaria no poder cobrir les despeses bàsiques del nucli.

Que la interessada manifestava que convivia amb la seva filla però que aquesta darrera no treballava i que només disposava dels seus ingressos. Que de cara al gener del 2019 moment en que la situació de baixa es va fer efectiva, va realitzar una primera valoració econòmica. L'ajut econòmic ocasional amb la informació que la demandant li va aportar sortia favorable, així doncs es realitzava acord amb la mútua elèctrica i la propietària per tal de poder ajudar-la a cobrir les necessitats bàsiques.

En el moment en que va poder tractar l'ajut econòmic ocasional al sistema informàtic SAP (sistema propi de tractament i gestió de

prestacions) va observar que la seva filla sí estava treballant i per tant la informació que havia aportat la interessada no era correcta.

Que en data 31 de gener, en visita amb la interessada, li va comentar que havia recuperat ingressos de la filla i que els havia de tenir en compte, i li va demanar si li podia facilitar els comptes bancaris de la mateixa. La interessada li va comentar que no, donat que no presentaven una bona relació i que la seva filla no ajudava a casa. En l'entrevista mantinguda li va comunicar que per llei s'havia de comptabilitzar tots els ingressos del nucli familiar i que si volia podia parlar amb la seva filla per intentar que entengués la necessitat de la coresponsabilitat alhora de fer front a les despeses bàsiques.

Que de males maneres la interessada va qüestionar la seva valoració comparant-la amb la valoració anterior realitzada per part de l'equip de la dona, tot exposant-li la diferència entre ambdós àrees i en els criteris de valoració.

Que, en data 8 de febrer, en entrevista efectuada li va comentar que ho havia parlat amb la seva filla i que aquesta marxaria de casa i s'independitzaria. Així doncs, van acordar que al moment en que marxés de casa que li fes saber a fi de valor de nou la situació econòmica tenint en compte que estava ella sola.

No tornava a saber res de la interessada fins al dia 9 d'abril que després d'una trucada per la seva part, van marcar una entrevista. En aquesta data la interessada li va manifestar que la filla encara estava vivint a casa, en aquesta entrevista la interessada tornava a qüestionar la seva professionalitat alhora de valorar la situació econòmica i acusant-li que no la volia ajudar. La informava del procediment i de la llei de nou.

Que, en data 15 d'abril en coordinació amb Càritas, el tècnic de dita entitat la informava que la demandant havia anat a veure'l i a demanar ajuda. Li comunicava que la interessada havia parlat molt malament de la seva intervenció i que l'acusava personalment de no voler atorgar l'ajuda. El tècnic de Caritas amb la informació econòmica valorada li traslladava el mateix missatge que des de l'Àrea d'Atenció a les Persones i a les Famílies que mentre la seva filla major d'edat conviqués amb ella al domicili i treballés havia de col·laborar en la cobertura de les necessitats bàsiques.

Que, en data 6 de maig, es realitzava la darrera entrevista amb la interessada en la que es mostrava molesta ja que tornava a exposar la impossibilitat d'obtenir un ajut favorable donat que no havia variat res de la situació del nucli, a més a més en aquesta entrevista s'exposava per part de l'AAPF que per part del nucli i després de tot el temps i les valoracions econòmiques realitzades tampoc havia reconduït despeses no bàsiques que presentava i que li permetrien poder arribar millor a final de mes, com eren les factures d'Andorra Telecom o enviar diners a

Colombià, entre altres. La interessada va marxar del despatx enfadada i de males maneres. Manifestava la voluntat de canvi de treballadora social i se la informava del procediment per fer-ho.

En data 18 de juliol en vista que la situació no havia variat es va resoldre favorable l'ajut econòmic ocasional amb un import puntual que ja s'havia acordat abans de conèixer la situació amb la mútua elèctrica. Abans de tancar l'ajut es va posar en contacte amb ella per comentar que es resoldria l'ajut favorable d'aquest import que estava acordat però que per la resta no era favorable, li comunicava que si la situació finalment canviava que podia sol·licitar de nou l'ajut i revalorar la situació.

Des d'aquesta data la interessada no s'havia tornat a posar en contacte amb ella ni en cap ocasió durant la intervenció havia manifestat a l'Àrea d'Atenció a les Persones i a les Famílies ni als tècnics de Càritas el fet de que la filla hagués marxat del Principat. A data 28 de gener del 2020 es tornava a verificar les dades de la demandant a Tràmits de govern i la filla seguia constant en el nucli familiar. En la mateixa data es verificava amb la CASS que la filla estava donada d'alta com assalariada des del 20 de gener del 2020 en una nova empresa i que durant el transcurs del 2019 havia estat assalariada en diverses empreses.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, el dossier continua en tràmit d'enquesta a fi de poder efectuar el corresponent seguiment de la seva situació. (Expedient 375/19).

3.IV. Discapacitats

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

En aquest sector hem desenvolupat els expedients que han tingut relació amb persones de mobilitat reduïda o amb un grau de menyscabament important. Els expedients inclosos en aquest subsector són: **242/18 i 36/19**.

3.IV.II. Expedients significatius

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que segons la resolució referent a la sol·licitud de diagnòstic i valoració del grau de menyscabament i d'altres situacions específiques realitzat a la seva filla, se li va diagnosticar un 72% de menyscabament.

Que mitjançant resolució se li denegava la sol·licitud de pensió de solidaritat de les persones amb discapacitat presentada en no complir l'article 33. e) del Reglament d'atenció social, de treball i de seguretat social de les persones amb discapacitat, del 17 de novembre del 2004.

Ens manifestava que la seva filla romania tancada a casa tot el dia, sense efectuar cap activitat de lleure ni laboral, havent d'estar la seva mare constantment amb ella, dificultant les entrades econòmiques a la llar. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior. En la resposta rebuda, se'ns comunicava que en la reunió de CONAVA efectuada s'atorgava un grau de menyscabament del 72% amb diagnòstic de retard mental lleu i epilèpsia.

Que en la mateixa reunió s'atorgava favorablement l'accés al programa Fent Camí. Aquest programa del Servei d'Inserció i Ocupació Laboral de l'Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell (en endavant, "EENSM") ofería una estructura formativa prelaboral adaptada als joves en procés d'inserció laboral, que facilitava la transició del món educatiu a l'entorn professional.

Que la interessada sol·licitava la pensió de solidaritat per a persones amb discapacitat i la CONAVA resolía desfavorablement dita sol·licitud. La pensió de solidaritat es resolía favorablement sempre que la persona sol·licitant no tingués capacitat per treballar i assolís o superés la puntuació de 7 punts en el barem, per determinar la capacitat per treballar de l'annex 6 del Reglament de regulació de la CONAVA i d'establiment dels criteris i els barems per al diagnòstic i la valoració de les disfuncions, la discapacitat i els handicaps, del 10 de juny de 2004.

La CONAVA va considerar que el tipus de discapacitat que presentava la interessada la incapacitava intermitentment per dedicar-se a una activitat laboral rendible o la limitava en la qualitat de temps que podia dedicar-s'hi i, per tant, la interessada podia desenvolupar tasques laborals.

Que en aquell moment, la interessada es trobava vinculada al programa Fent Camí on l'objectiu era promoure i facilitar la formació personalitzada dels joves fomentant la seva autodeterminació per assolir una inserció laboral amb èxit. Deixaven constància que l'EENSM presentava al Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior la baixa voluntària del programa Fent Camí de la interessada, especificant com a motiu de la mateixa que disposava d'un contracte laboral ordinari.

Tanmateix, la interessada podia presentar una revisió de la pensió de solidaritat si tenia nova informació o si podia acreditar que la situació havia canviat.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada. Posteriorment, ens va comunicar la seva voluntat de

procedir a l'arxiu del dossier ja que el problema havia estat solucionat. (Expedient 242/18).

Una ciutadana manifestava el seu desacord com a ex-treballadora d'auxiliar a la Residència l'Albó. En l'escrit presentat manifestava el seu desacord en el funcionament intern de la referida residència, ja que després de constatar diverses irregularitats, abusos sexuals entre dos residents, ho va posar en coneixement de la Direcció d'aquesta residència el dia 18 d'octubre de 2018, sense resultat.

En concret manifestava un possible abús sexual continuat entre un usuari en condició de semi-assistit i un altre, de perfil autònom amb un grau de menyscabament elevat, fets que, segons ens comunicava, es podien comprovar a través de les càmeres ubicades a l'habitació. Que segons les declaracions de la Direcció de la referida residència, en ser la víctima una persona muda, no es podia considerar abús sexual ja que no es podia expressar.

Així mateix, comunicava la inexistència de cap protocol de com tractar el tema de la sexualitat, que les contencions físiques es realitzaven amb personal sense formació i que les contencions ambientals s'efectuaven en habitacions sense cap mena de preparació per a tal.

En efecte,

Vist que en data 28 de gener de 2019 la demandant es personava a aquesta Institució denunciant diverses irregularitats de la Residència Albó com a ex-treballadora auxiliar de la mateixa,

Vist que en data 29 de gener de 2019 es tornava a personar prop d'aquesta Institució a fi d'ampliar la informació aportada el dia anterior quant al funcionament i coordinació del Centre,

Vist que en data 07 de febrer de 2019 novament es persona prop d'aquesta Institució, convocada pel Raonador del Ciutadà, a fi d'informar-la del procediment a seguir consistent en l'actuació directa d'aquesta Institució o bé efectuar una primera reunió amb el Ministeri competent,

Vist que el mateix dia 07 de febrer de 2019 es posa en contacte telefònic amb aquesta Institució comunicant la seva voluntat de paraitzar tot tràmit ja que està molt espantada i que primer vol consultar amb el seu advocat,

Vist que el 13 de febrer de 2019 s'acorda amb la interessada convocar una reunió amb aquesta Institució juntament amb la Direcció de la Residència, el Ministeri d'Affers Socials, Justícia i Interior per la setmana vinent,

Vist que el 22 de febrer de 2019 aquesta Institució comunica a la demandant la possibilitat d'efectuar la reunió el dia 01 de març de 2019, tot i manifestant la interessada la seva negativa en assistir a dita reunió ja que no creu que hagi de participar,

Vist que el Raonador en considerar convenient prosseguir els tràmits prop de la denúncia efectuada, va convocar una reunió a la Residència Albó amb la Direcció del Centre, a fi de posar en coneixement la denúncia presentada i sol·licitar un Informe de les actuacions efectuades al respecte,

Atès que en data 27 de juny de 2019 la Direcció de la residència emet l'Informe elaborat quant a les intervencions i les accions efectuades per l'equip de la Residència Albó en relació a les conductes sexuals de dos residents,

Atès que en l'Informe Tècnic tramès se'ns comuniquen les intervencions realitzades en el cas dels dos residents que conviuen des de fa més de dotze anys a la Residència, presentant tots dos dins el seu patró conductual habitual manifestacions de conductes sexuals desinhibides,

Atès que davant dels 3 episodis registrats durant el 2018, en el que un dels residents s'apropa a un company i es detecten tocaments als genitals, es van realitzar les accions següents:

- I. Anàlisi funcional de la conducta i avaluació multimodal per part del psicòleg i l'equip tècnic, per explorar el problema de conducta des d'un punt de vista multidisciplinari, tenint en compte les habilitats adaptatives, la salut física general, la salut mental, el perfil sensorial i la conducta ecològica.
- II. Reunions de seguiment de casos amb l'equip d'atenció directa en els que s'exposen les estratègies a seguir tant en relació al registre sistemàtic de conducta (registre Fitxa ABC), així com les intervencions a realitzar.
- III. Comunicació amb els familiars de cada un dels residents implicats per tal d'abordar els fets i proposar línies d'intervenció conjuntes.

Atès que de manera més concreta les accions realitzades amb cada una de les famílies van ser:

Família resident 1:

- Març 2018: Informar a la família de l'inici de l'assessorament per part del Doctor en relació a l'anàlisi de la conducta del seu fill i posterior línia d'intervenció.
- 04 de juny de 2018: Reunió de seguiment amb la família per

exposar l'abordatge del cas en relació al registre de conductes, i inici de l'avaluació integral i multi modal del seu fill.

- 18 d'octubre de 2018: Trucada als familiars per informar dels fets ocorreguts la nit anterior i convocatòria de reunió per abordar els fets conjuntament.
- 26 d'octubre de 2018: Reunió amb els familiars on es tornen a exposar els fets ocorreguts, les intervencions realitzades fins al moment i on s'acorda dur a terme altres accions lligades al seu pla de Suport Conductual Positiu per tal d'abordar la conducta des d'un punt de vista integral.
- 2019: Reunions trimestrals de seguiment periòdic amb la família per tractar el pla de suport així com la evolució del seu familiar en relació a les conductes analitzades.

Família resident 2:

- 18 d'octubre de 2018: Trucada als familiars per informar dels fets ocorreguts la nit anterior, en la que es veu implicat el seu fill, i convocatòria de reunió per abordar els fets conjuntament.
- 05 de novembre de 2018: Reunió amb els familiars on es tornen a exposar els fets ocorreguts i les intervencions realitzades fins al moment. La família manifesta ser coneixedora de les dificultats que té el seu fill per satisfer les necessitats sexuals, tot i observar una millora en els darrers anys, i s'acorden estratègies d'intervenció en relació a la detecció i reconducció de necessitats estimulatòries.
- 2019: Es mantenen les reunions semestrals de seguiment del pla de treball del seu familiar, en el que es tracten, de manera més específica, conductes relacionades amb les necessitats detectades en aquest àmbit.

Atesa la metodologia de treball basada en el model de Suport Conductual Positiu, que comporta una avaluació multimodal duta a terme per part dels tècnics de la institució i l'assessorament de professionals experts en l'àmbit de la discapacitat intel·lectual, en la que es descarta una situació d'abús sexual,

Atès que l'anàlisi de les dades evidencia que les conductes desinhibides que ha presentat un dels residents corresponen a una forma d'expressió de la seva sexualitat, detectant-se dificultats en la gestió de les necessitats estimulatòries i d'interacció social,

Atès, així mateix, que es descarta qualsevol signe de violència, intimidació així com efectes de malestar físic i psicològic en l'altre resident,

Atès el correcte funcionament intern de la Residència Albó, el treball sistemàtic de col·laboració tant intern com extern, on tots els professionals del servei conjuntament amb altres agents externs (com poden ser els serveis comunitaris), es coordinen i són coneixedors de com

abordar els objectius compartits que es concreten en el pla de suport individual de cada persona,

Atès que en el procés, la participació activa de la persona i de la seva família havia estat i era prioritària per garantir la qualitat de les intervencions lligades al benestar personal dels residents,

Atès que els professionals implicats havien estat informats en tot moment del pla de suport individual, i per tant, de l'orientació de les seves intervencions, responent sempre a l'anàlisi individual de cada cas, defugint de procediments genèrics, quan el cas no ho requereix, i adaptant-se a les necessitats terapèutiques de cada persona,

Atès el contingut de l'Informe Tècnic tramès i l'anàlisi del mateix, en el que podem comprovar la correcta actuació dels professionals implicats en el cas, així com del correcte funcionament de la Residència Albó, es va considerar finalitzada la intervenció d'aquesta Institució, i es va donar per clos l'expedient de referència, un cop verificada i constatada la correcta actuació dels professionals de la Residència en no haver observat cap negligència en les gestions efectuades davant la denúncia efectuada per la demandant. (Expedient 36/19).

4.- SECTOR ADMINISTRACIÓ GENERAL

Les queixes o consultes presentades pels ciutadans que han fet referència a qüestions administratives, renovacions de permisos de sojorn i treball, sancions, desacord en actuacions de les administracions, manca de seguretat de zones públiques, contaminació acústica, qüestions vinculades amb els interns o Institucions Penitenciàries, han estat recopilades en aquest sector.

Amb la finalitat de facilitar la seva lectura, hem creat quatre subsectors: Institucions penitenciàries, Administració general, contaminació acústica, higiene i pol·lució i, per últim, seguretat viària.

4.I. Institucions penitenciàries

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

Aquest sector fa referència als expedients que es vinculen a Institucions penitenciàries i als seus interns durant l'any 2019 i a les visites habituals que el Raonador del Ciutadà hi efectua. En aquest sentit, deixem constància que el Raonador del Ciutadà s'ha desplaçat reiteradament al centre a fi de donar curs a les demandes que els interns ens trameten, mitjançant un formulari i que en ocasions no han estat

objecte d'obertura d'expedients, ja que s'han basat en un suport moral. Durant aquest període 2019 ha visitat 36 interns.

4.I.II. Expedients significatius

Un expedient va ser tramitat per aquesta Institució, després de la visita realitzada a un intern, el qual no estava d'acord amb l'actuació del seu advocat. En haver efectuat les gestions amb el Col·legi d'Advocats d'Andorra es pot localitzar aquest expedient al Sector Institucional per la seva consulta.

Un dels altres dossiers, en aquest cas tramitat d'ofici, va ser després d'una inspecció ocular efectuada pel Raonador del Ciutadà a l'Hospital N. S. de Meritxell i, concretament, de les dues habitacions/cel·les destinades als interns del Centre Penitenciari per quan han de ser ingressats i ser atesos mèdicament.

En el transcurs de la visita es va observar l'existència d'una càmera a cada habitació per tal que els agents del Cos de Policia que els custodien a través de les pantalles poguessin tenir un control dels interns dins de les mateixes. Aquestes càmeres, segons es va poder comprovar i constatar, enfocaven a la sala de bany, la qual no tenia cap porta, imatges que privaven la intimitat dels interns. Aquest expedient es pot consultar en el Sector Administració general en haver-se tramitat amb el Ministeri de Salut.

4.II. Administració general

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

En la segona subdivisió del sector, s'han inclòs els temes que han fet referència a les administracions públiques i parapúbliques com: renovacions de residència, permisos de sojorn i treball, sancions, desacord amb facturacions de serveis, entre altres.

Els expedients inclosos són: 36/18, 48/18, 126/18, 190/18, 197/18, 270/18, 12/19, 32/19, 64/19, 77/19, 85/19, 89/19, 93/19, 96/19, 97/19, 98/19, 101/19, 119/19, 127/19, 143/19, 146/19, 147/19, 148/19, 157/19, 184/19, 186/19, 190/19, 191/19, 195/19, 198/19, 205/19, 225/19, 226/19, 241/19, 249/19, 251/19, 252/19, 254/19, 262/19, 263/19, 266/19, 267/19, 272/19, 274/19, 280/19, 283/19, 305/19, 306/19, 308/19, 309/19, 325/19, 326/19, 332/19, 336/19, 340/19, 342/19, 350/19, 360/19 i 367/19.

4.II.II. Expedients significatius

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en el que manifestava el seu desacord amb les actuacions del Comú de La Massana i, concretament, del seu cap de RRHH. Que havia sol·licitat en reiterades ocasions li fos lliurat el registre de control de les hores de treball realitzades durant els anys 2016 i 2017, que se li concretés de quantes hores estava composta la seva jornada laboral, així com que se li lliurés còpia del seu contracte laboral.

Que segons resposta obtinguda per part de la Secretària General del Comú, ja li havien estat lliurats mensualment els planings en els que constava el detall dels dies i horaris de treball, que la jornada laboral era de 17 hores, a repartir segons necessitats de servei i que l'any 2006 es va signar innecessàriament un contracte, que no calia fos actualitzat.

Afegia que la resposta de la Secretària General del Comú de la Massana va donar compliment només parcialment a la sol·licitud, ja que el que demanava era el registre i control de la jornada efectivament executada, amb detall de les hores efectuades cada dia treballat dels anys 2016 i 2017. Que resultaven irrelevantes les consideracions sobre si la signatura del contracte no era necessària, atès que era un document del que era part i del que tenia dret a obtenir una còpia.

Traslladada la demanda a la Corporació, aquesta manifestava que era funcionari del Comú de La Massana des de l'any 2006. Que sempre havia desenvolupat el seu comès a la Casa Pairal, com a auxiliar del servei, amb la missió d'atendre i servir els seus usuaris. Que des del mes de maig de 2012 es trobava en situació de reforma, degut a les limitacions que li restaren després d'ésser-li reconeguda per la CASS una invalidesa per malaltia, amb dret de percepció de la corresponent pensió, amb un horari de 17 hores setmanals que es repartien segons les necessitats del servei.

Que el sol·licitant havia mantingut una relació conflictiva amb els seus companys de treball i, molt especialment, amb les persones que, per ocupar-se de la gestió general del Comú, o particularment del Departament on es trobava assignada la Casa Pairal, o per ocupar-se de la gestió de personal, havien hagut de definir i d'establir les pautes de comportament sota les que s'havia de desenvolupar la seva activitat professional. També havia mantingut diversos enfrontaments i contenciosos amb el Comú de La Massana.

Que respecte a la qüestió concreta que havia portat a la formulació de la queixa davant els seus serveis, se'ns comunicava que era cert que el 12 de desembre de 2017 el demandant va presentar un escrit sol·licitant informació sobre el seu registre d'hores i demanant també còpia del seu contracte. La demanda fou contestada per carta de la Secretària General del dia 11 de gener de 2018 indicant-li que en tant que funcionari se sotmetia al règim estatutari propi d'aquests professionals, i no al règim contractual, i que ja disposava de la

informació concernent els seus horaris laborals perquè la seva cap li els enviava periòdicament.

Que va formular recurs reiterant les seves peticions de forma incomprendible. Això no obstant, per carta del 15 de febrer proppassat, la Secretària General va decidir d'atendre les concretes peticions del demandant, si bé la comunicació i la documentació adjuntada no van poder ésser remeses a l'interessat, atès que havia causat baixa des del 16 de febrer i no se l'havia pogut localitzar.

Aquesta documentació va ser tramesa a la part interessada per part d'aquesta Institució. El present dossier continua en tràmit, en espera de poder mantindre una reunió entre les parts a fi de solucionar el problema plantejat. (Expedient 36/18).

En l'escrit presentat ens exposava la qüestió que els afectava i que es concretava en la pràctica impossibilitat de regar els horts de la seva propietat, degut al mal estat en què es trobava la presa (peixera) de captació d'aigua del riu. Manifestava que d'acord amb el conveni signat en data 12 de novembre de 1981 entre els regants i el Consell General, pertocaria al Govern d'Andorra procedir al condicionament de la presa.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va procedir a recaptar el parer del Govern. En aquest sentit, transcorregut un termini de temps, la part interessada en va comunicar la seva voluntat de procedir a l'arxiu del dossier, ja que després de l'entrevista personal mantinguda amb l'administració, l'assumpte objecte de l'obertura d'aquest expedient estava en vies de solució.

Posteriorment, havent comunicat a l'interessat l'arxiu de la seva queixa, es va personar novament prop d'aquesta Institució, comunicant la manca de solució i sol·licitava la reobertura del mateix i demanava de posar fi a la restitució d'una obra que al seu dia va ser mal executada i que portava molt de temps sent reclamada.

Seguidament, es va rebre la contesta en la que se'ns comunicava que aquest afer que afectava els Horts d'Ensucaranes era una problemàtica que implicava diverses institucions des de feia prop de 40 anys. A més, recordaven que des d'aleshores l'ordenament jurídic havia canviat molt i, en l'actualitat, el Govern no estava legitimat per poder efectuar aquestes obres de reposició de l'assut dels Horts d'Ensucaranes, o altres de similars, ja que no es podien destinar recursos públics a infraestructures i serveis d'ús privatiu que només beneficiaven propietaris particulars. Per tant, el Govern no podia satisfer la sol·licitud dels regants dels Horts d'Ensucaranes, ja que aquest fet implicaria modificar el sòl del riu -que era titularitat del Govern- per canalitzar l'aigua, que era un recurs natural que depenia dels comuns, per a un aprofitament privat. Aquest dossier continua en tràmit. (Expedient

48/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que la seva mare de 84 anys en utilitzar el Servei de bus del Comú d'Andorra la Vella va patir un accident. Que el xofer va arrencar de la parada quan la seva mare encara no havia tingut temps d'assentar-se i va perdre l'equilibri es va doblegar el dit intentant agafar-se al seient. Que desplaçada a urgències li van efectuar una radiografia trobant-li una fractura. Que li van haver d'immobilitzar posant una fèrula durant un mes i que, amb tota probabilitat, hauria d'efectuar sessions de fisioteràpia.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que aquesta situació no es tornés a produir, que es prenguessin les mesures escaients per tal de conscienciar als xofers la necessitat d'un canvi d'actitud i que la companyia de transport es fes càrrec de les despeses mèdiques que aquest incident havia generat.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar que la Corporació en qüestió ens comunicués el seu parer quant a la qüestió exposada. Es va rebre la resposta en qual contingut se'ns manifestava que el Comú d'Andorra la Vella s'havia posat en contacte amb l'empresa adjudicatària del servei del bus comunal perquè aquests fets no es tornessin a produir.

Alhora, se'ns informava que s'havia telefonat a la demandant amb la finalitat que es dirigís a la companyia d'assegurances d'aquesta empresa perquè es fessin càrrec de les despeses mèdiques que aquest incident havia generat a la seva mare.

Traslladat el contingut de l'escrit de resposta a la part afectada, aquesta ens va comunicar la seva voluntat de deixar en tràmit el dossier fins que totes les despeses derivades de l'accident haguessin estat retornades. Posteriorment, ens va comunicar la seva voluntat de tancar l'expedient ja que el problema havia estat solucionat satisfactòriament. (Expedient 126/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que treballava en una Escola Bressol del Comú d'Andorra la Vella i, com a conseqüència d'una lesió crònica i després d'un informe mèdic de seguretat laboral, va ser traslladada al Casal d'Infants del Comú d'Andorra la Vella anomenat El llamp. Va passar un altre peritatge mèdic que la declarava apte per a la tasca actual al Casal d'Infants i, tot i així, se l'havia traslladat novament a l'Escola Bressol. Davant aquesta contradicció, es va encomanar un tercer informe, quin resultat va ser apte, motiu pel qual va tornar a treballar a l'Escola Bressol en contra de les recomanacions mèdiques. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de saber el perquè continuava a l'Escola Bressol en contra de les recomanacions mèdiques.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar al Comú d'Andorra la Vella ens informés sobre la problemàtica exposada per la demandant, seguint l'establert en l'article 17 del Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons l'informe emès per la directora de Recursos Humans del Comú, se'ns informava del següent:

- Del 10 de setembre del 2013 a l'1 de gener del 2015, la demandant va estar en atur de treball per malaltia comuna un total de 479 dies. L'alta mèdica li fou donada per la CASS.

- El 15 de gener del 2015, tal com establia l'article 5.3.d, del Reglament que regula els serveis de salut laboral vigent aplicable, el metge laboralista de l'empresa contractada pel Comú d'Andorra la Vella, li realitzava una revisió mèdica aplicant el protocol establert per a postures forçades, manipulació manual de càrregues i risc biològic, amb les recomanacions següents:

"[...] No allargar la jornada laboral de 5 hores seguides fins a un nou control en el període d'1 mes.

Evitar bipedestació mantinguda estàtica, no crear les cames o treballar a la gatzoneta.

No mantenir bipedestació mantinguda més de 3 hores seguides, i poder combinar amb sedestació uns minuts i, si podia, posar la cama en alt. [...]"

- Vist el resultat de la valoració mèdica del 15 de gener del 2015, la Junta de Govern del 28 de gener li aprovà una reducció horària temporal.

- El 26 de febrer del 2015, tal com havia previst el metge laboralista de l'empresa contractada pel Comú d'Andorra la Vella, se li passà un nou control amb el resultat d'APTA com a tècnica educativa Escola Bressol, amb les mateixes recomanacions i un nou control als 2 mesos.

- El 22 d'abril del 2015, es realitzà un tercer control amb el resultat d'APTA per tornar al seu horari laboral complet amb un nou control al cap d'un mes.

- El 22 de juny del 2015, es realitzà un quart control, essent declarada APTA, sense restriccions, amb periodicitat anual i s'informava de la data del proper examen de salut programat pel gener del 2016.

- El 19 de gener del 2016, la demandant passava l'examen de la salut programat d'acord amb la programació efectuada pel metge laboralista de l'empresa contractada pel Comú d'Andorra la Vella en la darrera visita, i es ratifica de nou el resultat d'APTA, sense restriccions amb periodicitat d'un any.

- El 2 de maig del 2016, el metge laboralista de l'empresa contractada pel Comú d'Andorra la Vella adreçava un escrit al departament de Recursos

Humans on manifestava que per la seva situació individual sobrevinguda ja consolidada, no existien limitacions per aquest lloc de treball i que en quan a la valoració per un possible canvi de lloc de treball a Monitor/a de Ludoteca, sí existien limitacions de certes tasques que no podria realitzar.

- El 23 de febrer del 2017, es realitzava de nou un examen de salut laboral, i es considerava la treballadora APTA, sense restriccions amb periodicitat de dos anys.

- Que el mes d'abril del 2017, la demandant es presentava a un edicte per cobrir una plaça de monitor/a d'espais de lleure per a l'equip de la Ludoteca i Casal d'Infants el Llamp i, vist el darrer informe del metge laboralista de l'empresa contractada pel Comú d'Andorra la Vella, es va efectuar una nova valoració, quedant ratificat el mateix resultat al ser declarada apte amb restriccions per al lloc de treball de monitor/a de ludoteca, motiu pel qual va ser desestimada la seva candidatura.

- Que, el 10 de juliol del 2017 vers les 9:15 hores, després d'incorporar-se d'uns dies de vacances, la interessada va manifestar que trobant-se fent les tasques habituals del seu lloc de treball (agafar infants, canviant bolquers, etc ..) a l'Escola Bressol li feia molt mal el braç dret, pel que es va efectuar una declaració d'accident laboral la qual no fou acceptada per la CASS, derivant un atur de treball per malaltia comuna del mateix dia 10 i fins al 10 d'octubre del 2017, per un període de 93 dies, motiu pel qual a la seva reincorporació se li va programar novament un examen de la salut el dia 12 d'octubre essent declarada apte amb restriccions per al lloc de treball de tècnic/a en educació infantil, i es va programar un control després de tres mesos.

Altrament, comunicaven que per tal d'aclarir quines eren les restriccions recomanades, el departament de Recursos Humans del Comú d'Andorra la Vella va sol·licitar al metge laboralista de l'empresa contractada pel referit Comú un informe més exhaustiu, on es despenia la recomanació de reubicar-la temporalment a un lloc de treball que no requerís la manipulació manual de càrregues continuades durant un període de 3 mesos, podent anar incorporant tasques d'esforç; pendent d'un control per valorar l'aptitud definitiva.

Que, per aquest motiu, la Junta de Govern del 8 de novembre del 2017, aprovà la seva adscripció mèdica temporal com a monitora de suport als espais de lleure (plaça inexistent en l'organigrama funcional del departament de Social) en atenció als infants de 3 a 12 anys.

- El 12 de gener del 2018, la demandant va passar un nou examen de salut essent declarada apte amb restriccions amb una periodicitat de 3 mesos.

- El 19 de març del 2018, arrel d'una nova revisió, el metge laboralista de l'empresa contractada pel Comú d'Andorra la Vella va emetre un informe on manifesta el següent:

- "[...] Que la interessada referia que encara estava en tractament amb fisioteràpia quedant-li unes sessions [...]"
- "[...] Que de l'exploració efectuada encara no estava consolidada la seva lesió i per tant encara no podia fer manipulació manual de càrregues amb el braç dret de manera continuada fins que acabés el tractament que li estaven realitzant [...]"
- "[...] Que en 3 mesos es faria la visita de control per valorar si la lesió s'estabilitzava i podia retornar al seu lloc de treball o bé si hi havia una restricció permanent de la treballadora [...]"

- El 4 de juny del 2018, el metge laboralista de l'empresa contractada pel Comú d'Andorra la Vella considerava a la demandant NO APTE per al seu lloc de treball com a Auxiliar en educació infantil, donat que algunes de les tasques principals podrien agreujar la seva patologia.

Que, per tal de poder proposar a la Junta de Govern del Comú d'Andorra la Vella una reubicació mèdica definitiva, el departament de Recursos Humans demanava una valoració perital a una doctora forense, especialista en medicina del treball, dany corporal i peritatge mèdic, emeten aquesta un informe el 15 de juny de 2018 pel qual se la declarava APTE sense restriccions pel lloc de treball.

Que, a la vista de les divergències en els resultats dels informes dels dos especialistes en medicina laboral, el Departament de Recursos Humans del Comú d'Andorra la Vella va sol·licitar una tercera opinió a un altre doctor, metge especialista en Medicina del Treball, emeten un informe de l'examen de salut realitzat a la demandant de data 26 de juny de 2018 i declarant-la APTE sense restriccions amb una periodicitat de 3 anys.

D'acord amb tot l'exposat, el departament de recursos humans en qüestió, en tant que responsable del control i vigilància de la salut dels treballadors/es del Comú d'Andorra la Vella, considerava haver complert en tot moment amb el que estableix la Llei 34/2008, del 18 de desembre, de la seguretat i la salut en el treball i, més concretament, pel que fa al compliment de l'article 19 Vigilància de la salut, en quan a l'execució de la vigilància que havia estat efectuada amb el consentiment de la interessada; s'havia respectat en tot moment el dret a la intimitat i la confidencialitat de la informació relacionada amb el seu estat de salut i, en cap moment, aquestes dades havien estat transferides externament.

Altrament, comunicaven que els resultats de tots els controls de la salut havien estat degudament comunicats a la interessada, de forma personal, bé pels tècnics de riscos laborals o per la directora del Departament de Recursos Humans en qüestió i, sempre en presència de

la cap d'Àrea i/o cap de Servei a la Infància del Departament de Social del Comú d'Andorra la Vella, acordaven les mesures per garantir el desenvolupament mèdic recomanat en tot moment.

Comunicada la contesta a la part interessada i manifestant el seu desacord amb la resposta, es trametia un segon escrit a la Corporació d'Andorra la Vella sol·licitant se'ns trametés amb caràcter urgent, l'informe mèdic que declarava APTE a la demandant, realitzat per la Doctora forense, en haver-se negat incomprensiblement a lliurar-li a la interessada, document que no ens havia estat lliurat i peticionat anteriorment.

Després de l'entrevista efectuada amb la demandant i després d'haver-li comunicat el contingut de la contesta de la Corporació en qüestió, la interessada va tornar a requerir a l'esmentada doctora forense la valoració perital efectuada en data 15 de juny de 2018 pel qual se la declara APTE sense restriccions pel lloc de treball, havent-li estat denegat l'accés a dita valoració novament.

Així mateix, constatarem una contradicció en el que el Comú d'Andorra la Vella ens comunicava i la realitat del contingut de l'opinió efectuada per l'altre doctor -a qui se li sol·licitava la tercera opinió-, ja que en l'informe de l'examen de salut de data 26 de juny de 2018, declarava expressament que la demandant era APTE però especificava pel lloc de treball de "MONITOR DE LUDOTECA" i no com es manifestava "sense restriccions". Per tant, es sol·licitava a la Corporació ens informés de la seva opinió al respecte.

En conseqüència, li sol·licitàvem novament ens trametés amb caràcter urgent, l'informe mèdic que la declarava APTE, realitzat per la doctora forense, en haver-se negat incomprensiblement a lliurar-li a la interessada, així com que es prengués en consideració el tercer informe elaborat per l'altre doctor. Tot i així, en un escrit a la doctora forense, ja que li havia estat denegada la informació sol·licitada directament per part de la demandant, en ser dades de les que la interessada havia de tenir total accés.

Aquest dossier continua en tràmit en espera de l'escaient valoració de la informació per part d'aquesta Institució i possible continuïtat dels tràmits a efectuar amb la Corporació. (Expedient 190/18).

Un escrit de queixa va ser presentat per un arqueòleg ja que va sol·licitar al Govern poder accedir a diferents memòries d'excavacions arqueològiques, una consulta que li va ser denegada per la via de silenci administratiu. Que la documentació de caràcter públic era custodiada pel Departament de Patrimoni del Ministeri de Cultura i a la que qualsevol ciutadà hauria de poder accedir tal i com constava en el

Reglament d'activitats arqueològiques i paleontològiques, degudament aprovat pel Govern en vigor aplicable.

Segons comunicava eren una vintena de memòries les que havia sol·licitat de poder consultar i només en podia haver consultat dues. Que era una documentació que preceptivament tot arqueòleg que realitzava una excavació havia de lliurar al referit Departament de Patrimoni, tant si era un treball públic com un projecte privat. Que la memòria era una tasca que havia d'anar precedida per projecte previ a realitzar a l'excavació i que servia a l'administració per donar-hi el vistiplau.

Que en no poder accedir a les memòries que possiblement encara no havien estat lliurades, va sol·licitar poder veure els projectes previs, documents que també li van ser denegats de consultar.

Que es considerava perjudicat a l'hora de poder dur a terme el seu treball científic, motiu pel qual sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

El Raonador del Ciutadà va iniciar l'anàlisi de la qüestió plantejada, recollint la informació necessària a fi de valorar les vies d'actuació. En el transcurs d'aquest anàlisi i havent-nos assabentat per la premsa que el demandant va recórrer a la Batllia en considerar esgotades totes les vies per consultar diferents memòries d'intervencions, considerant que li havien negat dades importants per als treballs científics que portava a terme, aquesta Institució va procedir a l'arxiu provisional de l'expedient. (Expedient 197/18).

En el marc de la investigació d'ofici, el Raonador del Ciutadà va efectuar una inspecció ocular a l'Hospital N. S. de Meritxell i, concretament, de les dues habitacions/cel·les destinades als interns del Centre Penitenciari per quan han de ser ingressats i ser atesos mèdicament.

En el transcurs de la visita es va observar l'existència d'una càmera a cada habitació per tal que els agents de Policia que els custodien a través de les pantalles poguessin tenir un control dels interns dins de les mateixes. Aquestes càmeres, segons es va poder comprovar i constatar, enfocaven a la sala de bany, la qual no tenia cap porta, imatges que privaven la intimitat dels interns.

En conseqüència amb tot l'expressat, d'acord i a l'empara de les facultats que se'ns conferien en els articles 2, 5 i 19 del Text refós de la LCFRC, vam trametre una demanda d'informació al Ministre d'Afers Socials, Justícia i Interior per tal que ens assabentés de la seva opinió sobre la present qüestió, a fi de poder determinar les nostres possibilitats d'actuació.

Posteriorment es va rebre l'escrit de contesta per part del Ministeri en qual contingut se'ns comunicava que malgrat entenia que les decisions relatives als equipaments de les cel·les de l'Hospital N. S. de Meritxell eren competència de la direcció d'aquest centre sanitari, ens feia avinent que d'un punt de vista policial no existia cap motiu concret que justificués l'absència de porta i el posicionament descrit de les càmeres esmentades.

Tot i així, ens informava que havien posat en coneixement del Ministeri de Salut la nostra queixa, tot suggerint que es prenguessin mesures a fi de posar fi a la situació descrita en la nostra carta.

Posteriorment, i vist el contingut de l'escrit de resposta tramès en el que comunicaven que agents del Servei de Policia es desplaçarien a l'Hospital N. S. de Meritxell a fi d'emetre un informe tècnic on es contemplés una solució definitiva a aquest assumpte, es va sol·licitar d'aquest Ministeri ens trametés l'informe tècnic elaborat.

El dossier continua en tràmit en espera de la recepció de la documentació i valorar la seva resolució. (Expedient 270/18).

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en el que manifestava que vivia a la Ctra. d'Engolasters i que des de feia molts mesos tenien els contenidors de recollida selectiva avariats. Que els veïns de la zona s'havien posat en contacte amb el Comú d'Escaldes-Engordany a fi de saber quan estarien operatius, obtenint com a resposta que costava molt de reparar i que mentrestant utilitzessin altres contenidors de la zona. Que degut al temps transcorregut des de que van deixar de ser operatius, la situació havia empitjorat les condicions higièniques del carrer, provocant que el reciclatge no s'estigués duent a terme d'una manera correcta.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de solucionar la problemàtica exposada.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar que el Comú d'Escaldes-Engordany ens assabentés de la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el mes de setembre 2018 el punt verd format per contenidors soterrats situat a la Ctra. d'Engolasters va patir un greu problema al sistema hidràulic d'elevació de la plataforma, fet que va obligar al referit Comú a clausurar-los per motius de seguretat. Que després d'efectuar la revisió tècnica, es va detectar que els danys provocats pel desgast i l'oxidació havien perjudicat seriosament el funcionament dels contenidors i que per aquest motiu, no se'n podia garantir el correcte funcionament.

Que per l'anterior, el Comú d'Escaldes-Engordany va decidir

substituir dits contenidors per uns de nous i a tal efecte, el 17 d'octubre del 2018 va convocar el corresponent concurs públic pel subministrament dels nous equips, els quals havien d'entrar en funcionament als finals de gener 2019.

Per a minimitzar les molèsties als ciutadans, el departament de Medi Ambient del Comú d'Escaldes-Engordany, va informar els veïns afectats sobre l'avaria dels contenidors mitjançant una carta i cartells informatius, especificant la localització del punt verd més proper que podien utilitzar, situat a uns 50 metres dels contenidors avariats.

Paral·lelament, per resoldre els problemes de salubritat causats pels residus acumulats als voltants dels contenidors clausurats, el servei de la deixalleria va realitzar recollides extraordinàries, dues vegades al dia.

Donat el retard de subministrament dels equips adjudicats, degut a problemes amb el distribuïdor, i per no perllongar les molèsties ocasionades als veïns, el 6 de febrer, el Comú d'Escaldes-Engordany va procedir a desmuntar els contenidors deteriorats i instal·lar contenidors convencionals de gran capacitat per a envasos, vidre i paper. Dits contenidors s'havien col·locat de forma provisional esperant la recepció dels nous equips. Per tant, a partir de la data indicada, el punt verd situat a la ctra. d'Engolasters tornava a ser operatiu.

Comunicat el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, es va procedir a l'arxiu del dossier en haver-se solucionat el problema. (Expedient 12/19).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que ens comunicava que feia 2 anys que viatjava molt sovint a Costa Rica. Que Andorra Telecom li va comunicar que tenien acords amb el *Instituto Costarricense de Electricidad* - empresa estatal de telecomunicacions a Costa Rica-, tal i com especifica la pàgina web, però no es podia connectar a aquesta xarxa, ja que estava prohibit segons manifestava.

Que quan demanaven explicacions a Andorra Telecom li manifestaven que no sabien el motiu ja que tenien un contracte signat. Que aquesta resposta no era correcta, ja que si tenien un acord signat que en realitat no funcionava, haurien de treure aquesta informació de la pàgina web, en tractar-se d'una informació enganyosa.

Que amb posterioritat la informaven que tenien un acord amb movistar (movistar Costa Rica), però que si es connectava amb aquesta xarxa, podien efectuar trucades però no rebre-les ni rebre missatges.

Que durant el mes d'abril passat funcionava, però ara havia deixat de funcionar i contactada dues vegades l'agència, els hi manifestaven que no sabien quan de temps trigaria la seva reparació.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de solucionar la problemàtica exposada i que no es donés informació enganyosa en la web d'Andorra Telecom.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar d'Andorra Telecom ens informés del manifestat per la demandant. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que en el procés de millora continua dels serveis que Andorra Telecom, S.A.U. que oferia als seus clients, s'estava negociant un acord bilateral amb Costa Rica, per tal que els clients poguessin fer ús de les dades si disposaven de SIM MUNDI, i amb caràcter previ a la subscripció de l'acord s'havien de realitzar unes proves tècniques de roaming que es van iniciar el passat mes de gener. A conseqüència de les mencionades proves, el servei des de Costa Rica va quedar temporalment inhabilitat.

Que, malauradament, la demandant es trobava a Costa Rica mentre s'efectuaven les mencionades proves tècniques, si bé la incidència que els va comunicar el dia 21 de gener a les 16:06 hores va quedar resolta el dia 25 de gener a les 13:45 hores. Des de l'agència comercial d'Andorra Telecom, S.A.U. li van donar les oportunes explicacions i es van disculpar per aquest incident puntual i involuntari, així com matisaven que no es facilitava informació enganyosa a la web d'Andorra Telecom.

Es va comunicar la resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 32/19).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana ja que per un imprevist causat per una situació totalment aliena a la interessada el banc li va retornar el rebut de la llum, així com d'altres. Que cobrava per atur involuntari i el mes de febrer li van efectuar l'abonament amb uns dies de retard. Que es va posar en contacte telefònic amb la mútua elèctrica a fi d'informar del succeït i de la forma de poder abonar la quantitat retornada, essent atesa per un "senyor" no sabia el seu nom, el qual la va escridassar de males maneres, li va comunicar que havia d'abonar l'import retornat més 9,00 € de despeses i que si no ho efectuava es busqués un advocat i que la portaria a Batllia. Que ella li va comunicar que no podia abonar aquests 9,00 € ja que amb aquest import tenia per menjar durant una setmana, manifestant-li que li tallaria la llum si no abonava el recàrrec.

Admesa a tràmit la demanda vam adreçar la queixa a la Mútua Elèctrica de Sant Julià de Lòria, seguint l'establert en l'article 17 del Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que en els procediments establerts per al Consell d'Administració de Mútua Elèctrica de Sant Julià de Lòria, a l'igual que d'altres subministradores, els rebuts retornats per als abonats amb un valor inferior a 90,00 €

tenien un recàrrec de 9,00 € sobre l'import del rebut retornat a fi de cobrir les despeses que se'ls originen per les gestions del retorn.

Que el dia 11 de febrer el 2019 una persona va trucar, demanant informació sobre el procediment per poder abonar un rebut retornat, sense especificar ni el seu nom ni el número de rebut en qüestió. Aquesta persona va tornar a trucar més tard, per notificar que havia ingressat al compte de la Mútua Elèctrica de Sant Julià de Lòria la quantitat de 32,70€ d'un rebut retornat del mes de gener 2019, sense precisar a quin nom anava el rebut. Que, sense entrar a valorar la resposta per part del departament d'atenció al públic de la referida entitat, se li va comunicar que els retorns tenien un recàrrec de 9,00 € a la qual va respondre que no tenia intenció de pagar.

Que el dia 11 de febrer del 2019, el departament de comptabilitat va detectar un ingrés al compte de Mútua Elèctrica del Banc de Sabadell d'Andorra de 32,70 € amb el nom de l'ordenant i amb concepte rebut gener 19. Que el 6 de febrer del 2019, el departament de comptabilitat va detectar un càrrec devolució rebut retornat per un import de 32,70 € més les despeses bancaries del contracte.

Que si fos el rebut que es feia menció en la queixa, en primer lloc la part afectada hauria de regularitzar la contractació del subministrament elèctric per tal de complir el reglament de baixa tensió en relació a la prohibició de la transmissió d'energia a tercers. Per tal de regularitzar era obligatori portar un butlletí d'electricista a nom del titular del contracte (en aquest cas la part afectada), la cèl·lula d'habitabilitat del pis en qüestió i la tarja de domiciliació bancaria a nom del titular. En segon lloc, vist que el retorn es va satisfer en un breu període de temps, la Mútua Elèctrica de Sant Julià de Lòria estava disposada a fer una excepció en aquest cas i no donar seguiment a la reclamació dels 9,00 € de recàrrec.

Que en cas de que la part afectada, fos la persona que estava utilitzant fraudulentament el subministrament elèctric contractat pel seu pare, la Mútua Elèctrica de Sant Julià de Lòria comunicaria al Departament d'Indústria del Govern de la situació irregular per tal de suspendre el subministrament elèctric d'acord amb les lleis i reglaments establerts aplicables.

Es va donar trasllat del contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i donat, que posteriorment va comunicar la solució del problema plantejat, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 64/19).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en el que comunicava que la setmana entre el 5 i el 7 del mes de febrer va tenir un incident amb un Agent de Circulació del Comú d'Andorra la Vella.

Considerava que la seva actuació i comportament davant la situació en la que es va trobar quan accedia al pàrquing destinat als professors de l'escola francesa de Ciutat de Valls a les 8:45 hores del matí, no va ser l'adequat ni el correcte.

Que personada al Servei de Circulació del Comú d'Andorra la Vella a fi de deixar constància dels fets va ser informada que ho efectués a través del Raonador del Ciutadà. Per tant, sol·licitava la nostra intervenció i expressava la seva insatisfacció i desacord amb algunes de les actituds d'aquest cos.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam adreçar al Comú d'Andorra la Vella a fi d'obtenir el seu parer quant a la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns adjuntava l'informe del Servei de Circulació del referit Comú.

En el seu contingut se'ns comunicava que una conductora a les 8:45 hores va voler entrar al pàrquing de professors de l'escola tot just quan estaven tots els nens esperant l'obertura de les portes del pati. Que l'agent es va apropar a la conductora per informar-la que en aquella hora no hauria d'arribar a l'escola ja que provoca una situació de perill per als infants que estaven esperant l'entrada al pati.

Que la conductora va contestar dient-li que qui era ella per dir-li a quina hora hauria d'arribar a l'escola, i que ella també era mare de dos nenes, matisant l'agent que no la va denunciar només va ser un advertiment.

Que ella mateixa després d'haver estacionat el seu vehicle es va dirigir a la porta del pati per explicar l'incident als seus companys mestres. Que en sortir un dels mestres, aquest li va donar la raó a l'agent, tot comentant-li que va intentar explicar a aquesta professora que essent un espai d'acollida dels nens hauria de venir abans o després de l'aglomeració de nens.

Que l'espai destinat a l'espera pels infants era bastant petit i els vehicles que havien d'entrar al pàrquing del professorat havien d'efectuar varies maniobres per poder aparcar. Que com a agent de Primera destinada a la Unitat de Protecció Escolar havia de vetllar per la seguretat dels nens en tot l'entorn escolar. Es va comunicar el contingut de l'escrit a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 85/19).

Una ciutadana va presentar un escrit en el que manifestava que havent-se adreçat al Comú de Sant Julià de Lòria a fi de sol·licitar un certificat de residència, aquest li va ser denegat essent informada que havia estat donada de baixa administrativa. Que va sol·licitar còpia de la baixa administrativa, ja que no va efectuar aquest tràmit, i el precisava a

fi de poder donar-se d'alta al Comú d'Escaldes-Engordany, parròquia a la que s'havia desplaçat, document que també li va ser denegat.

Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució a fi que li fos lliurat el corresponent document i poder efectuar el tràmit de registre d'alta a la parròquia d'Escaldes-Engordany.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Comú de Sant Julià de Lòria ens informés de la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns adjuntava l'informe elaborat pel Servei de Tràmits del referit Comú en qual contingut se'ns informava que el dia 7 de novembre del 2017, la propietat del pis els informava que la demandant no residia en dit domicili des del dia 12 de març del 2017.

Que en les comprovacions al cens de població es constatava que en el domicili abans esmentat, hi figurava inscrita una altra família, amb data de contracte de lloguer del 19 d'abril del 2017. Que la unitat familiar composta per la demandant eren deutors dels rebuts d'unitat familiar corresponents als anys 2016, 2017 i 2018, deute notificat sense resultat en diverses ocasions pel departament de Finances del Comú de Sant Julià de Lòria.

Que segons l'article 8, punt 5 de la Llei 9/2007 del 17 de maig del Cens, es va procedir a efectuar la baixa per declaració dels cens comunal de la unitat familiar, amb la data indicada per la propietat.

Que en data 8 de novembre de 2018, es va expedir un certificat de residència a petició de la interessada, el qual figurava com a nul, donat que no va personar-se ha recollir-lo, sense la possibilitat de regularitzar la seva situació censal.

Que segons la documentació esmentada la demandant i la seva família, constaven donades de baixa d'aquesta Parròquia i, tal com se la va informar telefònicament, hauria de personar-se a les seves oficines per tal de regularitzar la seva situació censal, ja que per la protecció de dades, era la única manera de poder mostrar-li el seu expedient.

Es va comunicar a la demandant el contingut de l'escrit de resposta i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 101/19).

Uns ciutadans presentaven un escrit de queixa manifestant la problemàtica que tenien a la comunitat amb un local. Que eren reiterades les ocasions que havien hagut de posar-se en contacte amb el Servei de Circulació del Comú d'Andorra la Vella degut al comportament incívic dels clients del local, ja que estacionaven els seus vehicles de manera inapropiada, envaint l'entrada i sortida del garatge de l'edifici, tot i el gual que tenien i els picots que va instal·lar el referit Comú d'Andorra la Vella i que la brutícia del carrer era desmesurada.

Que amb anterioritat van instal·lar una terrassa que van ubicar just a la part de sota de l'immoble, en la que s'efectuaven barbacoes, llençaven les deixalles al carrer i obstaculitzava l'accés a l'immoble. Que els clients utilitzaven les zones comuns de l'edifici, concretament el vestíbul per fumar i beure.

Que havien hagut d'interposar diverses denúncies al Servei de Policia contra la gerent del local pel seu comportament, pels insults i vexacions, quan havien intentat solucionar la problemàtica directament al Ministeri d'Agricultura, Medi Ambient i Sostenibilitat pels sorolls que es provocaven i al Servei de Circulació del Comú d'Andorra la Vella per l'estacionament inapropiat de vehicles. Per tant, sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam adreçar la demanda d'informació a les administracions corresponents. Des del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat del Ministeri d'Agricultura, Medi Ambient i Sostenibilitat se'ns comunicava que des de l'any 2010 fins la data havien rebut un total de 13 denúncies d'aquesta comunitat de propietaris contra l'activitat comercial.

Que en data 28 d'abril del 2010, el president de la comunitat va formular una denúncia/queixa al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat del referit Ministeri contra el local. Els fets denunciats eren els sorolls produïts al baixar la porta corredissa, i les olors de cuina i de tabac en no tancar la porta de l'entrada de l'establiment a l'estiu.

Que per tal de fer les comprovacions necessàries en relació als fets denunciats, el dia 18 de maig del 2010, es va inspeccionar el comerç en qüestió i es van estendre les actes d'inspecció corresponents, i l'acta de control de la contaminació acústica. En aquest acte es va constatar que l'extracció de fums de l'activitat es trobava a la façana del local sense disposar de cap sistema de depuració, i que el soroll produït per la porta corredissa es trobava per sobre del valor que estableix la reglamentació vigent. Per corregir les mancances detectades es va donar un termini de 30 dies hàbils per aplicar les mesures correctores adients.

Que un cop aplicades les mesures correctores per limitar el soroll produït per la porta corredissa per part del titular de l'activitat, els dies 7 i 8 de juny del 2010, els inspectors del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat van tornar a inspeccionar el comerç i van estendre l'acta de control de la contaminació acústica i l'acta d'inspecció. Es va constatar que amb les mesures correctores aplicades s'havien reduït els nivells acústics de la molèstia, però encara no s'assolien els nivells legals establerts. El titular de l'activitat es va comprometre a tancar les dues persianes metàl·liques abans de les 22:00 hores, mentre corregia les mancances detectades, en el termini atorgat de 20 dies per aplicar noves mesures correctores.

Que en data 20 de desembre del 2010, atès que el propietari del negoci no havia aplicat les mesures correctores necessàries per corregir les mancances detectades, en el termini de temps atorgat, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat va acordar incoar un expedient sancionador al titular de l'activitat en qüestió.

Que en data 8 d'abril del 2011, es va formular segona denúncia/queixa al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat contra el local pels mateixos motius que en la denúncia del 28 d'abril del 2010. El Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat va resoldre arxivar aquesta segona denúncia, en data 23 de juliol del 2012, i fer el seguiment de l'expedient sancionador incoat al titular de l'activitat comercial denunciada.

Que en data 18 d'agost del 2011, els inspectors del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat van inspeccionar l'activitat denunciada, i van constatar que s'havia instal·lat un tub d'extracció de fums de la cuina, d'acord amb el que estableix el Reglament de control de la contaminació atmosfèrica, del 25 de febrer del 2009. Aquests fets van quedar estesos a l'acta d'inspecció.

Que en data 16 de març del 2012, es va formular una tercera denúncia/queixa al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat pels mateixos fets que en les dues denúncies anteriors. Aquesta tercera denúncia va ser registrada al mateix Departament.

Que en data 3 d'abril del 2012, van tornar a formular una nova denúncia/queixa al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat. Els fets denunciats eren novament les olors del fum del tabac i de cuina que sortien de l'establiment per no tenir la porta tancada, fent que li entressin a casa seva quan obria la finestra; i l'olor dels fums dels vehicles del taller quan els reparaven al carrer.

Que en data 13 d'agost del 2012, va formular una altra denúncia/queixa al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat. Els fets denunciats eren novament els sorolls a totes hores i les olors perquè "el propietari de l'establiment no volia tancar la porta del local i no posava l'extractor". Segons la denúncia, el president de la comunitat de veïns havia avisat al propietari del negoci, el qual li havia al·legat que els inspectors li havien dit que la podia tenir oberta.

Entre els dies del 18 d'octubre del 2010 i el 16 d'octubre del 2012, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat va efectuar el seguiment de les denúncies amb un total de 6 actuacions, de les quals 2 foren actes de control de la contaminació acústica i 4 foren actes d'inspecció.

En data 3 de desembre del 2012, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat va resoldre arxivar la denúncia/queixa i va fer el

seguiment de l'expedient sancionador incoat al titular de l'activitat comercial denunciada.

Pel que fa a l'expedient sancionador incoat al titular de l'activitat comercial en data 24 de gener del 2012, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat va resoldre imposar, en aplicació dels articles 31.b) i 34 de la Llei sobre la contaminació atmosfèrica i els sorolls, del 30 de desembre del 1985, una sanció greu per un import de 601,00 €, pel fet de "no adoptar les mesures correctores manades per l'Administració per corregir els nivells d'emissió o l'excés de decibels". El pagament de la sanció es va fer efectiu en data 28 de gener del 2013.

Que en data 25 d'abril del 2017, van formular una altra denúncia/queixa al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat. Els fets denunciats eren la brutícia generada en zones comunes per les burilles de cigarretes, papers al terra, escuradents, pixats de gos, etc., degut al fet que els clients de l'establiment fumaven i bevien en aquestes zones; els sorolls fins a altes hores de la nit degut al xivarri dels clients i a l'arrossegar les cadires, taules i tamborets; i les fortes olors de cuina (olis, menjar, ...) a l'entrada de l'edifici, al passadís i al pàrquing.

En data 26 d'abril del 2017, van formular una denúncia/queixa al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat. El motiu de la denúncia eren els sorolls produïts per màquines recreatives, crits, entre d'altres, a altes hores de la nit. A la denúncia s'indicava que "durant la Setmana Santa havia fet molt soroll fins a les 3 de la matinada i que no es podia dormir pel soroll i per les olors que pujaven". També es feia referència al fet que no hi havia respecte als veïns i molt mala educació.

Un cop fetes les comprovacions necessàries en relació als fets denunciats que eren competència del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat, i aplicades totes les mesures correctores per part de la propietària del negoci, els denunciants van manifestar que ja no tenien les molèsties de soroll denunciades. En data 28 de juliol del 2017, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat va resoldre arxivar les denúncies/queixes.

En data 2 de febrer del 2018, els veïns van formular una denúncia/queixa al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat, en concret, adreçada a la Unitat de Seguretat Industrial. D'una banda, en la denúncia s'indicava que una part de la comunitat de veïns de l'edifici tenia la sospita que la cuina de l'establiment estava fent servir una zona comunitària. D'altra banda, s'apuntava que el local estava actuant com a restaurant i no com a "Frankfurt" degut al gran nombre d'àpats servits durant el dia i la nit. En la denúncia es demanava la revisió dels metres quadrats de l'establiment i la verificació de la cuina en relació a la ventilació, degut a les males olors presents a l'entrada i al pàrquing de l'edifici.

Per tal de fer les comprovacions necessàries en relació als fets denunciats, el dia 22 de febrer del 2018, dos inspectors del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat i el Cap de la Unitat de Consum i Inspecció de Comerç del Ministeri competent en matèria de consum i comerç van inspeccionar l'activitat i van estendre l'acta d'inspecció. En aquesta acta es reflectia que el local disposava d'una extracció de fums que arribava fins al teulat i que, en el moment de la inspecció, no hi havia olors tot i que la propietària estava cuinant. També s'indicava que el dia 20 de maig del 2017, es va instal·lar una turbina a la campana de la cuina de 550 W per tal de millorar la tirada d'aire de la xemeneia.

En relació a la mateixa inspecció, el Cap de la Unitat de Consum i Inspecció de Comerç, descrivia que pel que feia a les activitats que realitzava el negoci, aquestes s'ajustaven a les que tenia autoritzades. I pel que feia a la revisió dels metres quadrats s'indicava que la verificació d'aquest aspecte corresponia al Comú corresponent.

En data 15 de maig del 2018, van formular dues denúncies/queixes al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat. Els motius de les denúncies eren novament els sorolls de les taules, cadires i tamborets, el soroll de màquines (rentavaixelles), de guitarres, les fortes olors de menjar a l'entrada i al pàrquing de l'edifici, i la concentració de gent (propietaris i clientela) fumant i bevent a l'entrada de l'edifici.

En data 24 de maig del 2018, per tal de fer les comprovacions necessàries en relació als fets denunciats que eren competència del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat, es va inspeccionar el comerç i es va estendre l'acta d'inspecció. En aquesta acta es reflectia que hi havia una part del mobiliari que no disposava de tacs de goma i que el sistema d'extracció de fums era ineficaç. També s'indicava que es revisarien els rentavaixelles per tal de comprovar el seu correcte funcionament. Per tal d'aplicar les mesures correctores necessàries per reduir les molèsties als veïns, es va donar un termini de set dies pel que feia al mobiliari i un mes pel que feia al sistema d'extracció de fums.

En data 29 de juny del 2018, es va tornar a inspeccionar l'activitat per tal de comprovar si s'havien pres les mesures correctores manades i es va estendre l'acta d'inspecció. En aquell acte es va constatar olor a greixos al garatge que procedia de les ventilacions de gas de la cuina. El propietari de l'establiment es va comprometre a clausurar les ventilacions esmentades. Una empresa va netejar el sistema d'extracció de fums de l'establiment el dia 30 de maig del 2018. D'acord amb l'informe de l'empresa sobre les instal·lacions del local, el resultat de la neteja era bo per tots els elements que configuraven el sistema d'extracció de fums de la cuina. Pel que feia al soroll del mobiliari (taules, cadires i tamborets), la propietària del negoci va mostrar els tacs de goma preparats per a la seva instal·lació.

En data 17 de setembre del 2018, es va tornar a inspeccionar

l'activitat i es va estendre l'acta d'inspecció. En aquesta acta, bàsicament, es reflectia que s'havien clausurat les ventilacions del garatge. En data 19 de setembre del 2018, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat va resoldre arxivar les denúncies/queixes.

En data 12 de març del 2019, van adreçar al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat, dos noves denúncies/queixes. Els motius de les denúncies eren novament l'olor de menjar a l'entrada i al replà de l'edifici, els sorolls d'arrossegar cadires i taules durant el dia i la nit, els sorolls de la màquina de dards, els sorolls d'alguna màquina de la cuina com el rentavaixelles, els aldarulls a altes hores de la nit i la brutícia de burilles al carrer i a les escales de l'edifici, i la música de guitarres.

Per tal de fer les comprovacions necessàries en relació als fets denunciats que eren competència del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat, el dia 13 de març del 2019 es va inspeccionar el comerç i es va estendre l'acta d'inspecció. Pel que feia al sistema d'extracció de fums de la cuina, en aquesta acta es reflectia bàsicament, que el seu manteniment i funcionament eren correctes. En el moment de la inspecció, la cuina no estava funcionant i tenien el menjar a mig fer. La porta d'entrada al local estava oberta i se li recomanava a la cuinera de tenir-la tancada per reduir les molèsties als veïns. Pel que feia als sorolls, el local disposava d'una màquina de dards, una televisió, dos rentavaixelles, un molinet de cafè i una cafetera, una talladora d'embotits i el sistema d'extracció de fums. Una part del mobiliari (tres tamborets i dos cadires) no disposava de tacs de goma. Es va donar un termini de 10 dies per tal de col·locar els tacs de goma.

Per tal de poder valorar els nivells de soroll provinents del negoci, en data 13 de març del 2019, se li va proposar al demandant de fer sonometries a casa seva però va refusar. També se li va proposar a un altre veí la possibilitat de fer-les a casa seva i aquest va acceptar.

En data 13 de març del 2019, es va inspeccionar l'edifici i es va estendre l'acta d'inspecció. Es va constatar que la caldera de l'edifici feia molt soroll i que, per tant, si es feien mesures per valorar el soroll provinent del negoci aquestes no serien representatives. Aquesta situació se li va comunicar telefònicament al demandant i es va acordar que es farien les sonometries a partir del dia u de maig, que és el moment en que s'aturava la caldera de l'edifici.

En data 10 d'abril del 2019, es va procedir a fer una altra inspecció al negoci i s'estenia l'acta d'inspecció. En aquesta acta es reflectia que s'havien instal·lat els tacs de goma al mobiliari i que tampoc s'apreciava cap modificació ni aparell diferent i que no se sentia cap soroll anormal al d'un bar.

En data 11 d'abril del 2019, es va procedir a aixecar l'acta al veí resident just a sobre del Bar, i vivenda contigua al pis d'un dels

denunciants. El veí tot i ser el receptor més proper manifestava en acte que no tenia cap molèstia provinent del local.

En conclusió, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat havia escoltat i atès totes les denúncies (13) dels residents de l'Edifici contra l'activitat comercial del Bar. Totes les queixes en matèria de sorolls i fums sobre les quals el Ministeri responsable de Medi Ambient i Sostenibilitat tenia competència s'havien resolt.

A la data no s'havia pogut constatar cap conducta que contravingués les normes legals vigents en matèria de medi ambient. Que el Ministeri responsable de Medi Ambient i Sostenibilitat havia de vetllar pel compliment de la legislació vigent, però no tenia competència per resoldre conflictes de convivència, que havien quedat àmpliament palesats en el decurs d'aquest anys, entre una part dels veïns de l'immoble i el propietari del local denunciat.

Rebut l'escrit de resposta del Servei de Policia, en l'Informe elaborat per l'Àrea de Seguretat Ciutadana i Grups Especialitzats de la Unitat de Seguretat Ciutadana, se'ns comunicava que des del més d'abril del 2017 fins la data, hi havia registre d'un total de 19 intervencions i/o constàncies, 17 de les quines motivades pel president de la comunitat, totes elles relacionades per molèsties dels clients del bar en fer soroll, ocupar d'espai comunitari, provocar brutícia a l'espai comú de la comunitat, discussions amb la gerent del bar, i altres motius de conducta dels clients del bar. A resultes d'alguna discussió entre aquest i la gerent del bar hi ha hagut algun intercanvi de denúncies per insults i amenaces.

Així mateix, també trobaven 1 constància i 2 intervencions de sorolls de clients i del local, no constatats, motivades per un dels demandants.

De les intervencions als requeriments de sorolls no es va aixecar acta de denúncia en no haver-les pogut constatar, doncs en ocasions el propi sol·licitant no va voler que els agents interventors ho constatessin des del seu domicili, i altres a l'arribada sobre lloc dels policies interventors, no observaven cap alteració de l'ordre públic ni altra conducta incívica o il·legal, tot i haver encomanat als efectius exteriors una observació acurada de dit local i zona veïnal atès la reincidència de queixes que s'efectuaven.

Les queixes principals que referia el demandant eren, a part dels sorolls, que els clients del bar feien servir la zona comunitària exterior del local mentre fumaven i consumien begudes deixant burilles pel terra. Dit bar tenia la porta d'accés just al costat de la porta d'entrada de la escala de l'edifici, doncs el local estava al mateix nivell que l'entrada a l'escala i seria en dit espai, les escales, que va de la vorera a les portes d'accés del bar o l'escala, on semblaria que alguns clients ocupaven a l'hora de fumar i consumir la beguda.

També es queixaven que el propietari del bar també veí de l'immoble, en alguna reunió de junta de la comunitat, tot i haver agafat el compromís de que el bar es tancaria a les 23:00 hores, aquest compromís no es complia, tot i estar enunciat a la porta del local aquest horari de tancament. Que van traslladar al demandant que si la responsable del bar no respectava dit horari per tancar, el Cos de Policia no podia fer-li tancar abans de l'hora que la llei li permetia de fer-ho, a les 3:00 hores de la matinada, costant-li d'entendre el dret que l'explotador del comerç tenia com a qualsevol altre local amb activitat de bar restaurant i que aquest dret prevalia per davant d'altre compromís.

També havia referit problemes per l'aparcament indegut de vehicles, dificultant l'accés a garatge privat de l'immoble, com també la utilització de la voravia com a terrassa del local, o l'existència de rates per temes d'insalubritat del local, fets que es van convidar a denunciar prop dels serveis competents del Govern i del Comú d'Andorra la Vella. També es va proposar de tractar la problemàtica en juntes de la comunitat de propietaris atès que l'origen de les queixes sempre eren vinculats amb l'explotació del negoci del local de la comunitat. Altrament, varen seguir convidant al demandant a requerir els seus serveis sempre que ho considerés necessari.

Tenint clar que el problema era totalment de caire veïnal dins de la comunitat, entre el demandant i l'explotadora del negoci del Bar i del propietari del mateix quin ostentava la representació de la majoria de les unitats immobiliàries de l'edifici, es va fer un seguiment acurat i persistent i, sense que hi hagués cap requeriment veïnal, es va estar fent unes vigilàncies i rondes per les patrulles uniformades i de paisà, aquesta darrera amb vehicle no retolat, per la zona del carrer sense sortida on es troba el bar i els adjacents, observant la conducta dels clients que es trobaven fora del bar, sense que es constatés cap il·lícit o conducta d'alteració de l'ordre públic en les ocasions que es van efectuar dites vigilàncies.

Del resultat de les intervencions i l'exposat pel president de la comunitat, en diferents atencions presencials prestades a aquesta persona al despatx central de Policia, es podia afirmar, tal i com se li va dir a ell, que efectivament es denotava l'existència d'un problema persistent en la comunitat que afectava la convivència veïnal de 2 o 3 veïns de l'immoble, la gerència del local i el propietari del mateix, també veí de l'immoble i que creien que persistiria en tant el local estigués destinat a l'activitat de bar restaurant.

Rebut l'escrit de contesta del Comú d'Andorra la Vella, se'ns comunicava que des del Comú s'havien registrat diferents queixes relacionades amb la terrassa i amb el comportament incívic d'alguns clients de l'esmentat negoci, tant pel que feia a l'estacionament inadequat com a la brutícia que generaven.

Que el Comú d'Andorra la Vella havia intentat donar resposta a la problemàtica exposada i a les queixes registrades mitjançant diferents mesures. Que el 22 de juny del 2017, l'anterior titular del negoci va sol·licitar al referit Comú permís per l'emplaçament d'una terrassa en la part de la calçada que confrontava amb el bar. En base als preceptius informes dels departaments comunals d'Inspecció de Comerç i del Servei de Circulació -els quals conclouïen que no concorria cap inconvenient tècnic per al seu atorgament-, la Junta de Govern del Comú d'Andorra la Vella, en sessió del 12 de juliol del 2017, va acordar atorgar el permís per a la instal·lació de la terrassa pel període comprès entre l'1 de juny fins el 4 de novembre del 2017.

Que durant el referit període en què la terrassa va estar en funcionament, el Comú d'Andorra la Vella va registrar una sèrie de queixes per part dels veïns de l'immoble a causa del soroll i les picabaralles dels clients del negoci, havent intervingut en alguna ocasió Servei de Circulació Comunal conjuntament amb el Servei de Policia.

El 12 de juny del 2018, l'anterior titular del negoci va sol·licitar novament la instal·lació d'una terrassa, sol·licitud que va ser resolta desfavorablement per la Junta de Govern del Comú d'Andorra la Vella del 4 de juliol del 2018 atenent als fets i les queixes ans referits.

El 14 de novembre del 2018, el negoci va canviar de titular, i fins a la present data no s'havia formalitzat cap nova sol·licitud d'instal·lació de terrassa. Tot i així, l'11 de març del 2019, en nom de la comunitat de propietaris de l'edifici, es va registrar una carta al Comú d'Andorra la Vella en la qual s'instava a la referida corporació a no autoritzar la instal·lació d'una terrassa associada a dit local en el cas que aquesta fos sol·licitada, a la vegada que s'adjuntaven una sèrie de fotografies en les quals es veïen unes taules i cadires a la calçada que confronta amb el local.

A resultes d'aquesta denúncia, el 10 d'abril del 2019 un dels inspectors de comerç del Comú d'Andorra la Vella es va desplaçar fins al negoci per informar a la seva titular que s'havien rebut les referides fotografies i advertint-li que la instal·lació d'una terrassa sense la pertinent autorització comunal podia derivar en un expedient sancionador. Amb posterioritat a aquests fets el mateix inspector va efectuar diverses visites al lloc sense constatar cap anormalitat.

Per tant, des del mes de novembre del 2017 la terrassa del negoci no estava en funcionament, no havent atorgat el Comú d'Andorra la Vella cap llicència d'instal·lació de terrassa.

En referència al fet que els clients utilitzarien el vestíbul de l'edifici per fumar i beure, el referit Comú no disposava de cap instrument

d'actuació, doncs en tractar-se d'un espai privat, no disposava de competències que li permetessin intervenir en aquest punt del conflicte.

Pel que feia a l'estacionament inadequat, ja fos damunt la vorera del costat dret del carrer o envaint el gual de l'immoble, anotaven que el Comú d'Andorra la Vella havia realitzat diferents actuacions. Que entre el 5 i el 6 de març del 2017 es van instal·lar piquets damunt la voravia del costat dret del carrer per evitar que els vehicles hi poguessin estacionar al damunt, s'havia instat a la comunitat de propietaris de l'edifici a instal·lar un gual en l'accés al seu garatge, que no en tenien amb anterioritat a les queixes. Que el Servei de Circulació del Comú d'Andorra la Vella realitzava controls diaris en aquest carrer. A banda dels controls rutinaris que s'efectuaven, el referit Servei de Circulació estava a disposició dels veïns per a qualsevol requeriment que fos de la seva competència, sancionant qualsevol tipus d'infracció constatada, i retirant els vehicles que poguessin envair indegudament el gual de l'immoble.

En referència a la brutícia del carrer anotaven que el Servei d'Higiene realitzava diàriament la neteja del carrer mitjançant un operari, i que de forma periòdica es feia passar igualment una màquina escombradora. Igualment, s'havia condicionat una zona verda en aquest carrer per tal de millorar la imatge de la zona i se'n feia el seu manteniment regular.

D'altra banda, l'article 39.4 de l'Ordinació del 27-9-2018 reguladora de la convivència ciutadana, medi ambient i higiene de la parròquia d'Andorra la Vella, disposava que els propietaris dels locals i titulars del comerç eren els responsables de la neteja i manteniment dels cendrers, així com de la neteja de la voravia i calçada que llindava amb la propietat. Per tant qualsevol acció detectada contrària a aquesta disposició podia ser denunciada pels inspectors comunals de la via pública i sancionada pel Comú d'Andorra la Vella, fet que fins a la data no havia ocorregut.

En conclusió, comunicaven que el Comú d'Andorra la Vella havia dut i duia a terme les mesures que es trobaven al seu abast per procurar, tant la pacificació del trànsit, com que el carrer estigués en les millors condicions possibles mitjançant la neteja regular del mateix i el manteniment de la zona verda condicionada en ell.

Es van traslladar els continguts dels escrits de resposta a la part interessada restant el dossier obert en espera de que ens comunicuessin l'acceptació o no dels mateixos. Posteriorment, els demandants ens comunicaven la seva voluntat de procedir a l'arxiu del dossier ja que el local havia estat tancat, finalitzant amb la problemàtica generada. (Expedient 119/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que essent treballadora del SAAS, va sol·licitar i obtenir l'informe de Salut Laboral de l'Hospital N. S. de Meritxell de any 2017 elaborat. Que, en el referit Informe, es feia menció d'un altre informe elaborat per una empresa de Riscos Laborals que verificava in situ les seves tasques diàries i el seu lloc de treball d'aquest període, el qual no li havia estat lliurat, tot i haver-lo reclamat. Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució a fi de poder obtenir la documentació que a la data no li havia estat aportada.

Es va admetre la demanda i vam traslladar la queixa a la Direcció del SAAS. Rebuda la contesta, se'ns informava que segons comunicaven des de Salut Laboral, el 17 d'abril de 2019 se li va lliurar per e-mail l'informe mèdic corresponent a la visita del 21 d'abril de 2017 d'acord amb la informació introduïda al sistema.

Que no constava haver rebut mai un informe elaborat per una empresa de Riscos Laborals que hagués verificat in situ les seves tasques diàries i el seu lloc de treball. L'únic document al que es va tenir accés, era la valoració general dels llocs de treball i, per conèixer directament el lloc de treball de la demandant, es van desplaçar al laboratori juntament amb la infermera referent de Salut Laboral. Que llegit l'informe d'abril de 2017, no s'observava cap menció a l'informe elaborat per l'empresa de Riscos Laborals.

Es va traslladar la informació rebuda a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier segons la voluntat de la demandant. (Expedient 147/19).

Un escrit va ser presentat per un ciutadà en el que comunicava que al moment de llogar el pis, va ser la immobiliària qui va efectuar les gestions amb els Serveis Comuns d'Encamp S.A. (en endavant, "SERCENSA") pel consum elèctric, abonant mensualment el mateix a aquesta empresa. Que va ser citat per SERCENSA a fi d'efectuar el pagament d'unes despeses de nova contractació, sense saber el motiu d'aquesta actuació, ja que l'interessat no ho havia sol·licitat.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació prop de SERCENSA. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el que va abonar el client a SERCENSA eren les despeses d'alta del contracte de subministrament elèctric. Pel que feia a la immobiliària, no va fer els tràmits correctes ja que cada contracte de subministrament elèctric havia d'estar formalitzat a nom de l'ocupant del pis, com seria el cas dels contractes de lloguer, per exemple. Per tant, quan SERCENSA va detectar aquesta anomalia, va contactar amb el llogater i se li va explicar en diverses ocasions que només ell havia de ser el titular del subministrament elèctric. Aquest fet comportava altres obligacions legals que havien de respectar totes les empreses distribuïdores ja que estaven subjectes a una estricta reglamentació del Govern, la qual els obligava a disposar de

documents oficials com eren, entre altres, el butlletí elèctric a nom de l'ocupant del pis com a mesura obligatòria de contractació i de seguretat ja que garantia que les instal·lacions elèctriques complien la normativa en vigor aplicable.

Que, per citar un exemple, en el cas que hi hagués un incendi per defecte en la instal·lació elèctrica, la companyia elèctrica seria la responsable per no haver complert la normativa vigent. Per tant, es va regularitzar la situació d'aquest pis i ara contracte, rebuts i factures mensuals anaven a nom del llogater.

Que aquest client no havia manifestat mai cap mena de queixa ni inquietud al respecte a les oficines. És més, se li va acordar el pagament fraccionat de l'import i SERCENSA es va adaptar a les seves dates de pagament. (Expedient 148/19)

Un ciutadà presentava un escrit ja que el dia 5 de maig va haver de desplaçar-se a l'Hospital N. S. de Meritxell per una urgència mèdica, ja que va tenir un desprendiment de retina a l'ull dret. Que el va atendre una Doctora comunicant-li que en tractar-se d'una urgència mèdica havia de ser traslladat d'urgència al servei d'Oftalmologia de l'Hospital Universitari Vall d'Hebró de Barcelona i que seria intervingut en el mateix dia o com a molt tard al dia següent ja que era molt urgent.

Que, arribat a Barcelona amb ambulància, va ser atès per l'oftalmòleg d'urgències de l'Hospital Universitari Vall d'Hebró, manifestant-li que seria intervingut la setmana següent i que no podia romandre a l'hospital en qüestió, que l'ambulància ja havia marxat i es va quedar desemparat. Que va haver de pernoctar a Barcelona i al dia següent va acudir a l'Institut de Microcirurgia Ocular de Barcelona, centre on el van intervenir d'urgència el mateix dia donat que podia perdre la visió total.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que no estava d'acord amb l'actuació i manca de comunicació entre els centres mèdics d'urgències.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la Direcció del SAAS se'ns informés del relatat pel demandant. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el dia 5 de maig de 2019, l'interessat va ser atès per la metgessa del Servei d'Urgències de l'Hospital N. S. de Meritxell, per una pèrdua de visió en l'ull dret d'hores d'evolució. Que davant d'aquesta patologia ocular aguda amb sospita de diagnòstic de desprendiment de retina en ull dret, va realitzar una interconsulta telefònica amb el metge especialista en oftalmologia de guàrdia de l'Hospital Universitari Vall d'Hebró, d'acord amb el que s'establia als protocols de derivació.

Que després de revisar la conversa telefònica mantinguda entre els dos professionals mèdics, quedava clar que s'efectuaria una valoració urgent per confirmació de diagnòstic definitiu, però que el tractament quirúrgic, si fos l'elecció, no es realitzaria el mateix dia, i que seria derivat al dia següent a l'equip de Retina del Servei d'Oftalmologia de l'Hospital Universitari Vall d'Hebró, per valoració i programació de cirurgia.

Des del Servei d'Urgències del SAAS, davant l'absència de la figura del metge de guàrdia de l'especialitat corresponent, es va seguir el protocol establert pels casos de derivació urgent de patologia oftàlmica aguda urgent, organitzant un trasllat únicament d'anada ja que, per l'orientació diagnòstica i la conversa telefònica mantinguda amb l'especialista de guàrdia, es preveia un ingrés hospitalari.

Entre els doctors es van trametre tota la informació disponible sobre el circuit i possibles actuacions derivades de la valoració de l'oftalmòleg de guàrdia de l'Hospital Universitari Vall d'Hebró i de la possibilitat de realitzar el tractament definitiu en un segon temps, segons protocols establerts pel seu Servei d'Oftalmologia i demandant ho va acceptar.

De la informació que els va facilitar el Servei d'Oftalmologia de l'Hospital Universitari Vall d'Hebró en relació a l'atenció que li van dispensar a l'interessat se'n desprèn que, després de la pertinent revisió i exploració, i d'explicar-li novament que en l'esmentat Servei no realitzaven en cap cas un tractament definitiu urgent i que seria derivat a la Unitat de Retina, els van comunicar que el demandant no hi va estar d'acord i va demanar l'alta voluntària per tramitar ell mateix altra alternativa professional i terapèutica.

Per la derivació de qualsevol pacient d'Andorra a un altre centre, no es prenia com a únic criteri el conveni de cobertura amb la CASS, sinó que es prioritzaven altres factors més importants per la salut del pacient, com eren l'accessibilitat al centre i la comunicació directa entre professionals.

En qualsevol derivació era indispensable la comunicació prèvia amb l'especialista de guàrdia per posar en el seu coneixement el cas i confirmar la seva acceptació de valoració i possible tractament. Amb l'Hospital Universitari Vall d'Hebró existia un circuit de derivació, no essent així amb l'Institut Català de la Retina, per dificultats d'accessibilitat amb els professionals de guàrdia.

Si bé era cert que la CASS tenia conveni amb l'Institut Català de la Retina, la decisió del trasllat a l'Hospital Universitari Vall d'Hebró venia donada perquè el Servei d'Urgències del SAAS no disposava de cap circuit establert per fer les derivacions a l'Institut Català de la retina, ni tampoc tenia la disponibilitat per realitzar una consulta telefònica amb els professionals de guàrdia del referit Institut. En qualsevol cas ni la CASS

ni el SAAS tenien cap conveni amb el Instituto de Microcirurgia Ocular, centre al què el demandant va anar per la seva pròpia iniciativa.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i, manifestant el seu desacord amb el mateix, el Raonador del Ciutadà va continuar efectuant les corresponents gestions prop del Ministeri competent en matèria de Salut. Finalment, aquest li comunicava que estaven en procés d'elaboració d'un protocol d'actuació davant situacions com la soferta pel demandant. (Expedient 190/19).

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà degut al seu desacord amb l'actuació de la Unitat de Consum de Govern. Ens comunicava que feia unes setmanes va efectuar unes reclamacions a un comerç per un tema de garantia d'un vehicle de 2a mà que va adquirir. Que les reclamacions les va tramitar a través de la Unitat de Consum i Comerç de Govern, qui va fer de mediadora entre el comerç i el demandant. Que comunicava el seu desacord amb l'actuació de la persona que el va atendre, ja que no va considerar que fos el suficientment neutral i professional.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Cap de la Unitat en qüestió. Rebuda la contesta, se'ns informava que el demandant va presentar reclamació contra l'establiment en data 9 d'abril del 2019, vist que el vehicle que va adquirir d'ocasió, feia un soroll a la part davantera. En comunicar al comerç la possible avaria, aquest acceptava fer-se càrrec i li demanava que acudís al seu mecànic de referència per tal de procedir a la reparació. El mecànic de confiança va comentar a les parts que un braç de suspensió havia de ser substituït. En aquest punt, el comerç ofería al demandant que la reparació fos suportada per ambdós, el comerç es feia càrrec de la mà d'obra i el demandant de la peça, proposta acceptada per l'interessat.

Un cop el vehicle reparat, continuava sentint el soroll, i va tornar a posar-se en contacte amb el taller que havia fet la substitució del braç de suspensió. En no confiar en l'explicació que aquest li feia, va portar el vehicle a la casa oficial.

Que el demandant presentava un pressupost de reparació en el qual es feia esment a tot un seguit de peces que haurien de ser substituïdes, entre les quals "cubo de rueda", o sigui, la manegueta de la roda davant dreta.

Que el taller va sol·licitar al demandant que li portés el vehicle a fi de revisar el problema. Segons comentaven les parts, el taller posava greix en una part de la manegueta i el soroll desapareixia. Ara bé, passat un temps tornava a aparèixer el soroll, si bé, aquesta intervenció també estava acceptada pel fabricant.

En aquest punt, l'inspector de la Unitat de Consum i Comerç de Govern, es va desplaçar al concessionari oficial per comentar amb el cap de taller els fets, i així, poder prendre una resolució amb tota la informació possible. Segons comunicaven el soroll provenia de la manegueta. El cap de taller comentava que la marca va fer, en el seu moment, una campanya de substitució, però, aquesta ja no estava activa. Aleshores, l'inspector va consultar si consideraven que aquesta peça hauria de ser substituïda, i el cap de taller li va comentar que no, que només es recomanava la substitució, però no s'obligava. D'altra banda, comentava que l'actuació que feien des del concessionari, en el cas que el client no acceptés la substitució de la manegueta, era posar greix. Aquest fet estaven recollits en acta.

En atenció a la informació copsada, l'inspector considerava que no era imperatiu la substitució de la peça, que la reparació afegint greix era correcta. Tanmateix, contactava el venedor i li comentava, aconseguint que aquest acceptés assumir una part de la reparació. En comunicar-li al demandant, aquest no estava conforme, i a més a més, comentava que no volia tornar al taller de confiança del venedor. L'inspector va parlar amb el venedor i van acordar que li faria un xec amb el valor de la seva part, en atenció al cost que hagués tingut la reparació realitzada en el seu taller de confiança, i així, aquest podria dur el vehicle al seu taller, proposta no acceptada pel demandant.

Que sobre els actes duts a terme pel Servei d'Atenció al Consumidor, havien estat realitzats en acord al prescrit per la Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor i el dret comparat, pel que feia a les garanties de productes de segona mà.

Comunicaven que la cobertura de garantia d'un vehicle d'ocasió, no era comparable a la garantia d'un vehicle nou. Pel que feia als vehicles d'ocasió, hauria de ser assumit en garantia per part del comerç, tot allò que no fos imputable a un mal ús, i/o al desgast natural del vehicle, en acord a la seva antiguitat i quilometratge. Semblava comprensible, que segons l'antiguitat i quilometratge del vehicle, hi havien avaries que no eren considerades una reparació que havia de ser assumida en garantia, sinó, més aviat, una avaria que formava part del manteniment normal del vehicle. Recordaven que el valor d'un vehicle d'ocasió, venia donat per la seva antiguitat i el seu quilometratge.

Que no es podia considerar una avaria que hagués de ser suportada en garantia, quelcom que funcionava i que fins i tot, la casa oficial només recomanava la substitució i en cap cas la catalogava com a perillosa. Per tant, la tasca realitzada per l'inspector del Servei d'Atenció al Consumidor, es considerava correcta ja que s'havien dut a terme totes les verificacions per tal de poder prendre una decisió en acord a la normativa vigent. Comunicat el contingut de la resposta a la part interessada, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 195/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que el dia 20 d'abril de 2019 a les 17:41 hores va ser sancionada en no haver adquirit el comprovant en les zones d'estacionament del Comú de La Massana. Que el mateix dia essent les 18:05 hores va abonar dita infracció per un import de 11,00 € al mateix parquímetre mitjançant tarja bancària. Que, el dia 6 de maig de 2019, va rebre una notificació en la que li comunicaven que si en 10 dies hàbils no abonava la sanció li seria embargat el seu compte bancari en no haver abonat dita sanció.

Que es va posar en contacte telefònic amb el Departament de Finances del Comú de La Massana a fi de comunicar que la sanció havia estat abonada, demanant la seva anul·lació, manifestant-li que el servei de circulació de la referida Parròquia no els havia lliurat el justificant i que no podien anul·lar-la.

Sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que li fos retirada la sanció en haver estat degudament abonada, com es podia comprovar en els documents que adjuntava. Es va adreçar la queixa al Comú de La Massana a fi de saber la seva opinió. En la contesta se'ns comunicava que la demandant va rebre les explicacions necessàries a través del departament comptable del referit Comú on se la va informar que els 11,00 € eren per poder anul·lar una sanció per temps excedit (la sanció hagués estat de 25,00 €) i, per tant, encara li restaven 9,00 € per que quedés del tot pagada la sanció. Que va comentar que passaria a abonar la resta (els 9,00 €) i que, en el supòsit que no ho fes efectiu en els terminis establerts, el deute seria de 29,00 €, fins arribar a la totalitat de la infracció.

Es va comunicar el contingut de la resposta a la part interessada i després de comunicar la seva voluntat en no efectuar cap més gestió per part d'aquesta Institució, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 198/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que comunicava que havent presentat tota la documentació de les seves quatre filles a fi d'obtenir la residència, no havia tingut cap resposta. Ens comunicava que va néixer al Principat i per motius familiars va haver de marxar, no podent optar a la nacionalitat andorrana. Que era resident al Principat des del 2015 i que les seves filles estaven escolaritzades a Andorra. Que després de tramitar tota la documentació, des del mes de març, estava esperant la resolució de les residències de les seves filles sense que a la data tingués cap resposta. Que la seva filla de 20 anys, tot i poder sol·licitar una beca pel proper curs a la Universitat d'Andorra, segons resultats obtinguts, no podia accedir-hi per manca de la residència.

Admès a tràmit l'escrit es va sol·licitar del Departament

d'Immigració del Ministeri de Justícia i Interior ens informessin de la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que després d'analitzar la documentació adjuntada amb les sol·licituds presentades, aquestes no reunien els requisits exigits per la Llei Qualificada d'Immigració, del 14 de maig del 2002, ni pel Decret del 19 de febrer del 2014 d'aprovació del Reglament regulador del Servei d'Immigració per poder atorgar els permisos de residència per raó de reagrupament familiar.

Que des del Departament es va redactar un informe que va ser tramès al Ministeri de Justícia i Interior amb la finalitat que els expedients fossin resolts, i en data 16 de juliol del 2019 van ser resolts favorablement. (Expedient 226/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa i ens comunicava el seu desacord en la prohibició des de feia un mes escaig de la circulació de gossos en el carrer que donava accés a l'ermita d'Anyós, segons la senyal informativa ubicada. Que feia prop de 9 anys que vivia a la zona i sempre s'havia pogut circular.

Que la zona que envoltava l'ermita presentava un estat de deixadesa total, però no per la circulació dels gossos, sinó pels desperfectes que provocaven els joves que realitzaven "botellons", la brutícia que s'acumulava de les cerimònies que s'efectuaven o, fins i tot, els turistes que passejaven per la zona.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que fos modificada dita prohibició, ja que els ciutadans que passejaven els gossos per la zona actuaven segons la Llei de tinença d'animals de companyia.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer del Comú de La Massana, seguint l'establert en l'article 17 del Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta, se'ns informava que havien hagut de prendre mesures per preservar l'entorn de l'església de Sant Cristòfol.

Destacaven que la decisió havia estat presa en el marc de les seves competències ja que els comuns tenien l'obligació de vetllar pel bon govern dels béns de domini públic comunal i per preservar el patrimoni cultural. Que l'administració tenia el deure de prendre les mesures escaients per fer cessar qualsevol actuació o situació que contravingués les ordinacions o afectés a la preservació de l'entorn, motiu pel qual el Comú de La Massana s'havia vist obligat a actuar.

Que segons les característiques de l'indret efectivament el carrer donava accés a l'ermita d'Anyós. És a dir, es tractava de l'entrada a un conjunt que incloïa l'església romànica de Sant Cristòfol -d'alt valor patrimonial-, el cementiri adjacent -per tant, un espai que mereixia

respecte-, un parc infantil -on estava prohibida l'entrada d'animals com a tots els espais lúdics per a infants- i una zona verda que feia de mirador privilegiat a la vall. Per tant, no es tractava d'un carrer i d'una zona qualsevol sinó d'un indret d'alt interès turístic, cultural i social. Que l'entorn de Sant Cristòfol estava inventariat al registre del Patrimoni Cultural d'Andorra, i des del Govern se'ls exigia la màxima cura d'aquest espai, que no només calia preservar sinó també potenciar per donar a conèixer la riquesa patrimonial.

En conclusió, era lògic i necessari posar fre a la situació que s'havia anat generant en els darrers mesos, en què aquest indret s'havia convertit en un lloc de reunió de propietaris de gossos. I més encara, quan justament a Anyós hi ha boscos i camins per poder portar a passejar els animals. Deixant de banda la conveniència de prohibir l'entrada d'animals a aquest punt emblemàtic i centrant-nos en la queixa, remarcaven l'estat lamentable al qual darrerament els equips de neteja comunals havien hagut de fer front. No posaven en dubte que la demandant actués de forma responsable, recollint els excrements dels seus gossos. Però, malauradament, no tothom actuava d'una forma tan cívica. Els tècnics dedicaven moltes hores l'any per mantenir la zona amb condicions i asseguraven que a cada intervenció havien de recollir una gran quantitat d'excrements i deixalles, a més d'haver de netejar les restes d'orina, que desprenien una forta i desagradable olor. A tot això, afegien el fet que s'havien detectat que molts propietaris deixaven córrer els gossos sense corretja. Per tot això, asseguraven que bona part dels propietaris de gossos no respectaven la Llei de tinença d'animals de companyia.

Que el Comú de la Massana, com qualsevol administració, havia de treballar pel bé comú i no per l'interès concret d'uns veïns que volien mantenir un punt de reunió completament inadequat. Asseguraven que hi havia molts més ciutadans que estaven d'acord amb aquesta mesura que en contra, ja que la gran part dels massanencs volien cuidar i protegir el seu patrimoni, a més de mostrar una parròquia neta i atractiva als turistes.

Que en cas de no protegir l'interès general el Comú de La Massana es podria veure afectat per una manca de compliment de les seves atribucions, ja que en mèrits de l'article 33 del Codi de l'administració, la passivitat o la inacció de l'administració podien ésser constitutives d'il·legalitat i generar responsabilitat administrativa.

Que s'instal·larien càmeres de vigilància per detectar possibles infraccions com per exemple "els botellons", als quals es referia la demandant i que efectivament s'havien produït en moments puntuals, però no de forma diària com era el cas de la brutícia generada pels animals.

Finalment, destacaven que eren una parròquia amiga dels animals, i que tot sovint col·laboraven activament amb entitats filantròpiques com BOMOSA i LAIKA, participant en diferents campanyes per millorar el benestar dels gossos i els seus amos. Per això, en cap cas s'hauria d'interpretar aquesta decisió en contra dels interessos dels animals i els seus propietaris sinó com una acció necessària per preservar l'entorn en un dels punts amb més valor cultural de tota la parròquia. (Expedient 249/19).

Una ciutadana sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que havent acudit al Registre Civil a fi d'assessorar-se pel canvi de nom del seu fill, va ser atès per la funcionària del Registre, i els va comunicar que la llei que permetia el referit canvi de nom no era efectiva si no una "llei d'intencions", i que mai s'havia aprovat.

Que, contactat el Consell General, van ser informats que aquesta llei, va sortir endavant amb la signatura del Copríncep Francès i es va publicar al BOPA el dia 15 de febrer i que, per tant, era efectiva des del dia següent a la seva publicació.

Comunicant-se novament amb la funcionaria del Registre Civil, informant-la que aquesta llei no era com deia d'intencions, sinó que era una llei aprovada i publicada al BOPA; aquesta va continuar amb la negativa no reconeixent-la, sense donar més opció.

Que el seu fill estava sent atès a TRANSIT, a Barcelona, un servei d'Atenció a la salut de les persones trans. Que en poc temps faria un canvi d'aspecte corresponent al seu veritable gènere i es trobarien amb que el seu passaport no coincidiria amb la seva imatge real, per no comentar les diferents situacions incòmodes que es podia trobar en el seu dia a dia en dirigir-se a ell amb un nom femení que no li corresponia.

Per tant, sol·licitaven la nostra intervenció i demanaven consideressin la seva sol·licitud per poder garantir els drets i el benestar del seu fill, i que pogués tindre una vida plena en igualtat de condicions com a qualsevol ciutadà d'Andorra.

Es va trametre la demanda al Registre Civil qui, posteriorment a l'obertura del corresponent expedient registral i tramès al Ministeri Fiscal a fi que li comunicuessin el seu parer, ens trametia dita resposta.

En el seu contingut se'ns comunicava que l'article 65 de la Llei del Registre Civil (en endavant, "LRC"), establia que no es podien inscriure noms que fessin confusa la designació o que induïssin a error sobre el sexe, essent el nom del fill de la demandant efectivament un nom masculí.

D'altra banda, en virtut de l'article 62 de la LRC, el que havia de constar al Registre Civil era el "sexe anatòmic", redacció molt explícita ("anatòmic") que encotillava la voluntat del legislador i constrenyia l'eventual marge d'interpretació que es pogués donar al concepte de "sexe" com a concepte ampli d'identitat de gènere. La literalitat del precepte "sexe anatòmic" no permetia aquesta interpretació extensiva, per a la qual cosa seria necessària una modificació legislativa.

Per tant, el canvi de nom femení per l'escollit hauria d'implicar una modificació de sexe sobre l'assentament inicial de naixement, no essent el procediment emprat l'establert legalment a aquest efecte, motius pel qual es denegava la pretesa acció.

Per l'esmentat, el procediment adequat, en el seu cas, i si no es produïa cap modificació legislativa que modifiqués el concepte de "sexe anatòmic" per integrar un concepte més ampli d'identitat de gènere, hauria de ser el d'una modificació de sexe sobre l'assentament inicial de naixement, amb el subsegüent canvi de nom, essent el procediment legal establert, en mèrits de l'article 146.c de la LRC als efectes d'efectuar una modificació "de sexe que s'admeti per llei i sigui posterior al naixement d'una persona", el procediment declaratiu ordinari i competent, per tant, la jurisdicció civil de la Batllia d'Andorra. En base a l'anteriorment exposat, el Ministeri Fiscal interessava que es desestimés la petició efectuada. (Expedient 254/19).

Una ciutadana manifestava el seu desacord ja que dia 24 de juny de 2019 va presentar una queixa al Servei d'Atenció a l'Usuari del SAAS relacionada amb el tracte rebut per part d'un Doctor i a la data no sabia el curs que s'havia donat a la mateixa.

Es va trametre la queixa a la Direcció del SAAS, sol·licitant el seu parer. Rebuda la contesta se'ns comunicava que després de requerir a la responsable del Servei d'Atenció a l'Usuari sobre aquesta qüestió, aquesta manifestava que va rebre a la interessada personalment i recepcionava la queixa que va presentar en relació al tracte dispensat per un facultatiu. En aquesta entrevista se li va explicar el procediment que se seguia en la gestió de les queixes (se sol·licitaven informes a tots els actors implicats i als seus responsables) i, en aquest sentit, se li va comentar que, atenent l'inici de l'època estival, la resposta es podria retardar.

Que no va ser fins el 14 d'agost que el Servei d'Atenció a l'Usuari del SAAS va disposar de tots els informes demanats. Que la setmana següent la demandant es va personar al referit Servei d'Atenció a l'Usuari reclamant la resposta a la seva queixa i en aquell moment va ser informada que tot just feia uns dies que havia rebut tots els informes que li havien de permetre elaborar la resposta, però que no havia pogut treballar en el seu expedient. Li va demanar disculpes i es va

comprometre en lliurar-li la resposta la setmana següent.

Que veient que no havia pogut gestionar encara el seu dossier i que no podria complir amb compromís que havia adquirit amb ella, la va contactar telefònicament per excusar-se novament i comunicar-li que rebria la resposta la primera setmana de setembre.

Que finalment el 5 de setembre del 2019 el Servei d'Atenció a l'Usuari del SAAS enviava la resposta a l'escrit de reclamació. Després que l'escrit hagués estat enviat la demandant, aquesta va seguir reclamant la resposta trucant reiteradament, tant al Ministeri de Salut com al Servei d'Atenció a l'Usuari del SAAS, malgrat que des d'aquest últim se li va oferir en diverses ocasions la possibilitat de recollir una còpia de la resposta l'original enviada per correu. (Exp. 262/19).

Una ciutadana manifestava el seu desacord ja que en data 18 de juliol de 2019 es va personar al Despatx Central de Policia a fi d'interposar una denúncia per maltractaments contra la seva parella sentimental. Que l'agent que la va atendre la va informar que si no signava la notificació conforme havia estat controlada al Principat treballant sense la corresponent autorització, no podia interposar dita denúncia.

Que en no entendre el català va signar la notificació, essent del tot irreal, ja que mai havia treballat al Principat. Que en finalitzar la denúncia va ser informada per l'Agent de Policia que exposarien el seu cas al Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere i Domèstica del Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut.

Que el dia 19 de juliol l'Àrea de Polítiques d'Igualtat del Departament d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut va emetre una demanda de prestació de serveis adreçat a una Pensió a fi de sol·licitar la col·laboració per oferir allotjament a la demandant durant 12 nits, fins el 31 d'agost.

Que el 31 d'agost va tornar al domicili de la seva parella sentimental i essent les 8:00 hores del matí es van personar uns agents demanant-li el passaport i sol·licitant-li que els acompanyés a les dependències policials, on li van lliurar la notificació conforme se li havia incoat un expedient de proposta d'expulsió temporal per un termini de 2 anys que seria tramès al Ministre de Justícia i Interior per a la seva resolució.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà, ja que no entenia com la van obligar a signar una notificació conforme va ser controlada treballant al Principat (fet que segons manifestava era fals) per tal de poder interposar una denúncia per maltractaments contra la

seva parella sentimental i una segona notificació d'expulsió del País per dos anys en no haver respectat la primera, tot i haver percebut una prestació de serveis durant dotze dies per part del Govern el dia següent de la presentació de la denúncia i tenir el seu fill escolaritzat al Principat.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar el parer del Ministeri de Justícia i Interior i del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. Primerament, es va rebre la contesta del Ministeri de Justícia i Interior, en qual contingut se'ns comunicava que pel que feia a la primera de les qüestions plantejades, relativa a la impossibilitat de presentar una denúncia si no es signava una notificació, i a la no traducció de la denúncia en l'idioma que entenia la interessada, posaven de relleu, i com ja constava en l'informe del Servei de Policia, que en cap cas no es va indicar a la interessada que si no signava una notificació no podia interposar denúncia. Així mateix, pel que feia a l'idioma, en tot moment es va parlar amb la interessada en castellà i es va traduir la denúncia escrita a la interessada de forma correcta.

En relació al fet que a la persona a la que se li notificava l'abandó del País en 8 dies, se li acordava una prestació social d'allotjament per part del Govern i per una durada de 12 dies, calia dir que en data 19 de juliol es va notificar a la interessada que disposava de 8 dies per regularitzar la seva situació prop del Servei d'Immigració del Ministeri de Justícia i Interior o bé abandonar el país. En aquest punt esmentaven, que segons constava a l'informe del Servei de Policia, es tractava d'una errada el fet que a la notificació s'indiqués que la interessada va ser controlada treballant sense autorització, doncs era cert que la interessada no va ser controlada treballant, però si en situació irregular.

Pel que respectava a la prestació social acordada, una vegada activat el protocol per part del Servei de Policia i constatat per part del serveis socials que la interessada es trobava en una situació de necessitat, aquests van activar la prestació i els recursos que van estimar convenients ateses les circumstàncies del cas, per tal que la interessada i el seu fill poguessin tenir cobertes les seves necessitats bàsiques mentre es trobaven en territori andorrà independentment de la seva situació immigratòria.

Quant a la tercera de les qüestions plantejades, segons la qual el dia que la interessada tornava al domicili de la seva parella sentimental, es van personar uns agents i se li va notificar l'obertura d'un expedient d'expulsió del Principat tenint el seu fill de 4 anys escolaritzat al país, indicaven que la interessada tenia 8 dies per regularitzar la seva situació prop del Servei d'Immigració del Ministeri de Justícia i Interior o bé abandonar el país a comptar del dia 19 de juliol del 2019, i era en data 31 d'agost del mateix any i, per tant, havent superat amb escreix el termini de 8 dies atorgat a la interessada, quan el Servei de Policia es desplaçava al domicili de la seva parella sentimental, on se la trobava i aquesta manifestava als agents que no havia abandonat mai el Principat

des de la seva arribada al mes de febrer, va ser el motiu pel qual es notificava a la interessada la incoació d'un expedient d'expulsió del Principat.

Finalment, en relació al fet que el seu fill estigués escolaritzat al país, la legislació preveia l'obligatorietat d'escolaritzar als menors al Principat Andorra independentment de la seva situació d'immigració, motiu pel qual el menor es trobava escolaritzat, però aquest fet no constituïa, d'acord amb la normativa vigent, un element que permetés la regularització de la situació d'immigració de la seva mare.

Rebut l'escrit de resposta del Departament d'Affers Socials, del Ministeri d'Affers Socials, Habitatge i Joventut, se'ns comunicava que davant la demanda de seguiment psicològic de la interessada, la referent del cas li comunicava que des del Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere i Domèstica es considerava adient que iniciés un seguiment psicològic però calia tenir en compte dos aspectes:

Per una banda, se li comunicava que, a l'igual que en tots els casos atesos pel Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere i Domèstica, abans de derivar el cas a la psicòloga, es considerava convenient iniciar un treball socio-educatiu entorn a la violència.

Per una altra banda, es considerava que era important establir la situació socio-familiar de la dona, i conèixer la resolució del Ministeri de Justícia i Interior entorn a la seva situació d'irregularitat al Principat, donat que en el moment que s'iniciava un seguiment psicològic amb una usuària, era convenient garantir la possibilitat de permanència en aquest servei, donat que una única visita puntual amb la psicòloga del Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere i Domèstica no contribuïa de forma efectiva al procés de recuperació de la dona.

Per aquest motiu, inicialment, se li plantejava iniciar el seguiment psicològic un cop coneguda la resolució sobre si podria restar de forma regular al Principat o no, i d'aquesta manera aprofitar aquests espais per poder efectuar el treball socio-educatiu esmentat.

Que tot i així, tenint en compte que la resposta entorn al recurs presentat al Servei de Policia es demorava, es va considerar adient iniciar el seguiment psicològic i es va acordar una primera visita amb la psicòloga. Tanmateix, aquest seguiment psicològic no arribava a efectuar-se donat que la interessada era expulsada del país en data 4 de novembre del 2019.

En relació a la intervenció psicològica materno-infantil, se li va explicar a la dona que el procediment hauria de ser el mateix que en la demanda anterior, i que tenint un compte que en el moment de la demanda la dona referia que estava rebent pautes per part de la psicopedagoga de l'escola del seu fill, es considerava adient reforçar de

forma provisional amb la referent del cas aquestes pautes.

Per part de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut es va procedir a garantir el seguiment psicològic tant de la interessada com del seu fill seguint els protocols establerts, però malauradament no es va poder dur a terme degut a la seva expulsió i la del seu fill del país el dia 4 de novembre del 2019. (Expedient 266/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que en data 28 d'agost de 2019 es va personar a Tràmits de Govern a fi de sol·licitar un duplicat del seu permís de conduir ja que el va perdre, aportant la denúncia de pèrdua emesa pel Servei de Policia. Que per aquest duplicat va abonar 73,98 €, ja que l'any 2010 ja el va perdre i el 2011 li van robar. Es va trametre la queixa al Ministeri de Presidència, Economia i Empresa, el qual ens comunicava que segons l'aplicació de l'article 160 del Codi de Circulació d'Andorra, cada vegada que se sol·licités un duplicat per pèrdua, el sol·licitant havia de satisfer els imports següents:

- primer duplicat: import normal del document
- segon duplicat: doble de l'import normal
- tercer duplicat: triple de l'import normal
- quart duplicat: quàdruple de l'import normal

Que el text era clar cada vegada que se sol·licités un duplicat per pèrdua. Que no hi havia termini entre pèrdua i pèrdua, ni tampoc prescripció i aquesta condició seria d'aplicació durant tota la durada del permís de conduir. (Expedient 267/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa degut als diferents incidents en referència al transport públic i concretament la línia L4 del Pas de la Casa.

Que com a usuària de la mateixa de dilluns a divendres en sentit pujada i baixada havia patit retards de fins a 1 hora 30 minuts. Concretament, com a cas explicatiu, el dia 16 de setembre de 2019 des de la parada de la Mola a Encamp (Museu de l'Automòbil), en el servei de les 19:05 hores direcció al Pas de la Casa, el bus L4 just acabava de passar i, conjuntament amb d'altres usuaris van haver d'esperar fins les 20:30 hores que va passar el següent L4. Mentre esperaven aquest temps, el L3 (Canillo-Soldeu) ni tan sols va passar.

Un altre cas concret, el dia 8 de setembre de 2019 a les 18:00 hores una altra usuària va haver d'esperar dues hores a la parada del Funicamp d'Encamp, trobant-se en la necessitat d'utilitzar el servei de taxi.

Es va admetre a tràmit la queixa i ens vam adreçar al Ministeri de Presidència, Economia i Empreses, així com a l'empresa explotadora, seguint l'establert en l'article 17 del Text refós de la LCFRC ens informessin sobre el manifestat per la demandant.

Rebuda la contesta de l'administració, se'ns comunicava que el Departament d'Empresa, Comerç, Desenvolupament Industrial i Transport havia constatat deficiències en el servei que es va posar en marxa el 2 de setembre. Entre altres, s'havia constatat un incompliment dels horaris per part de l'empresa explotadora de la L4, així com un empitjorament dels horaris i de les freqüències establertes abans de la concessió.

Que arran de la valoració d'aquestes primeres setmanes de funcionament, s'havia acordat modificar el servei de la L4 per tal d'ajustar-lo a les necessitats dels usuaris. Que s'havien augmentat les freqüències de la L4 de dilluns a dissabte cada 30 minuts en lloc dels 60 minuts actuals, mentre que diumenge i festius la freqüència era cada 30 minuts en hores punta (entre les 6:15 hores i les 10:15 hores i entre les 18:30 hores i les 21:30 hores) i de 45 minuts la resta del dia i que aquests canvis eren vigents des del dilluns 30 de setembre del 2019.

Així mateix, ens informaven que els inspectors competents en matèria de Transport de Passatgers estaven realitzant un seguiment exhaustiu del servei per detectar les mancances i aplicar, si era el cas, les penalitzacions associades a la prestació del servei segons obligacions contractuals.

Posteriorment, l'empresa explotadora ens feia avinent que arrel de la última licitació de serveis de transport públic, les freqüències de pas de la línia L4, marcades pel Govern d'Andorra, van ser, inicialment, d'una hora, sortint l'autobús de l'inici del trajecte a tres quarts de l'hora que pertoqués.

En segon lloc, que durant el mes de setembre, fruit de múltiples queixes de treballadors, usuaris de la línia L4, que havien d'esperar gairebé tres quarts d'hora quan sortien a la feina a les 20:00 hores, per agafar el bus, es va decidir introduir alguns canvis, ajustant la freqüència de pas a les necessitats dels usuaris del servei, de manera que el bus de les 19:45 hores i de les 20:45 hores, passés a les 20:15 hores i 21:15 hores respectivament, de tal manera que els treballadors no haguessin d'esperar tres quarts d'hora per retornar a les seves llars. Així, aquesta modificació va fer que, puntualment, entre dos autobusos, el de les 18:45 hores i el de les 20:15 hores, el marge de temps d'espera fos d'una hora i mitja.

Que d'aquesta manera, s'havia complert amb la planificació horària establerta pel Govern. Es va donar trasllat dels continguts dels escrits a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient

274/19).

Una queixa va ser presentada per un ciutadà ja que havia intentat reclamar els diners dels 7 viatges no efectuats de la seva tarja de bus comunal que tenien en el moment de la seva compra una caducitat fins el 16 de març de 2022 i no li havia estat possible. Que s'havia adreçat a les oficines del Transport públic, a les del Comú d'Andorra la Vella i a l'Espai Ciutadà del referit Comú i semblava haver un problema de comunicació entre ells per determinar qui era l'encarregat d'efectuar el retorn de l'import.

Adreçada la corresponent demanda d'informació al Comú d'Andorra la Vella en referència a la qüestió plantejada, se'ns comunicava que la Corporació va respondre a la carta que, molt amablement, va trametre l'interessat a través de la bústia electrònica de l'Espai Ciutadà i que en ella exposava una sèrie d'aspectes que tenien com a objectiu millorar el nou servei del bus comunal. Quant al retorn de l'import dels 7 viatges que reclamava, el nou servei de bus comunal s'havia posat en marxa a preus simbòlics i, en el cas els bitllets individuals, aquests tenien un cost de 0,10 €. Així doncs, el cost, d'aquests 7 viatges reclamats, amb les tarifes actuals, era de 0,70 €.

En segon lloc, indicaven que per tal de fer possible una transició àgil i amb el mínim de destorb per als usuaris freqüents del Bus Comunal, el Comú d'Andorra la Vella va acordar bescanviar gratuïtament per un abonament anual tots els anteriors tiquets que disposessin d'un saldo igual o superior a 10 viatges. Entenent que aquells usuaris que disposaven d'un saldo amb menys de 10 viatges, o els havien pogut esgotar en un termini raonable des que el van adquirir, atenent al fet que el canvi en el model de les línies de bus fou degudament anunciat, se'ls va donar per caducats a tenor de les noves tarifes simbòliques corresponents al nou servei.

Que en aquestes circumstàncies, tot i que es podria plantejar bescanviar els 7 viatges que reclamava, per 7 nous viatges segons les tarifes actuals (0,70 €), el Comú d'Andorra la Vella estaria generant un greuge comparatiu amb la resta d'usuaris als quals se'ls havia aplicat el criteri exposats, raó per la qual no es va poder atendre la demanda de l'interessat.

En darrer terme també informava que, dels aproximadament 40.000 usuaris del bus comunal que havien utilitzat el nou servei durant el mes de setembre, únicament havien rebut aquesta queixa en relació amb aquesta situació. (Expedient 280/19).

Una queixa va ser presentada per una ciutadana ja que, essent treballadora de la societat CAMPRABASSA, S.A. -societat gestora del Parc

d'Aventures Naturlandia- (en endavant, "Naturlandia"), el dia 22 d'agost va patir un accident de tràfic quan es dirigia al seu lloc de treball. Que va acudir a l'Hospital N. S. de Meritxell per accident laboral, però a la feina se li va denegar la signatura de la documentació com a tal. Que feia un horari de 9:30 hores a 18:30 hores i l'accident es va produir, exactament, a les 9:20:22 hores.

Sol·licitada la informació escaient a Naturlandia, se'ns comunicava que la demandant tenia un contracte de durada determinada fins el dia 8 de setembre de 2019 i amb una jornada laboral de les 9:30 hores a les 18:30 hores (amb una hora per dinar). Que el dia 22 d'agost de 2019, quan manifestava que va patir l'accident a les 9:20 hores pujant a la feina a la cota 1600, es va incorporar a la feina a les 9:33 hores i va treballar amb normalitat tot el matí sense informar la seva responsable de cap incidència, ni de trobar-se malament.

Que aquest dia va abandonar el lloc de treball a les 14:12 hores dient a la seva responsable que marxava, sense donar-li cap tipus d'explicació de perquè ni a on anava, i molt menys, que es trobés malament o que tingués cap tipus de molèstia. Que els dies successius, 23, 24 i 25 d'agost, va treballar amb normalitat sense fer cap comentari a la seva responsable de cap incident/accident.

Que el dia 26 d'agost, va demanar a la seva responsable i a la tècnica del Departament de Recursos Humans una declaració d'accident de treball per a la CASS informant, per primera vegada, que havia sofert un accident de trànsit el dia 22 d'agost. Alhora, presentava un informe mèdic d'urgències de data 22 d'agost de 2019 i alta a les 17:51 hores on indicava haver sofert, i, citaven literalment de l'esmentat informe mèdic, "una contusió a l'extremitat superior i un esquinç de coll".

Que a l'esmentat informe d'urgències també mencionava que anava sense cinturó de seguretat al seient del darrere del copilot. També tenien constància que al cotxe hi anaven altres companys de la feina. Que la responsable del Departament de Restauració, va ser testimoni dels fets succeïts el dia 22 d'agost a les 9:20 hores del matí. Ella anava, amb el seu vehicle conduint darrere del cotxe on viatjava la interessada amb altres treballadors i va ser testimoni de la conducció del tot imprudent del cotxe que anava d'un costat a l'altre de la carretera, si bé, en aquell moment, desconeixia que ella hi anés al referit vehicle. Aquets fet li va confirmar la mateixa demandant el dia 26 d'agost.

Que el mateix dia 26 d'agost, l'empresa comunicava a la treballadora que hauria d'haver informat l'empresa dels fets succeïts i que es dirigia a urgències el dia 22 d'agost a les 14:12 hores, en lloc de marxar sense donar explicacions. L'empresa la va informar que la seva conducta podria ser considerada com a abandonament de lloc de treball i que en cas de reiterar-se podria ser constitutiva d'una falta greu d'acord amb la Llei 31/2018, del 6 de desembre, de relacions laborals.

Que el mateix dia 26 d'agost l'empresa informava la treballadora que el termini legal per fer la declaració de l'accident a la CASS era de 2 dies hàbils i atès que la treballadora va informar de l'accident quatre dies després d'haver-lo patit, segons les seves manifestacions, i havent treballat amb normalitat i sense haver informat a l'empresa amb anterioritat, aquesta li va comunicar que no podia procedir a fer la declaració d'accident de treball davant de la CASS. (Expedient 283/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que en data 31 de juliol va entrar al servei de tràmits del Comú de Sant Julià de Lòria un escrit adreçat al Cònsol Major en el que sol·licitava una entrevista personal, ja que havent demanat telefònicament en reiterades ocasions poder reunir-se amb el Conseller comunal i/o funcionari que tingués assignada la gestió de Naturlandia, no li havia estat possible.

Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució a fi de que se li donés resposta a la seva demanda i poder ser rebut per l'autoritat comunal competent que dirigís o administrés Naturlandia.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre al Comú de Sant Julià de Lòria. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que s'havia convocat el demandant pel dia 21 de gener, a les 11:00 hores, per tal de conèixer en primera persona les seves inquietuds. Que un cop fossin coneixedors del cas plantejat, ens farien partícips de les conclusions obtingudes. (Expedient 306/19).

Un ciutadà presentava el seu neguit quant a la pràctica o forma en que els agents policials podien obtenir informació entre administracions. En efecte, quan un ciutadà o administració efectuava una trucada telefònica a les dependències del Departament de Policia, aquesta trucada quedava enregistrada.

Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució a fi de saber la pràctica d'enregistrament de trucades.

Es va trametre aquest neguit al Departament de Policia a fi de saber el seu parer. Rebuda la contesta se'ns informava del procediment d'enregistrament de les comunicacions telefòniques al Departament de Policia. En aquest sentit, les trucades externes que estaven dirigides al número 110 (emergències Policia), com el 872000 (número corporatiu del Departament de Policia) i 18000110 (trucada gratuïta Policia) es dirigien a la sala de comandament del Cos de Policia. Aquesta sala disposava de personal per atendre el ciutadà 24 hores al dia.

Que tota trucada entrant que es dirigís als números esmentats quedava enregistrada automàticament, i tota trucada efectuada des dels

telèfons ubicats a la sala de comandament cap a l'exterior també. En aquest punt posaven en relleu que qualsevol trucada al número 872000 i al número 18000110 es reproduïa un missatge d'acollida en el qual s'informava que la trucada seria enregistrada. Així mateix, pel que feia a les trucades al número 110 aquest missatge d'acollida no es reproduïa, ja que al ser un número d'urgència havia de ser respost de manera immediata per un operador.

Per tant, les úniques trucades que s'enregistraven al Cos de Policia eren les rebudes i efectuades des de la sala de comandament i únicament dels telèfons fixos de que disposava aquesta sala, i mentre la comunicació quedés dins de la sala de comandament. Doncs, si la trucada era transferida a una altra extensió interna, des de la sala de comandament, una vegada havia estat transferida de manera automàtica es deixava d'enregistrar. Així mateix, qualsevol trucada emesa des del Cos de policia a l'exterior que no es realitzava des de la sala de comandament, no s'enregistrava en cap cas. (Expedient 308/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que va efectuar una reclamació al Comú d'Encamp en haver patit un accident laboral degut al mal estat de la via pública. Que es va personar a la Corporació a fi d'informar-se, tot comunicant-li que l'assumpte estava a mans de l'Assegurança i que el tindrien informat.

Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució a fi de saber el curs donat a la seva reclamació, ja que tot i que el carrer ja estava arreglat, no havia estat informat de si l'assegurança es faria càrrec de la part proporcional del salari que no rebia en estar de baixa.

Es va admetre a tràmit la queixa i vam adreçar una demanda d'informació al Comú d'Encamp. Rebuda la contesta se'ns comunicava que el demandant en data 30 d'agost de 2019 va entrar al servei de Tràmits del Comú d'Encamp una reclamació pels danys i perjudicis soferts com a conseqüència d'una suposada caiguda a la via pública, degut al mal estat de conservació de la mateixa, en un tram del passeig de l'Alguer d'Encamp. Que sol·licitava que es reparés el tram de la voravia malmesa, així com una compensació econòmica pels danys i perjudicis soferts, equivalent al 34% del seu salari durant el temps de baixa temporal, que no li permetia incorporar-se al seu lloc de feina, i que corresponia al percentatge que deixava de percebre del seu salari per estar de baixa per accident laboral.

Que, en data 2 de setembre de 2019 van enviar el dossier del sinistre a la seva companyia d'assegurances i dies més tard el servei de manteniment del Comú d'Encamp va reparar la zona malmesa, en la que suposadament el demandant hauria pres mal.

Que, en data 26 de novembre de 2019, la companyia

d'assegurances els va comunicar que en aquest cas en concret no podien acceptar cap tipus de responsabilitat per manca de proves, ja que el mer fet d'aportar unes fotografies d'un tram de carrer malmès no constituïen una prova de que el sinistre s'hagués produït en aquell mateix indret. (Expedient 326/19).

Un escrit de queixa era presentat per un ciutadà ja que, en data 25 de gener de 2019, li va ser imposada una sanció de velocitat i que el vehicle no era el seu, sinó de l'empresa. Que segons ens comunicava no era ell qui conduïa el vehicle, sinó una companya de feina. Que no entenia com li podien sol·licitar el pagament de la infracció a través del Saig si no era l'infractor.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que no estava d'acord amb la imposició de la sanció en no haver signat cap document amb l'empresa conforme acceptava el pagament de la mateixa.

Sol·licitada la informació escaient prop del Departament de Policia, se'ns comunicava que efectuades les comprovacions escaients, es desprenia que en data 25 de gener del 2019, a la 1:21 hores, el dispositiu de control radar situat a la Carretera General II, Tram Gelesa - Ràdio Andorra d'Encamp, va detectar un excés de velocitat comès pel conductor del vehicle en circular a 81,36 km/h, en un tram vial limitat a 70 km/h.

Que inicialment, la sanció de 24,04 € va ser imposada a la persona jurídica propietària del vehicle, però en data 1 de març del 2019, el demandant va presentar al Departament de Policia un document mitjançant el qual s'identificava com a conductor del vehicle al moment de ser constatada aquesta infracció, motiu pel qual sol·licitava que li fos assignada i que constés com a responsable de la sanció imposada.

Per aquest motiu, des del Departament de Policia es va modificar la identitat de la persona infractora, tal com havia sol·licitat l'interessat i vist que uns mesos després no havia fet efectiu l'import d'aquesta sanció, en data 12 de juny del 2019 es va trametre al Saig per execució forçosa, seguint i respectant en tot moment el procediment previst per la normativa vigent en matèria de circulació. (Expedient 332/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que des de l'any 2007 va ser treballador com a eventual al Govern d'Andorra. Que va estar de baixa laboral per accident des del gener del 2018 fins el juliol del 2019. Que al moment de sol·licitar la prejubilació i efectuar-li la quitança, no li van liquidar les vacances corresponent a l'any 2018. Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució quant al problema plantejat.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri de Funció Pública i Simplificació de l'Administració ens informés de la

qüestió plantejada pel demandant. Rebuda la contesta se'ns comunicava el previst a l'article 59 de la Llei de la Funció Pública, del 15-12-2000:

“Vacances

- 1. Tots els funcionaris tenen dret, amb caràcter general, a vint-i-cinc dies hàbils de vacances retribuïdes cada any.*
- 2. Reglamentàriament el Govern regula en matèria de vacances les particularitats del cos general i dels cossos especials.*
- 3. El període de vacances no realitzat durant l'any natural a què corresponguin, i com a màxim fins al 31 de gener de l'any immediat següent, no pot acumular-se en anys posteriors, excepte en casos puntuals, degudament justificats, després de l'informe del director del departament.”*

Que en la sessió del 27 d'abril del 2011, el Govern va establir el criteri per autoritzar les vacances més enllà del 31 de gener, és a dir, que els únics motius pels quals una direcció podia justificar la demanda de realització de vacances més enllà del termini establert era per motius de servei (causa imputable a l'Administració) i doncs que la baixa de malaltia no es podria considerar motiu justificat (causa no imputable a l'Administració). Traslladat el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada es va procedir al seu arxiu. (Expedient 336/19).

Uns ciutadans presentaven un escrit de queixa ja que van presentar un escrit al SAAS mitjançant el qual sol·licitaven recuperar el seu historial clínic i que les seves dades clíniques no fossin compartides amb cap proveïdor sanitari d'Andorra ni de l'estranger, per motius estrictament personals ja que la seva doctora ja disposava de totes les seves dades.

Per tant, sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'agilitar la seva demanda i que li fos lliurat el seu historial clínic i que les seves dades clíniques no fossin compartides.

Admès a tràmit l'escrit, es va procedir a sol·licitar el parer de la Direcció del SAAS. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la Responsable de Documentació Clínica, va entrevistar-se amb els demandants i que aquests li van comunicar que de moment atuessin la seva petició. Posteriorment, un dels demandants ens comunicava que havent arribat a un acord satisfactori, volia procedir a l'arxiu del dossier. (Expedients 340/19 i 342/19)

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa degut a la problemàtica sorgida amb diversos autobusos de servei públic que efectuaven la línia

de La Massana-Andorra la Vella. Ens comunicava que el seu fill de 13 anys des de feia uns mesos li era denegat l'accés al servei perquè portava amb ell un Skate, manifestant-li que era degut a un tema de seguretat, deixant-lo al carrer sense poder tornar al seu domicili. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va trametre una demanda d'informació a l'empresa UTE COOPALSA, seguint l'establert en l'article 17 del Text refós de la LCFRC.

Rebuda la resposta, se'ns comunicava, entre altres, que no existia cap reglament de transport públic que regulés totes les qüestions que afectaven al servei i que determinés aspectes com l'accés dels usuaris als vehicles amb aquest tipus de mitjà de transport individual, que podia ser motoritzat o no motoritzat. Tampoc feia referència a aquesta qüestió el Reglament regulador del servei del transport escolar, aplicable a les modalitats de transport escolar i a l'abonament del bus lliure.

Que seria desitjable poder disposar d'aquest tipus de normativa que regulés i establís a l'avança tots els possibles elements i qüestions a tenir en compte i, en particular, que tractés el problema de cohabitació dels diferents mitjans transport en les vies públiques urbanes, que s'anava accentuant a mida que augmentava l'ús de patins, taules de skate, patinets, bicicletes, entre d'altres, especialment quan eren monitoritzats. En aquest sentit, com a entitat concessionària, ens comunicaven que trametrien al Departament de Transports del Govern la seva opinió sobre la necessitat de dotar-los d'un reglament que regulés totes les qüestions relacionades amb el transport públic nacional de viatgers.

Que davant d'aquest context, eren els conductors, com a màxims responsables de cadascun dels autobusos, els que havien de donar les consignes necessàries per salvaguardar la seguretat de tots els usuaris d'aquell autobús i, en aquest sentit i tenint en compte que, ara per ara, els autobusos de línies regulars no disposaven tots ells de maleters, entenem que era coherent i necessari per la seguretat de la resta d'usuaris que el conductor denegues l'accés al servei quan es volguessin portar a bord, "Skates" o altres elements de transports individuals similars, i el vehicle no disposés de maleter on poder guardar aquests elements, doncs en cas de frenada brusca o altres incidències de tràfic, aquests elements es podien convertir en "projectils" que podien lesionar altres usuaris del vehicle.

Finalment, manifestaven que per tal de preservar la qualitat i la seguretat que es volia garantir a tots els usuaris del servei de transport públic, els conductors eren competents per denegar l'entrada a persones que utilitzessin "Skates" atès que de moment no hi havia cap reglament que regulés l'entrada d'aquest tipus d'elements i/o mitjans de transport

individual a l'autobús i en la mesura en què el vehicle no disposés d'un compartiment o maleter per deixar-los en tota seguretat.

Es va trametre l'escrit de resposta a la part demandant, restant a l'espera què ens comunicui l'acceptació del mateix per cloure el dossier o continuar amb la seva tramitació. (Expedient 360/20)

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que s'havia adreçat al Comú d'Andorra la Vella a fi de sol·licitar un certificat de residència necessari per sol·licitar la justícia gratuïta essent informada que havia estat donada de baixa i que devia el Foc i Lloc de l'any en curs. Ens manifestava que mai s'havia donat de baixa de la Parròquia, tot i que el seu marit sí que ho va efectuar l'any 2018.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà per tal de trobar una solució a la problemàtica plantejada.

Sol·licitada la informació escaient prop de la Corporació, se'ns comunicava que efectivament, era cert que la demandant no havia demanat personalment la baixa al Comú d'Andorra la Vella; la baixa va ser efectiva després de comprovar que no vivia a l'adreça en què constava inscrita, moment en què el nou llogater del pis on estava donada d'alta va portar el contracte del pis a nom seu. En aquell moment i després de consultar el fitxer que els facilitava el Govern d'Andorra de les persones que constaven com a baixes potencials al país, la van donar de baixa. Assenyalaven que aquesta modalitat de baixa es podia deixar sense efecte sempre que es justificués documentalment que la persona interessada havia estat realment resident a la parròquia.

No obstant l'anterior i pel que feia a la baixa de la interessada, la mateixa no es podia regularitzar ja que el Servei d'Immigració de Govern els havia confirmat que no constava donada d'alta al Servei d'Immigració i tenia el permís de residència cancel·lat segons una resolució des del mes de setembre del 2019. (Expedient 367/19).

Expedients informatius:

- 1.- Informació renovació, obtenció permís sojorn i treball, reagrupament, nacionalitat: 6 expedients.
- 2.- Informació lleis / reglaments: 6 expedients.
- 3.- Informació actuacions administració o parapúbliques: 7 expedients.
- 4.- Informació denúncies, sancions / prescripció: 5 expedients.

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

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

La tercera subdivisió està destinada a les queixes o demandes d'informació referents a contaminació acústica provocada per locals o veïns, problemes d'higiene d'espais públics o privats que poden afectar a els ciutadans.

Continuem sense saber, tal i com vam sol·licitar en l'exercici de l'any 2017, si s'ha desplegat el buit legal que feia referència explícita a les relacions de veïnatge pel que fa a qüestions derivades de la contaminació acústica o de temes relacionats amb sorolls provocats per animals que podien pertorbar la tranquil·litat ciutadana en general o de terceres en concret. En aquest sentit, es va emetre un Informe Extraordinari a la Comissió Legislativa de Sanitat i Medi Ambient.

Els expedients registrats en aquest sector són: **6/18, 207/19, 222/19, 231/19, 244/19 i 260/19.**

4.III.II. Expedients significatius

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el que manifestava que vivia a l'Avinguda Fiter i Rossell i que les vistes des del seu habitatge donaven a la Urbanització els Vilars, carretera de Can Diumenge. Que tenia una vivenda "xalet" a la part del davant que no sabia si complia amb la normativa ja que estava sense finalitzar una part de les obres.

Que havien creat una espècie de barraques on hi havia tot tipus d'animals, com si fos una granja. Que totes les runes o el que no utilitzaven ho llençaven a les feixes del davant generant tota mena de brutícia i, per conseqüent, manca de salubritat.

Que feia uns 12 anys ho havia posat en coneixement del conseller del Departament de Medi Ambient del Comú de la parròquia d'Escaldes-Engordany, comunicant-li aquest que estava ja en marxa una obra. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de solucionar la problemàtica exposada quant a la manca de salubritat existent.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va procedir a sol·licitar de la Corporació ens informés de la qüestió exposada. Rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava que les obres a les que feia referència la denunciava, situades al costat de la carretera dels Vilars - Can Diumenge, van ser autoritzades mitjançant Decret el 1987 i estaven configurades per una estructura de dues plantes destinades a les funcions d'assegador de tabac. Que era cert, per altra part, que l'obra estava inacabada i per aquesta raó no s'havia sol·licitat la llicència de final d'obra (o de primer ús de la edificació).

Pel que feia a l'estat de conservació de les feixes que envoltaven l'edifici en construcció, el Comú d'Escaldes-Engordany havia tramès un requeriment al propietari per tal que procedís als treballs de manteniment necessaris per a donar compliment als deures d'ús i conservació de les parcel·les (article 127 de la LGOTU), higiene, salubritat i seguretat (article 15.3 de l'Ordinació del 9 de març de 2009 de medi ambient i paisatge urbà de la parròquia d'Escaldes-Engordany), tot i advertint-lo que de no fer-ho, el Comú en qüestió iniciaria el corresponent expedient sancionador.

Es va trametre el contingut de la resposta a la part afectada i vam adreçar una demanda d'informació al Ministeri d'Ordenament Territorial a fi de saber les seves competències en el cas plantejat. Rebut l'escrit de resposta se'ns comunicava que d'acord amb la legislació vigent, el compliment dels deures d'ús i conservació dels edificis i parcel·les en les degudes condicions de seguretat, salubritat i higiene era una obligació dels propietaris.

Que en cas d'inacció d'aquests, era competència del Comú ordenar al propietari l'execució de les obres necessàries per tal de conservar les condicions de seguretat, salubritat i higiene, amb indicació del termini d'execució. Si, dins del termini fixat, el propietari no executava el que ordenava el Comú, ho feia el mateix Comú per compte i a càrrec del propietari. Igualment, la competència d'inspecció i de la potestat sancionadora a efectes de protegir la legalitat urbanística i de la construcció corresponia als Comuns.

En conseqüència, es va sol·licitar de la Corporació d'Escaldes-Engordany ens informés de la situació o tràmits efectuats a partir del requeriment tramès al propietari per tal que procedís als treballs de manteniment necessaris per a donar compliment als deures d'ús i conservació de les parcel·les (article 127 de la LGOTU), higiene, salubritat i seguretat (article 15.3 de l'Ordinació del 9 de març de 2009 de medi ambient i paisatge urbà de la parròquia d'Escaldes-Engordany).

Es va rebre la contesta comunicant que mitjançant resolució de data 13 d'agost del 2018, el Comú d'Escaldes-Engordany havia autoritzat una llicència de parcel·lació sobre les finques objecte de la queixa presentada per tal de desenvolupar urbanísticament els terrenys de referència.

Que el referit Comú disposaria en breu d'informació sobre el nou titular del terreny, ja fos per inscripció de la nova parcel·lació al Cadastre o per la tramitació d'una llicència d'edificació. Que en qualsevol d'aquestes dues situacions el Comú exigiria als titulars de la nova reparcel·lació la correcció immediata de les mancances que havien estat objecte de la denúncia.

Es va comunicar a la demandant el manifestat per la Corporació d'Escaldes-Engordany i, transcorregut un temps, aquesta va comunicar a aquesta Institució la manca de resolució de la situació, motiu pel qual vam trametre una nova demanda a fi de saber les gestions o tràmits efectuats des de la data, a fi de donar compliment als deures d'us i conservació de les parcel·les (article 127 de la LGOTU), higiene, salubritat i seguretat (article 15.3 de l'Ordinació del 9 de març de 2009 de medi ambient i paisatge urbà de la parròquia d'Escaldes-Engordany).

El present expedient continua en tràmit en espera de la informació sol·licitada al Comú d'Escaldes-Engordany. (Expedient 6/18).

Uns ciutadans presentaven un escrit de queixa ja que la Comunitat de Propietaris de la Urbanització des de feia uns anys tenien problemes amb el clavegueram que recollia les aigües brutes de les cases de la Urbanització.

Que tot i haver informat en reiterades ocasions al Comú de Sant Julià de Lòria, fins la data no se'ls havia donat cap solució, tot el contrari, ja que tot i no ser propietaris del clavegueram, ja que entenien que existia un polígon d'actuació que incloïa, no només a la Urbanització sinó també a propietaris d'edificacions i terrenys del voltant, havien rebut dues denúncies per part del Govern obligant-los a la seva neteja.

Que el Govern no només no havia tingut en compte el fet que la Urbanització no n'era la propietària sinó que tampoc havia pres en consideració l'elevada quantitat de residus (pedres, sorra, etc) que el referit Comú estava abocant en aquest clavegueram cada vegada que plovia.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam sol·licitar del Comú de Sant Julià de Lòria i del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat del Govern el seu parer quant a la situació exposada. Primerament, es va rebre la contesta del referit Departament en qual contingut se'ns comunicava que primer de tot, i com a antecedents calia tenir en compte que, en data 14 de setembre de 1992 es va signar l'acord de col·laboració entre el Govern i els Comuns relatiu a la construcció, explotació i manteniment dels col·lectors d'aigües residuals i llurs plantes de tractament. L'esmentat acord definia quins col·lectors eren els generals (de competència del Govern) i quins eren els comunals (la resta). En aquest sentit, el col·lector objecte del present expedient quedava perfectament definit com a col·lector secundari, i per tant, no hi havia dubte en què era competència comunal.

Que els comuns també tenien, segons la LGOTU, la competència sobre la llicència urbanística. Que en data 16 d'octubre de 2015, la Comunitat de Propietaris va entrar al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat del Govern, una denúncia/queixa, en la quina posava de

manifest embussaments continus a la xarxa de clavegueram per un ús inadequat per part del Comú de Sant Julià. Atès que es tractava d'una xarxa de clavegueram secundària, el referit Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat va trametre la denuncia/queixa al Comú de Sant Julià de Lòria, ja que la construcció, explotació i manteniment dels col·lectors secundaris no li corresponia.

Que, en data 12 d'abril del 2017, es va entrar al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat de Govern, una denúncia/queixa per abocament d'aigües residuals al terreny natural i el camí a la Urbanització. En aquesta ocasió, un inspector del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat va realitzar dues inspeccions i en va aixecar.

Com a resultat de les inspeccions, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat va transmetre, de manera verbal, la problemàtica al Comú de Sant Julià de Lòria, esperant que es solucionés. Des del Comú es va manifestar que no s'havien rebut les infraestructures i els serveis de dita urbanització i que, per tant, era responsabilitat per part d'aquesta solucionar-ho i que farien les gestions oportunes.

Des del punt de vista del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat, entenien que la problemàtica requeia bàsicament en dos aspectes:

- La titularitat del clavegueram. Normalment quan un privat construeix una urbanització que no disposa de clavegueram, el Comú autoritza les obres d'urbanització sempre i quan es prevegi la construcció també d'una xarxa de col·lectors de pluvials i de residuals. Entenien que un cop construïda la xarxa de col·lectors, la propietat els cedia al Comú, per a què aquest n'assumís la seva gestió i manteniment. Ara bé, en aquest cas semblaria que el Comú de Sant Julià de Lòria no hauria rebut mai aquest clavegueram, segurament per que la xarxa no funcionava correctament o que s'havia detectat alguna disconformitat.
- Disfuncionament del clavegueram de la urbanització. El clavegueram de la urbanització no funcionava correctament, es desconeixia l'abast i les causes d'aquest disfuncionament, pel que caldria realitzar un passatge en càmera per saber-ne els detalls i així poder plantejar les reparacions escaients.

En qualsevol cas, entenien però, que no corresponia a aquest departament, determinar a qui corresponia la titularitat, l'explotació, el manteniment i la conservació d'aquesta xarxa.

Finalment, mencionaven que en cap cas, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat havia denunciat dues vegades a la comunitat de propietaris de la Urbanització en qüestió, ni havia obligat a la seva neteja, tal i com es posava de manifest en l'escrit de la queixa. Tot el contrari, el

Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat havia intentat donar solució a la problemàtica, trametent les denúncies rebudes al Comú de Sant Julià de Lòria, ja que calia que les dues parts arribessin a un acord.

Seguidament, es va rebre l'escrit de resposta del referit Comú, en qual contingut se'ns adjuntava l'informe elaborat pel departament d'obres i urbanisme d'aquesta Corporació. Se'ns comunicava que per edicte de data 30 de juny de 2019 es va publicar l'adjudicació d'un concurs d'obres per dur a terme un nou tram de les xarxes d'aigua potable, pluvial i residual a la zona. Que els treballs estaven previst que s'iniciessin en el termini més breu possible, un cop es planifiquessin amb l'empresa adjudicatària i que aquesta intervenció resoldria la problemàtica existent a la qual es feia referència. Restem a l'espera que la Comunitat de propietaris de la Urbanització en qüestió ens comuniqui la resolució del problema. (Expedient 207/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que en reiterades ocasions s'havia posat en contacte amb el Comú de Sant Julià de Lòria a fi d'exposar les mancances en nivell d'higiene i manteniment en general tant de la part baixa de la carretera de Fontaneda com del parc infantil del Senzill.

Que les papereres d'escombraries estaven desbordades fins a dues setmanes sense que el servei de neteja les buidés, espatllades sense que fossin reemplaçades, brollador de bosses d'excrements retirat sense que fos reubicat, jardí d'infants en estat de gairebé abandó, etc.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre al Comú de Sant Julià de Lòria. Rebut l'escrit de resposta, se'ns informava que s'havien sol·licitat informes tant del Cap de manteniment, higiene i jardins com del Cap del Servei de Circulació del referit Comú per tal de que s'efectués un recapituladori de les actuacions que ambdós departaments havien desenvolupat al llarg del present any al Parc infantil del Senzill.

Com podia comprovar amb els informes que adjuntaven des del Comú de Sant Julià de Lòria s'havien efectuat totes les actuacions escaients a dit Parc, entre les quals es trobaven la neteja periòdica, reparació o restitució de peces malmeses (en ocasions s'havia hagut d'externalitzar dites feines) i un control de les rodalies i seguretat del Parc.

Segons l'informe referent als controls i les intervencions del Servei de Circulació de Sant Julià de Lòria en la zona del parc infantil anomenat Prat del Senzill, durant l'any 2019, se'ns comunicaven les intervencions efectuades:

- 26 de gener de 2019: informe de l'agent 6031, referent a una

furgoneta estacionada al Parc del Senzill amb el parabrises trencat.

- 04 d'abril de 2019: informe del sotsoficial 6005 i el gruista 6035, referent a una porta d'accés lateral al parc que es troba trencada.

- 28 de juny de 2019: informe de l'agent 6031, referent a un grup de joves fent "botelló" a dins del parc Prat del Senzill. Es constatava que hi havia una porta lateral i una part de la reixa trencada.

- 02 de juliol 2019: informe de l'agent 6024, referent a que la font del parc tenia massa pressió i queia al terra. També constatava que hi havia la porta lateral d'accés al parc i la reixa trencada.

- 23 d'octubre de 2019: informe del gruista 6033, referent als sanitaris del parc que degut a les fortes pluges es trobaven plens de fang.

Els horaris d'obertura i tancament dels lavabos i la porta d'accés al parc infantil Prat del Senzill eren, en horari d'estiu, de 8:00 a 22:00 hores i, en horari d'hivern, de 10:00 a 20:00 hores.

Quan l'agent gruista o de l'Escala Tècnica efectuava el tancament del parc, realitzava un control per tota la instal·lació per comprovar que no quedés cap persona tancada dins del parc i, alhora, comprovava que no s'hagués ocasionat cap desperfecte en les instal·lacions o en el mobiliari comunal.

Pel que feia als controls durant el Servei de nit, els agents feien cada dia un control del parc i el seu entorn per comprovar qualsevol incidència, com podia ser l'accés prohibit de persones passejant gossos, grups de joves fent "botelló", sobretot durant algun cap de setmana, entre d'altres. Aquestes persones s'introduïen dins del parc per algun forat que trobaven en la xarxa que delimita el parc infantil. Tanmateix, durant el Serveis de dia i de nit, es realitzaven controls rutinaris del parc i la zona d'estacionament els 365 dies de l'any.

Qualsevol incidència ocorreguda durant el Servei de dia o de nit corresponent es comunicava al Comú mitjançant un informe de l'agent.

Així mateix, els agents del Servei de nit feien un informe diari del control que havien efectuat en aquesta zona durant el seu servei. A part d'aquests informes dels agents, sempre que havien rebut qualsevol trucada d'algun veí de la zona, i no havien estat ocupats amb alguna urgència, s'havien desplaçat al lloc per tractar de solucionar la seva demanda.

Des del servei de manteniment del Comú de Sant Julià de Lòria, se'ns comunicava que en aquest parc es feia una neteja de tres a quatre cops a la setmana en períodes de bon temps i de dos a tres en temporada hivernal, tot i que en cas de necessitat es podia arribar a fer inclús cada dia.

També es feien actuacions fitosanitàries de diversos tipus de plagues un cop l'any. Així mateix, les màquines desbrossadores treballaven cada 15 dies tot i que en funció de la necessitat es podia allarga o escurçar la temporalitat d'aquesta tasca.

Que cada any es feien reparacions de tanques, zona de futbol, xarxes protectores i diferents elements de joc del parc, mantenint sempre el seu estat òptim de tot plegat en neteja, pintura i condicions d'ús.

Que durant aquest període s'havien realitzat tasques específiques de pintura en tot el parc, s'havien canviat les papereres, a més, de tasques de reparació a nivell de serralleria, tenint en compte que el propi servei comunal ja feia reparacions continuadament i en funció de la necessitat que sorgia amb el transcurs dels dies.

Es va traslladar el contingut de la resposta a la part interessada i, després que aquesta comunicqués la solució del problema plantejat es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 222/19).

Uns ciutadans presentaven un escrit de queixa davant la problemàtica que tenien amb una terrassa ubicada sota la seva vivenda al casc antic d'Andorra la Vella. Que la terrassa respectava l'horari de tancament a la 01:00 hores de la matinada, però quasi bé diàriament, els clients restaven en aquest espai fins altes hores de la matinada, sense respectar el descans del veïnat ja fos estiu o hivern. Que havien acudit al Servei de Policia i al Comú d'Andorra la Vella per donar a conèixer la situació, però com el tancament de la terrassa es respectava, li havien comunicat que no podien fer res. Que es llevaven molt d'hora per treballar i s'havien de medicar per poder dormir, motiu pel qual estaven tenint problemes físics.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Departament de Policia i del Comú d'Andorra la Vella se'ns informés de la qüestió exposada. Primerament, rebíem l'Informe del Departament de Policia en el que se'ns comunicaven les intervencions del Departament de Policia d'ençà l'1 de gener del 2016 i la corresponent actuació, a requeriment dels interessats, referint la Llei 30/2018, del 6 de desembre, qualificada de seguretat pública, com a eina sancionadora, vigent a partir del mes d'abril, el que els permetria ser molt més àgils i dissuasius davant conductes que alterarien la tranquil·litat pública i el descans dels veïns.

Que efectuada una recerca al programa d'intervencions, des de l'1 de gener de 2016 a la data, hi havia un total de cinc (5) intervencions registrades al respecte, essent:

- El 30 de setembre de 2017, a les 02:18 hores, es va requerir els serveis per sorolls provinents del local. La patrulla interventora

constatava a 4 persones assegudes a la terrassa pertanyent a dit local parlant amb un to de veu normal. Una vegada assabentats del motiu de la presència policial, els clients van manifestar que entraven dins el local i baixarien el to de veu.

- El 14 d'octubre de 2017, a les 02:24 hores, se'ls requereix donat que la gent d'algun bar de la zona feien molt de soroll i no els deixaven dormir. Mentre la patrulla es trobava en camí, la sol·licitant trucava novament als serveis anul·lant el requeriment, doncs semblava que la gent que feia sorolls, ja havien marxat del lloc.

- El 22 d'octubre de 2017, a les 03:36 hores, es registra una altra intervenció, després de la petició efectuada ja que molestaven pels sorolls d'un grup de gent que hi hauria al carrer, a les 03:41 hores tornen a telefonar al Despatx Central de Policia, anul·lant la intervenció, semblant que la gent que presumiblement feien soroll ja havien marxat del lloc.

- El 12 d'agost de 2018, a les 02:20 hores es requereix els serveis del Cos de Policia pel soroll del bar de sota del seu domicili. En aquesta ocasió els agents interventors, parlaven amb la sol·licitant, quina els informava del temps que duia aguantant soroll de clients del local, i que a més la terrassa del local no tancaria a l'hora establerta comunament essent aquesta hora la 01:00 hores. Els Agents de Policia interventors van informar a la requeridora de posar de manifest els fets del tancament tardador de la terrassa prop del Comú d'Andorra la Vella i, igualment, de requerir-los novament al moment que poguessin trobar-se molestos per sorolls. No obstant, els Agents de Policia interventors, van parlar amb el responsable del local, exposant-li els motius de la explotació de la terrassa fora d'hores autoritzades, i aquest va manifestar als agents que ell respectava l'horari d'explotació, però que en ocasions hi havia gent que ocupava dit espai, no sent clients del local. També es va informar a aquest al respecte de les seves obligacions.

Finalment en data 01 d'agost del 2019, a les 03:47 hores, es registrava una altra intervenció, ja que 3 joves farien soroll al portal de l'edifici, no deixant-los dormir. La patrulla de Policia interventora trobà als tres joves, que deien estar tranquil·lament parlant, sense fer cap tipus de soroll, essent identificats aquests i convidats a marxar del lloc.

Que de les cinc intervencions, observaven que dues eren durant la temporada d'estiu, poden entendre que hi havia més activitat pels carrers i terrasses de bars, alhora que també els balcons i finestres es mantenien obertes; era cert que les altres tres intervencions es produïen a finals de setembre i octubre, tot i que alguna refereix a gent del carrer, que podien estar circulant o aturats puntualment, com es va comprovar en una d'aquests intervencions.

Que disposant de la nova Llei Qualificada de Seguretat Pública, des del mes d'abril, la quina permetia una denúncia imminent sobre lloc a

l'infractor, prèvia constatació de la infracció amb uns imports monetaris molt considerables, (entre 200,00 € i 300,00 € per infraccions relatives a sorolls), havent informat en una d'aquestes intervencions al responsable del local interessat, i no haver tingut cap altre requeriment i/o denúncia més dels interessats al respecte, juntament amb les patrulles preventives a peu, que es feien diàriament tant de dia com de nit, entre altres, per dita zona, possiblement i era d'esperar que així fos, que les molèsties haguessin remès.

Seguidament, es rebia l'escrit de resposta del Comú d'Andorra la Vella, en qual contingut se'ns informava que, d'acord amb el Reglament del control de la contaminació acústica, publicat al BOPA, any 8, número 32, del 8 de maig de 1996 i, en especial, els articles 2 i 21 del referit Reglament, corresponia al Ministeri responsable de medi ambient la realització de totes les actuacions en matèria de contaminació atmosfèrica i acústica.

Que, en aquest sentit i de conformitat amb l'article 113 del Decret legislatiu del 3 de juliol del 2019 de publicació del text refós del Codi de l'Administració, del 29 de març del 1989, traslladaven l'expedient administratiu al ministeri referit per tal que pogués atendre la demanda.

Atès que novament es van personar els demandants manifestant la continuïtat dels sorolls que provocaven els clients del local, es va sol·licitar de la Comú d'Andorra la Vella que dintre el termini establert, article 17 del Text refós de la LCFRC, ens trametés la documentació que acredités el tipus de llicència atorgat al local, així com el nombre de taules i/o espai que podien utilitzar per ubicar la terrassa.

Es va rebre la contesta i analitzat el seu contingut, es va requerir al referit Comú un complement d'informació vist que en data 5 de novembre li trametièssim un segon escrit, en demanda d'informació complementària, sol·licitant-li la documentació que acredités el tipus de llicència atorgat al local, així com el nombre de taules i/o espai que poden utilitzar per ubicar la terrassa.

Vist que en data 5 de desembre ens traslladaven un segon escrit de resposta en el que ens manifestava literalment: *“dono per reproduïda íntegrament la carta que se us va trametre amb data 18 de setembre d'enguany a tots els efectes.”*

Atès el contingut de l'article 19 del Text refós de la LCFRC, el qual diu:

“Deure de col·laboració

1. Totes les persones o les entitats públiques o privades estan obligades a col·laborar amb el raonador del ciutadà en la tramitació de les queixes i les reclamacions que se li plantegin.

(...)

3. El raonador del ciutadà pot tenir accés a qualsevol informació relativa a l'assumpte que sigui objecte de l'expedient que hagi iniciat, llevat de la informació que tingui caràcter reservat d'acord amb les lleis aplicables.”

En conseqüència amb tot l'expressat i en compliment de l'obligació legal esmentada, que, dintre el termini establert, article 17 del Text refós de la LCFRC, ens trametés la documentació que acredités el tipus de llicència atorgat al local, així com el nombre de taules i/o espai que poden utilitzar per ubicar la terrassa.

Posteriorment, rebíem un altre escrit de la Corporació comunicant que el Comú d'Andorra la Vella, en la sessió de la Junta de Govern del 18 de setembre del 2013, va autoritzar la societat a explotar una terrassa de bar de 7m² (3,5m x 2m), en l'establiment comercial. Aquest dossier continua en tràmit. (Expedient 231/19)

Una ciutadana presentava un escrit de queixa degut a un problema sorgit feia uns mesos al Pas de la Casa en relació a la neteja dels carrers i que afectava al conjunt de la població i els turistes. Ens manifestava que l'empresa subcontractada pel Comú d'Encamp utilitzava per rentar els carrers uns “bufadors” extremadament sorollosos i des de l'inici de l'estiu els posava en marxa a les 6:00 hores del matí i en aquells moments a les 7:00 hores del matí en fer-se de dia més tard.

Que segons marcava la llei, no estava permès efectuar sorolls que pertorbessin la tranquil·litat de la població des de les 22:00 hores fins les 8:00 hores, horari que no estava respectant l'empresa subcontractada. Que havent mantingut una reunió amb el Comú d'Encamp, conjuntament amb l'Associació de veïns, amb la finalitat de trobar una solució, no havien obtingut cap resultat positiu.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Comú d'Encamp ens informés quant a la queixa presentada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que vistes les constatacions efectuades dels procediments de neteja en aquest nucli; en data 14 d'agost de 2019, els serveis tècnics de la Corporació varen notificar a l'empresa concessionària que s'havien de modificar les rutes de neteja i que no s'havia d'utilitzar, abans de les 8:00 hores, aquesta maquinària en zones habitades, per evitar les molèsties als veïns i als turistes, així com respectar el seu descans.

Comprovat amb la interessada que efectivament el problema havia estat solucionat, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 260/19).

4.IV. Seguretat viària

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

En la quarta subdivisió del sector Administració general s'han inclòs els expedients relacionats amb la seguretat dels ciutadans i tot el que pugui provocar una vulneració dels seus drets en aquest aspecte. Els expedients inclosos han estat: **149/18 i 337/19**.

4.IV.II. Expedients significatius

Una ciutadana ens presentava el seu escrit de queixa i ens exposava que vivia al mateix edifici on a la part baixa hi havia ubicada una botiga de venda temporal i emmagatzematge permanent de material pirotècnic de categories 1, 2 i 3.

Que, en data 18 d'abril de 2018, la demandant va presentar denúncia ja que l'activitat d'aquesta empresa vulnerava la Llei de Seguretat i Qualitat Industrial, el Reglament de seguretat contra incendis en edificis de vivenda i d'oficines, aprovat pel Consell General en la sessió del dia 22 de desembre de 1981, el Reglament sobre l'autorització de venda de material pirotècnic en casetes temporals i, en aquells aspectes no contemplats per la normativa andorrana, d'acord amb la disposició addicional quarta de la Llei de Seguretat i Qualitat Industrial, el *Reglamento de artículos pirotécnicos y de cartuchería (RD 563/2010)*.

Que en dita denúncia, sol·licitava que l'Àrea de Gestió i Control Ambiental i Seguretat Industrial del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat del Govern, efectués una inspecció a fi de verificar que els elements estructurals oferien les condicions de resistència al foc adients, que el local estava correctament compartimentat i que la instal·lació elèctrica de l'edifici no comportava risc d'incendi.

Així mateix, demanava revocar l'autorització administrativa que permetia la venda de material pirotècnic al local comercial abans esmentat, que durant els mesos que el local comercial no es dediqués a la venda de material pirotècnic, aquest es retirés i que en cas d'autoritzar vendre material pirotècnic en un futur, no romangués cap producte pirotècnic durant els períodes del dia i que el local comercial estigués tancat al públic.

En conseqüència i atès que a la data no tenia cap constància de que s'hagués efectuat cap inspecció, sol·licitava al Raonador del Ciutadà efectués les gestions escaients a fi de solucionar el problema exposat en la major brevetat possible.

Admès a tràmit, es va trametre la queixa a la Direcció del Departament Medi Ambient i Sostenibilitat del Govern. Rebut l'escrit de

resposta i tramès a la interessada, aquesta ens va mostrar la seva perplexitat en els següents punts de la contesta:

- Quant a la quantitat màxima de material pirotècnic, en la inspecció realitzada el 25 de juny de 2018 (període de màxima activitat del comerç) no superava els 79.88 kg de material que podia distribuir-se en 53.25 Kg en depòsit i 26.63 Kg en prestatges, que dóna compliment als requeriments normatius, no superant els 150 Kg de quantitat màxima de matèria reglamentada.

En aquest sentit, es va trametre un segon escrit en el que es comunicava que el dia 25 de juny de 2018 no es podia considerar el període de màxima activitat del comerç, ja que abans de la vetlla de Sant Joan era quan es procedia a la compra del material i no una vegada havia passat, motiu pel qual no es podia considerar real el material localitzat i per tant no s'havia pogut valorar el compliment de la normativa reglamentàriament.

Així mateix, es va remarcar que quant a la inspecció efectuada, el projectista i l'inspector del Ministeri competent en la matèria constataren mancances en aspectes administratius, com la verificació del sistema d'alarma, el contracte de manteniment del sistema de protecció d'incendis, la verificació que el sistema estava connectat a una central d'alarmes, així com el seu contracte de manteniment, la comprovació de la vigència de la pòlissa de responsabilitat civil i la relació de personal autoritzat a la venda i que mancava el llibre de registre.

En conseqüència, vam sol·licitar ens informessin dels tràmits i resultats efectuats quant a les mancances observades en la inspecció realitzada ans mencionada i ens trametessin la corresponent documentació. Altrament, es va sol·licitar la còpia de la llicència d'exploració i de la documentació que fonamentava el lliurament de la mateixa.

Es va rebre part de la informació i documentació sol·licitada, però vam continuar amb el dossier en tràmit ja que estaven a l'espera de rebre per part del titular de l'activitat la documentació que permetia la comprovació de la correcció de les mancances detectades en l'acta de 25 de juny del 2018 i que eren la verificació del sistema d'alarma, el contracte de manteniment del sistema de protecció d'incendis, la verificació que el sistema estava connectat a una central d'alarmes, així com el seu contracte de manteniment, la comprovació de la vigència de la pòlissa de responsabilitat civil, la relació de personal autoritzat a la venda i l'aportació del llibre de registre.

Posteriorment, es va rebre un informe elaborat per part del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat del Govern, mitjançant el qual ens comunicaven que van comprovar que l'activitat es va reprendre

en data 3 de juny 2019 i van realitzar una inspecció el dia 6 de juny del 2019 a les 15:00 hores, per mes concreció.

Que es va realitzar la revisió del projecte en el punts corresponents, que varen servir per a la seva autorització inicial i la comprovació dels punts sol·licitats en l'acta anterior a fi de comprovar els nivells de seguretat i de caràcter administratiu d'aquesta activitat comercial de caràcter temporal.

Que el resultat d'aquesta revisió va determinar el seu compliment tècnic a nivell de la seguretat i, en particular, en els sistemes passiu i actiu en la seguretat contra incendi i instal·lació elèctrica de baixa tensió; ensems la comprovació dels actes administratius obligatoris, que eren:

- Certificat de revisió i connexió del sistema d'alarma.
- Certificat de la vigència de l'assegurança de responsabilitat civil.
- Certificat del contracte de manteniment d'extintors mòbils.

Mancant en aquest acte:

- La relació del personal autoritzat a la venda i emmagatzematge.
- El llibre de registre.

Que tot això va ser constatat en l'acta de data del 6 de juny de 2019, donant un termini de 48 hores per a la presentació dels dos documents que mancaven. Que en data del 7 de juny 2019, es varen personar els responsables de l'activitat comercial al Ministeri competent en la matèria, amb la documentació sol·licitada en l'acta anterior i aixecant acta d'aquest fet.

Per tant, en data del 7 de juny de 2019, l'activitat de venda de petards havia estat controlada i comprovada, de conformitat amb la legislació vigent, així com el seu correcte funcionament, amb independència de les diferents inspeccions que es poguessin sotmetre per part de l'Àrea de seguretat i qualitat industrial, durant el període d'activitat de la mateixa.

Aquest dossier, va ser resolt favorablement en haver constatat el correcte funcionament de l'activitat comercial. (Expedient 149/18).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual comunicava la problemàtica de la circulació de patinets elèctrics. En concret ens manifestava el perill amb el que s'havia trobat, ja fos per les voravies quan circulaven a peu, com fins i tot per la carretera amb els seus vehicles. Els usuaris que utilitzaven aquesta mena de transport circulaven sense cap mena de prevenció/precaució, tant per ells mateixos com per la resta de ciutadans. Per tant, sol·licitava la intervenció

d'aquesta Institució a fi de saber la legalitat en la circulació dels patins elèctrics.

Es va admetre a tràmit la queixa i vam adreçar una demanda d'informació al Ministeri de Justícia i Interior sobre l'existència d'una regulació o reglamentació aplicable al seu ús, seguint l'establert en l'article 17 del text refós de la LCFRC.

Es va rebre la informació sol·licitada adjuntant l'informe emès pel Departament de Policia en relació amb el problema detectat sobre la circulació en la via pública d'aquests ginys. En aquest informe s'analitzaven les possibilitats actuals d'aplicar diversos articles del Codi de la circulació aplicable en vigor per tal de sancionar les conductes incíviques que es denunciessin o fossin detectades pels agents de policia.

Se'ns mencionava que, en data 20 de març del 2019, els serveis del Departament de Policia i, en concret, la Unitat de Seguretat Viària va intervenir en un accident de circulació amb ferits a la vorera del carrer de la Sardana d'Andorra la Vella, on un conductor d'un patinet elèctric va atropellar a un menor de 14 anys, sense aturar-se i per tant sense haver-se identificat.

Que analitzat el codi de la circulació vigent i concretament l'article 208 diu: *Els conductors de bicicletes i altres vehicles moguts per l'energia dels seus conductors, han d'atenir-se a les normes generals de circulació que els siguin aplicables i, a més, a les especials contingudes en aquest capítol. Queda rigorosament prohibida la utilització en la via pública de patins, monopatins o similars i de tota mena de vehicles mancats de mecanismes que permetin el seu funcionament autònom.* Vist aquest article i la particularitat del patinet elèctric que si que disposa d'un mecanisme que permet el seu funcionament autònom i per tant no és mogut per l'energia dels seus conductors, quedaria exclòs d'aquest capítol i, així mateix, quedaria exclòs de la prohibició de la seva utilització a la via pública. Vist l'exposat no es podria sancionar per aquest article als seus usuaris.

Si analitzàvem les seves característiques o sia, que era conduït per una persona i disposava d'un mecanisme autònom, segons les definicions que trobàvem al codi de la circulació seria el que refereix l'article 1.47. *“Vehicle: En general, tot aparell guiat per l'home, proven de motor de tracció o no, que movent-se o essent mogut pel sòl, permet de traslladar d'un lloc a un altre persones o coses i la definició 1.6. Automòbil: Tot vehicle dotat de mitjans de propulsió mecànica propis i independents de l'exterior, que pugui circular de forma idònia per la via pública, sense necessitat de carrils o altres dispositius anàlegs”.*

Que segons l'article 135 del codi de la circulació *“Tot tipus de vehicle automòbil que es trobi en circulació pel territori andorrà i sigui propietat d'un resident, andorrà o estranger, ha de ser obligatòriament inscrit al*

Registre de Vehicles, sempre que es reuneixin les condicions requerides per la legislació vigent; altrament, ha de ser reexportat fora d'Andorra”.

Vist l'esmentat anteriorment la definició del patinet elèctric es podria definir com un vehicle automòbil i hauria de ser matriculat, fet que no seria així ja que no reunirien les condicions requerides per la legislació vigent (retrovisors, llums, etc) i, per tant, no es podria sancionar per aquest article.

Que s'havia consultat prop d'una companyia d'assegurances del Principat si aquest tipus de vehicle es podria assegurar, manifestant que vist que està catalogat com a vehicle però no disposa dels elements com a tal, no asseguraven a cap usuari d'aquest vehicle. Així mateix, informaven que tampoc es trobarien coberts en les assegurances de responsabilitat civil que podien assegurar en les assegurances de la llar.

Vist les circumstàncies de l'accident en que el conductor del patinet elèctric i les queixes rebudes per vianants en la particularitat del primer cas en que va atropellar al menor vianant a la vorera i el segon cas en que circulen per les voreres sense respectar els vianants, analitzant el codi de la circulació actual, no existia cap sanció per aplicar en el cas de que un vehicle circulés per les voreres, tot i que en la definició de vorera/voravia ens diu en l'article 1.57. *“Vorera o voravia: Zona dels carrers o les carreteres reservada a la circulació de vianants”.*

La problemàtica dels usuaris d'aquest tipus de vehicle anava en augment i no solament al Principat si no a la resta dels països veïns, tenint coneixement que va haver-hi un vianant que va morir a la ciutat de Madrid, Espanya, en ser atropellat per un patinet elèctric, motiu pel qual s'hauria d'establir un procediment de control i d'actuació en el cas del conductors temeraris que es pogués observar a la via pública i si més no determinar en base a l'article 211.2/5 una sanció pel cas que ens ocupava ja que diu *“Els agents de l'autoritat, en funció del fet sancionable i d'acord amb el que s'especifica seguidament, sancionen els infractors, imposant el tipus de sanció que correspongui a cada article que hagi estat contravingut, sempre d'acord amb la gravetat dels fets i la perillositat per a la seguretat viària que hagin ocasionat amb la seva conducta. Poden també ser objecte de sanció aquelles conductes que tot i no estant tipificades en el contingut de la taula de sancions, suposin un perill greu per la seguretat de les persones, sempre que el fet a sancionar provingui d'una infracció a qualsevol dels articles d'aquest Codi”.*

En base a l'article anterior i analitzats els articles 2.1 i 3 del Codi de la circulació aplicable en vigor, es creia que es podria sancionar als usuaris de patinets elèctrics ja que el primer article ens diu 2.1. *“Tots els usuaris de les vies públiques han de comportar-se correctament i de forma que no constitueixin cap perill o cap molèstia per a la circulació, i han d'evitar qualsevol dany a les persones o als béns, tant de domini públic com de propietat privada”*, preveien el règim sancionador dos fets

sancionables: 2.1: Conducció temerària que causi perill a les persones o coses, 300,51 € i 2.1: Manifestacions incorrectes o de fet en el curs de la circulació, 60,10 €, determinant, mitjançant instrucció o circular, l'enunciat, per exemple, "No comportar-se correctament un usuari de la via pública, havent constituït un perill o molèstia per a la circulació" i la sanció monetària que es cregui convenient.

El segon article esmentat ens diu 3. "El conductor d'un vehicle ha de prendre les mesures necessàries per dominar els seus moviments, preveure les seves reaccions i conduir-lo amb prudència", preveien en el règim sancionador un fet sancionable. 3. No regular la velocitat en funció de l'estat de la calçada, de la visibilitat, dificultats de la circulació i obstacles previsibles, 90,15 € determinant, mitjançant instrucció o circular, l'enunciat, per exemple, "No conduir un vehicle (Patinet elèctric) amb prudència" i la sanció monetària que es cregui convenient.

Que s'havia extret del BOPA dues ordinacions comunals, una del Comú d'Andorra la Vella i l'altra del Comú d'Escaldes-Engordany, en les quals es prohibia l'ús d'aquests vehicles en el seu article 3 pel que feia a la primera ordinació i en el seu article 1 pel que feia a la segona.

Finalment, comunicaven que pel que feia a les infraccions i sancions es referien al que preveuen al respecte al Codi de la circulació aplicable en vigor i les altres normes vigents que les regulen. Es va trametre l'escrit de resposta a la part demandant. Aquest dossier continua en tràmit d'enquesta. (Expedient 337/19)

5.- SECTOR INSTITUCIONAL

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

Les demandes d'informació o queixes presentades pels ciutadans i que feien referència a entitats o persones que els donen un servei, com, per exemple, el Col·legi d'Advocats d'Andorra o les entitats bancàries, així com qüestions derivades als nostres homòlegs, han estat incloses en aquest sector: 281/18, 5/19, 6/19, 29/19, 43/19, 80/19, 125/19, 142/19, 160/19, 166/19, 192/19, 201/19, 233/19, 248/19, 287/19, 298/19, 301/20, 329/19, 330/19 i 348/19.

5.II. Expedients significatius

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que comunicava que volia presentar una demanda per negligència mèdica. Que va iniciar els tràmits amb un advocat, el qual, segons li comunicava havia de donar un dipòsit de 2.500,00 € sol·licitats pel Batlle. Que el dia 21 de juny de 2018 a les 10:00 hores de la nit li va sol·licitar que li fes

una transferència bancària de 500,00 € al seu compte personal que va efectuar.

Que en no estar d'acord amb les seves actuacions va deixar de ser el seu representant. Que va sol·licitar a més de set despatxos professionals la possibilitat de que portessin la seva demanda obtenint un resultat negatiu. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà prop del Col·legi d'Advocats a fi de trobar un lletrat que portés el seu cas.

Es va trametre la queixa al Col·legi d'Advocats a fi de saber el seu parer. Rebuda la contesta, se'ns manifestava que arrel del comunicat per part de la interessada la Junta de Govern del Col·legi d'Advocats havia acordat obrir un expedient informatiu al lletrat. Que la Secretaria del Col·legi d'Advocats havia trucat a la demandant i aquesta havia informat que tenia advocat.

Que si la seva situació econòmica no li permetés fer-se càrrec dels honoraris d'un advocat, podia sol·licitar a la Batllia que se li atorgués el benefici de justícia gratuïta i, si se li reconeixia, li seria nomenat un advocat del torn. Que si aquest era el seu cas havia de formular personalment una sol·licitud a la Batllia d'Andorra on li facilitarien un formulari de *Sol·licitud de justícia gratuïta*, que hauria de complimentar i aportar la documentació que se li requerís.

Es va comunicar el contingut de la resposta a la demandant, tot informant-nos que ja havia efectuat aquests tràmits i que estava en espera del resultat de la seva sol·licitud. Posteriorment, la demandant es va posar en contacte amb aquesta Institució comunicant la solució del problema plantejat. (Expedient 281/18).

Una ciutadana sol·licitava la nostra intervenció ja que ens comunicava la seva perplexitat amb la negativa en obrir un compte bancari en una entitat bancària, ja que li era necessari en aplicació de l'article 77 Llei 31/2018, del 6 de desembre, de relacions laborals.

Que va sol·licitar a Batllia el seu desbloqueig que es va fer efectiu el dia 26 de juliol del 2019 retornant-la a l'entitat bancària per fer novament la petició essent-li novament denegada sense cap explicació.

Que va adreçar un escrit per correu electrònic a l'Associació Andorrana de Bancs, entitat que va respondre de manera taxativa que degut a la legislació nacional i internacional aplicable a Andorra, les entitats bancàries es reservaven el dret de rebutjar un client si es tenia sospita que els seus fons eren d'origen il·lícit.

Que, segons Aute del 14 d'octubre de 2019, la Batllia comunicava que no era funció dels dipòsits judicials vulnerar la norma indicada per

la legislació laboral, doncs a la pràctica s'estava remetent a la beneficiària, un xec amb els emoluments laborals que li eren destinats, per quan aquesta darrera no disposava de domicili bancari, i se la instava a efectuar les gestions pertinents per a poder acollir-se a la norma i que el seu salari pogués ésser transferit a un domicili bancari.

Es va trametre la demanda exposada a l'entitat bancària i al Govern a fi de que se'ns informés sobre la qüestió plantejada. (Expedient 248/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa. Comunicava el seu desacord amb l'actuació d'una treballadora d'una notaria, ja que en personar-se el dia 6 de novembre de 2019, aproximadament a les 16:00 hores, a fi d'aportar uns documents sol·licitats per efectuar un canvi de nom en la seva hipoteca, li van comunicar que estava subjecta a l'Impost indirecte sobre les transmissions patrimonials tot i comunicant la interessada que estava exempta. Que aquesta treballadora la va atendre de males maneres tot i escridassant-la. Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució quant al problema exposat.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam adreçar a la notaria a fi que se'ns informés del relatat per la interessada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que després d'interessar-se per l'incident i una vegada contrastats els fets amb el personal col·laborador de la notaria, manifestava que el dia 6 de novembre al matí, l'ex-parella de la demandant, molt amable i educadament, es va personar a la notaria per a demanar informació sobre els documents necessaris per realitzar una donació d'immoble a favor de la seva ex-parella.

Que aquell mateix dia a la tarda, es va personar a la notaria una senyora dient que portava uns documents. Se li va demanar alguna referència que els permetés identificar l'expedient, a la qual cosa va respondre bruscament: "Amb la pasta que cobreu ja ho hauries de saber". Que sense més precisa informació, varen deduir que aquella sol·licitud guardava relació amb la consulta que al matí se'ls havia efectuat.

Que, amb males maneres, la demandant va elevar el to de veu diverses vegades, al·legant que estava molt cansada del procés de separació i que portava tres anys amb els tràmits de donació del pis. Se li va detallar el que necessitaven per formalitzar l'operació i cada vegada que li demanaven un document, ella es molestava més.

Que en fer-li saber que per adquirir la meitat indivisa de l'immoble entenien que havia de liquidar impostos, va dir que ella s'havia informat a Tributs i que havia obtingut l'exempció, a la qual cosa se li va indicar, sense faltar-li al respecte en cap moment, que si era realment així els havia de facilitar la resolució administrativa d'exempció. I, lògicament, que si el Departament de Tributs i Fronteres del Govern li concedia

aquella exempció, la notaria no entraria a valorar-ne el fons i senzillament prepararia l'escriptura sense exigir-li cap tipus de liquidació fiscal. Davant d'aquest requeriment va reaccionar rebllant "Tu ets advocada o què?"

Que, potser pensant que posaven en dubte la seva paraula, la interessada es va ofendre i va començar a contestar de males maneres, moment en que la col·laboradora de la notaria, en coincidir la demandant a la recepció amb altres clients, li va demanar que es calmés. Va afegir que la notaria es limitava a demanar-li la documentació necessària per formalitzar l'escriptura i, doncs, cas de tenir-la, que els hi facilités la resolució d'exempció.

A partir d'aquell moment, insistien en el fet que hi havia a la recepció altres clients, l'enuig va augmentar i va abandonar el local tot esquinçant els papers que duia a la mà, que va escampar al cancell de la porta de la notaria, i va amenaçar la col·laboradora tot cridant. Que desconeixien la situació particular de la clienta i el retard que es pogués haver acumulat en la tramitació dels expedients aliens a la notaria, però entenia que res justificava una actitud com la mostrada. Ni els col·laboradors de la notaria ni els altres clients mereixien viure una situació tan incòmoda i desagradable, com tampoc tenien que empassar-se les impertinències d'un client que arribava alterat per motius que no els eren atribuïbles.

Finalment, lamentaven la situació i asseguraven que la col·laboradora en qüestió, que portava molts anys treballant de cara al públic, era exemplar en el tracte als clients, havent mostrat en tot moment i des del primer dia una actitud de respecte i professionalitat. (Expedient 348/19).

6.- SECTOR JUSTÍCIA

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

Les demandes que han fet referència al funcionament de la justícia, en les quals aquesta Institució no hi té competència d'acord amb el que preveu l'article 3.2 del Text refós de la LCFRC, han estat recollides en aquest sector.

Els expedients inclosos en aquest sector són: 1/19, 16/19, 18/19, 74/19, 104/19, 108/19, 110/19, 114/19, 117/19, 133/19, 179/19, 183/19, 194/19, 212/19, 219/19, 261/19, 270/19, 278/19, 302/19, 307/19, 317/19, 338/19, 341/19, 359/19, 362/19, 374/19, 376/19 i 378/19.

6.II. Expedients significatius

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa sol·licitant l'agilitació de la causa per tal d'obtenir una sentència que esperaven des de feia més de cinc anys. Que la última diligència era de data del 20 de febrer del 2017 en la que s'acordava fixar l'audiència pel dia 10 de març del 2017 per tal de celebrar la continuació del judici de proves del litigi.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia d'acord amb el Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta i l'ofici efectuat per part de la Batllia, se'ns comunicava que el litigi que s'estava tramitant prop de la Secció civil es va iniciar en data 18 de desembre del 2013 amb una demanda de citació a judici civil a tramitar pel procediment ordinari en reclamació de quantitat contra una empresa. Que entre el 18 de desembre de 2013 i l'11 d'abril de 2014, es va tramitar sense incidència els tràmits de demanda, contesta i demanda reconvençional, i rèplica i demanda reconvençional.

Que previ a evacuar el tràmit de dúplica, entre el 30 d'abril del 2014 i 29 de maig de 2014 -en primera instància- i 15 de juliol de 2014 -en segona instància-, es va tramitar i resoldre la petició d'acumulació d'uns autes als presents autes i formulada per la part defenent, suspenent-se la seva tramitació fins que aquests, a càrrec de la secció civil número 2 arribessin al mateix estadi processal que els actuals, és a dir, per evacuar el tràmit de dúplica.

Que entre el 16 de juliol de 2014 -data en què es va oficiar a la secció civil 2 per tal que trametés l'expedient quan estigués al mateix estadi processal- i el 10 de desembre de 2015 (és a dir, 18 mesos), la causa va quedar en espera de que la secció al càrrec dels autes a acumular la trametés a aquesta secció de la Batllia, sense que, per part d'aquesta secció, tingués competència per donar explicacions d'aquells autes en aquell període. En tot cas, el 10 de desembre de 2015, la secció civil número 2 va remetre els autes a acumular que es trobaven suspesos per haver donat lloc a una excepció dilatòria de litispendència plantejada per les parts.

Que entre el 17 de febrer i el 23 de setembre de 2016, es va prosseguir amb la tramitació de la causa ja acumulada, a saber contesta i replica en el marc dels autes, dúplica i judici de proves en el marc de la causa ja acumulada, amb constància de diversos aplaçaments convinguts per les parts.

Que després de valorar la procedència de les proves presentades per les parts, en data 10 de gener del 2017, es va iniciar la pràctica de les proves i que era en l'estadi en què es trobava la causa.

Que s'havien practicat la totalitat de les proves proposades per les

parts (consistents en nous documentals publico privades, cinc requeriments; nou testificals realitzades en dues sessions de judicis de proves).

Que restava tant sols en acabar-se de practicar les dues proves pericials proposades per cada part i a realitzar per un mateix perit judicial. Al respecte precisaven que havia existit un retard no imputable a aquesta secció respecte de la seva pràctica puix entre el 7 de febrer i el 19 d'abril de 2017, es va procedir a seleccionar el perit judicial (a través de la petició de diversos pressupostos, la tramitació del procediment escaient de nomenament així com la consignació efectiva de la provisió de fons dels honoraris del perit judicial), acceptant la missió el perit nomenat el dia 19 d'abril del 2017.

Que entre el 19 d'abril de 2017 i el 30 de gener de 2019, durant 21 mesos, la causa estava pendent de rebre per part del pèrit judicial el seu informe provisional. Constava en autes una diligència interna de data 28 de novembre del 2018 en la que es demanava al pèrit nomenat quan tenia previst lliurar l'informe pericial encomanat, indicant aquest que tenia dificultats per accedir a una sèrie d'unitats immobiliàries. També constava en la mateixa diligència que s'havia contactat amb el lletrat de la part defenent per tal que es facilités l'accés al pèrit a les unitats immobiliàries.

Es constatava un període d'inactivitat entre el 19 d'abril del 2017 i el 28 de novembre del 2018, que es justificava pel fet, en primer lloc que, d'acord amb el que la mateixa pèrit va manifestar, la diligència li va arribar en un moment de molta feina al despatx i que no es va poder dedicar fins a l'abril del 2018; i en segon lloc, que la pericial estava encomanada i la pèrit judicial va tenir certes dificultats per poder accedir a algunes unitats immobiliàries (segons la pèrit, el 06 d'agost de 2018 per primera vegada la perit va reclamar visitar les cases al lletrat de la part defenent). Constava en autes una diligència interna de data 10 de gener del 2019 en la que el lletrat de la part defenent informava que el 10 de desembre del 2018 va comunicar al pèrit judicial les dades de contacte dels propietaris de les unitats immobiliàries, així com un correu electrònic enviat a la perit en data 10 de gener del 2019 informant d'aquest extrem.

Que, en data 4 de febrer del 2019, es va donar trasllat a les parts del dictamen pericial provisional de data 30 de gener de 2019, atorgant-los-hi el termini de quinze dies per presentar les alegacions tècniques convenients. Per escrits de data 22 de febrer del 2019, ambdues parts van sol·licitar un termini suplementari de 15 dies per tal de donar compliment al requeriment efectuat per diligència de data 4 de febrer del 2019, el que es va acordar per Providència del dia 26 de febrer de 2019 notificada a les parts en data 5 de març, és a dir, fins el 27 de març d'enguany inclòs.

Segons si les parts formulaven o no alegacions tècniques al respecte, es podia donar el cas que es pogués procedir al tancament del judici de proves en poques setmanes -si no en formulaven-, com s'hagués de donar trasllat al pèrit de les mateixes a fi que complementés el seu informe o les refusés, per poder decretar com a definitiu l'informe pericial -el que sens dubte seria més llarg-.

Finalment, comunicaven que una volta tancat el judici de proves, només restaria a celebrar el tràmit de conclusions i dictar sentència, que, per l'antiguitat de l'expedient, òbviament se li donaria la màxima prioritat possible. Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a l'interessat. (Expedient 1/19).

Uns ciutadans van presentar un escrit ja que per Aute de data 20 de desembre de 2012, es va condemnar a una societat decretant-se l'execució de la suma reclamada pels administradors de la Comunitat de Propietaris per un import de 11.949,83 €, més els interessos legals devengats per aquest import des del dia 16 d'abril de 2012 i fins el dia del seu total pagament i imposant a la demandada les costes judicials ocasionades amb expressa inclusió de les derivades de la intervenció d'advocat i procurador.

Per tant, sol·licitaven l'agilitació de l'esmentada execució, ja que malgrat la insistència de l'Advocat de la Comunitat de Propietaris, encara no només no s'havia portat a terme dita execució sinó que la societat esmentada havia anat acumulant deute fins al punt que la resta de propietaris no podien assumir les necessitats bàsiques dels immobles.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia d'acord amb el Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta i l'ofici efectuat per part de la Batllia, se'ns comunicava que en els autes de l'expedient, la societat instant va promoure demanda d'execució en data 05 de febrer de 2013 contra la societat; que a resultes de l'esmentada demanda es va dictar providència d'execució en data 09 d'octubre de 2013, reclamant a la part executada l'import de 14.388,77 €.

Que davant l'incompliment de la part demandada es procedí a travar embargament sobre tots els béns i drets de la societat, així com a efectuar totes les indagacions, i recerques pertinents prop del Servei de Policia a efectes de travar embargament sobre els lloguers que percebia la societat executada sobre les unitats immobiliàries que formaven part de l'edifici, conjunt immobiliari privat havent recautat a tal efecte l'import total de 2.250,00 €.

Que en data 10 de juliol de 2019 es va decretar l'arxiu de les actuacions a instància de la part demandant, a efectes de procedir a delegar l'execució al Saig. (Expedient 16/19).

Uns ciutadans presentaven un escrit de queixa ja que havent obtingut sentència i havent sol·licitat la seva execució, el dia 12 de febrer va ser informada que l'expedient estava tancat informàticament i arxivat. Que li havien comunicat que s'havia trobat l'expedient, però que l'havien de revisar. Per tant, sol·licitaven l'agilitació de l'execució de la sentència.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia d'acord amb el Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta i l'ofici efectuat per part de la Batllia, se'ns comunicava que per providència de data 26 de maig del 2015, notificada a la part interessada mitjançant la seva representació processal en data 28 de maig del 2015, es va procedir a l'arxiu provisional de l'execució per motiu que de les actuacions practicades en seu d'execució, en ressortia que la part executada no disposava de béns i/o drets susceptibles d'execució i la part executant no va formular recurs contra la resolució judicial en el termini legal. (Expedient 74/19).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que al setembre de 2017 va decidir separar-se del seu cònjuge. Que a principis de l'any 2018, a través de la seva advocada va presentar demanda de separació. Que transcorregut més d'un any i mig no havia obtingut la sentència, motiu pel qual sol·licitava l'agilitació de l'esmentada causa.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia d'acord amb el Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta i l'ofici efectuat per part de la Batllia, se'ns comunicava que el litigi que s'estava tramitant per la demandant es va iniciar en data 27 de novembre del 2017 amb una demanda de citació a judici civil a tramitar pel procediment abreujat, en demanda de separació.

Que entre el 12 de gener del 2018 i el 9 de març del 2018, es va tramitar sense incidència els tràmits de demanda, contesta, proposició de proves i judici de proves, amb constància de dos aplaçaments convinguts per les parts. Després de valorar la procedència de les proves presentades per les parts, en data 18 de juny del 2018, es va iniciar la pràctica de les proves i que aquest era l'estadi en què es trobava la demanda.

Que s'havien practicat la totalitat de les proves proposades per les parts (consistents en dos documentals, quatre requeriments i una confessió en judici). Quant a les proves consistents en requeriments, un d'ells consistia en un informe de valoració a efectuar per l'Equip d'Atenció de Violència de Gènere i Domèstica de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat, sol·licitat per ofici de data 18 de juny del 2018 i rebut prop d'aquesta secció, el 27 de setembre del 2018; i un altre estava adreçat a la CASS, enviat per ofici de data 18 de juny del 2018 i del qual, al no tenir constància d'haver rebut la resposta corresponent, es va enviar el

corresponent recordatori en data 12 d'abril del 2019 i que es rebrien en breus terminis la resposta.

Finalment, ens comunicaven que restava tant sols a acabar-se de practicar les proves consistents en dos requeriments i una testifical, la pràctica de les quals es va reservar a la vista del resultat de la prova confessió en judici, que es va celebrar el proppassat dia 3 de maig del 2019. Que una volta tancat el judici de proves, en les properes setmanes, només restaria a celebrar el tràmit de conclusions i dictar sentència, que, per l'antiguitat de l'expedient i matèria de família, òbviament se li donaria la màxima prioritat possible. (Expedient 133/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que comunicava el seu desacord amb l'actuació de la Batllia i de l'Autoritat Financera Andorrana (en endavant, "AFA") ja que havia de cobrar la seva nòmina a través de xec depositat a la Batllia en tenir el compte bancari embargat.

Que cada mes havia d'esperar més de quinze dies a fi de poder percebre'l, manifestant que quan s'adreçava a la Batllia li manifestaven que era problema de l'AFA i quan s'adreçava a l'AFA li comunicaven que era problema de la Batllia. Que concretament els últims xecs abonats van ser en dates 15 d'abril de 2019 per un import de 284,99 €, 24 de maig de 2019 pel mateix import de 284,99 € i el 30 de maig de 2019 per un import de 1.015,01 €.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia i a l'AFA. Primerament es va rebre contesta de l'AFA tot informant que d'acord amb l'article 4.2 lletra i) de la Llei 10/2013, del 23 de maig, de l'Autoritat Financera Andorrana, l'AFA prestava els serveis de tresoreria de l'Estat. En el marc d'aquest servei s'inclouïa la gestió de la tresoreria de la Batllia d'Andorra. Així, diàriament, l'AFA rebia diversos ingressos als seus comptes bancaris de referència "Fiances i dipòsits", i n'informava detalladament a la Batllia el següent dia hàbil.

Quant a les disposicions, en seguiment a les instruccions rebudes de la Batllia, l'AFA emetia xecs o ordres de transferència en un termini màxim de dos dies hàbils quan l'import era igual o inferior a 600,00 € i els dies 15 i 30 o 31 de cada mes per als imports superiors a 600,00 €, excepte quan la Batllia sol·licitava expressament que el pagament s'efectués amb caràcter d'urgència, en quin cas, atenent a la disponibilitat de tresoreria, el pagament s'efectuava en els dos dies hàbils següents.

Pel que feia als pagaments esmentats pel demandant en el seu escrit, detallaven la corresponent cronologia:

- En relació amb el xec que s'indicava com a "abonat en data 15 d'abril de 2019 per un import de 284,99 €".

- data d'abonament al compte de l'AFA: dimarts 02 d'abril de 2019.
 - data de notificació de l'abonament per part de l'AFA a la Batllia: dimecres 03 d'abril de 2019.
 - data de recepció a l'AFA de l'ordre de pagament (mitjançant xec) de la Batllia: dijous 11 d'abril de 2019.
 - data de lliurament del xec per part de l'AFA a la Batllia: dilluns 15 d'abril de 2019.
 - i data de cobrament del xec: dimecres 17 d'abril de 2019.
- En relació amb els xecs que s'indicaven com a “abonat en data 24 de maig de 2019 per un import de 284,99 € i abonat en data 30 de maig de 2019 per un import de 1.015,01 €”:

- data d'abonament de 1.300,00 € al compte de l'AFA: divendres 03 de maig de 2019.
- data de notificació de l'abonament per part de l'AFA a la Batllia: dilluns 06 de maig de 2019.

Que en aquest abonament es produïa una incidència: l'abonament de l'import al compte de l'AFA especificava el nom del beneficiari però no mencionava el número de causa, informació imprescindible en la gestió de tresoreria de fiances i dipòsits, i motiu pel qual la Batllia va donar instruccions d'efectuar l'abonament a la partida “Pendants d'aplicació” per tal d'indagar i confirmar a quina causa corresponia i comunicar-ho a l'AFA.

- data de notificació a l'AFA de l'ordre de traspàs de la Batllia de la partida "Pendants d'aplicació" al número de causa concret: dilluns 13 de maig de 2019.
- data de recepció a l'AFA de l'ordre de pagament (mitjançant xec) de la Batllia per un import de 284,99 €: dimecres 22 de maig de 2019.
- data de lliurament del xec per part de l'AFA a la Batllia: divendres 24 de maig de 2019.
- data de cobrament del xec d'import 284,99 €: divendres 24 de maig de 2019.
- data de recepció a l'AFA de l'ordre de pagament (mitjançant xec) de la Batllia amb especificació de “procediment urgent” per un import de 1.015,01 €: dimarts 28 de maig de 2019.
- data de lliurament del xec per part de l'AFA a la Batllia: dijous 30 de maig de 2019.
- i data de cobrament del xec d'import 1.051,01 €: 30 de maig de 2019.

Rebut l'escrit de resposta del Consell Superior de la Justícia, se'ns comunicava que en relació al procediment de consignació d'havers laborals per part de l'empresari, aquest consistia en que una volta el salari es meritava, cas que la persona tingués els seus comptes bancaris

embargats, l'empresa dipositava els havers laborals a l'AFA. Una volta acreditat el referit ingrés prop de la Batllia, aquesta en donava trasllat al beneficiari per tal que manifestés si volia que se li lliurés la quantitat, o no, i cas que el beneficiari acceptés el lliurament de la quantitat, es feia la petició de xec a l'AFA, que es rebia en un termini de, com a mínim, 13 dies.

Així doncs, la tardança en el lliurament de les sumes, era deguda a la tramitació pròpia del procediment de consignació Judicial, que no permetia un lliurament immediat al treballador de les sumes consignades, essent doncs aconsellable pel treballador de sol·licitar prop del departament d'execucions de la Batllia d'Andorra, l'aixecament d'un dels seus comptes bancaris a fi de percebre el seu salari. (Expedient 194/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que comunicava que en data 26 d'abril de 2019 li va ser notificat l'Aute Executòries antigues 5100128/2010 efectuant-li una retenció salarial de 401,94 € sobre les nòmines mensuals que havia de percebre a comptar des del mes de maig i fins la liquidació del deute, import total que no li havia estat notificat. Que en no poder tenir compte bancari cobrava el seu salari a través de xec dipositat a la Batllia, trobant-se amb la problemàtica que percebia la nòmina amb un mes i mig de retràs. Que el pis havia estat venut i no li havien comunicat quin import li restava del deute contret.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia d'acord amb el Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta i l'ofici efectuat per part de la Batllia, se'ns comunicava en primer lloc, que quan es va rebre aquesta queixa ja feia setmanes que se li havia aixecat l'embargament referenciat a la interessada, concretament, l'ofici en que es deixava sense efecte aquesta mesura d'assegurament el 28 de maig del 2019, quan per contra la seva carta era del 3 de juliol del mateix any. Per tant quan es va presentar la queixa ja no existia aquesta problemàtica. Precisaven que es va fer l'aixecament de la mesura acordada perquè en paral·lel es va acordar i executar, una retenció sobre el salari que percebia, mesura que es mantenia amb normalitat per tal d'eixugar l'import del deute que encara restava pendent en el marc de la causa referenciada. (Expedient 212/19).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que en data 11 d'abril de 2014 es va acordar decretar fallida en tant que titular d'un negoci en estat de cessació de pagaments i fallida. Que des de l'entrada de la fallida l'any 2014, encara no havia estat resolta, tot manifestant algunes desavinences amb l'administrador judicial, tot i la seva voluntat en solucionar la situació. Per tant, sol·licitava l'agilitació de l'esmentada fallida.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia d'acord amb el Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta i l'ofici efectuat per part de la Batllia, se'ns comunicava que en el marc de les actuacions registrades afectant la cessació de pagaments i fallida del demandant en la seva qualitat de titular del negoci, s'havien pogut practicar totes les actuacions pertinents a fi de procedir a la celebració de l'assemblea de creditors del present procediment concursal el dia 17 de desembre de 2019, en el decurs de la qual l'administrador judicial retrauria comptes i es dissoldria de ple dret la unió de creditors del procediment, procedint-se finalment a l'acabament del mateix. (Expedient 278/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que en data 21 de juny de 2018 va presentar demanda de divorci i modificació de mesures paternofilials en conveni de separació matrimonial. Que a la data, transcorregut més d'un any, encara no havia obtingut sentència, ni tan sols s'havia iniciat cap tràmit de proves. Per tant, sol·licitava l'agilitació del procés.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia d'acord amb el Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que s'havia procedit a agilitzar la tramitació dels presents autes, havent a tal efecte dictat el passat dia 31 d'octubre del 2019 una Providència acordant un termini a la part agent per tal d'al·legar i proposar proves en relació a la demanda reconventional implícita proposada per la part defenent, a fi d'assegurar el procés degut i garantir el dret a la defensa de les parts litigant.

Esmentaven que tractant-se d'un procediment immers en el dret de família, en el qual intervenien interessos de menors, la tramitació del procediment hauria de ser molt curosa tant pel que respectava als tràmits, com pel que feia a les proves proposades, sense que la immediatesa per obtenir una resolució hagués de ser un obstacle per assegurar una deguda valoració del procediment a fi de garantir principalment el benestar dels menors. (Expedient 302/19).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa ja que en data 7 de gener de 2019 la Batlle instructora acordà no donar lloc a la petició de justícia gratuïta. Que havent presentat recurs d'apel·lació, en data 27 de febrer mitjançant Aute se li va reconèixer el dret a accedir al benefici de la defensa i l'assistència lletrades gratuïtes en relació al presumpte delictes menor d'omissió del deure d'assistència en cas de necessitat de l'article 168 del Codi Penal vigent. Que a la data no havia tingut cap més notícia, tot i haver-se personat en reiterades ocasions a la Batllia, essent informat que estava en mans del Batlle. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució del Raonador del Ciutadà.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia d'acord amb el Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta i l'ofici efectuat per part de la Batllia, se'ns comunicava que per aute de data 07 de gener de 2019 es va desestimar la petició del demandant, el qual va interposar recurs d'apel·lació contra l'esmentada resolució.

Que per aute de data 27 de febrer de 2019 el Tribunal de Corts va estimar parcialment el recurs interposat pel demandant, revocant parcialment la resolució de data 13 de desembre de 2018, tot i acordant a l'apel·lant el dret a accedir al benefici de la defensa i l'assistència lletrades gratuïtes en relació al presumpte delictes menor d'omissió del deure d'assistència en cas de necessitat (article 168 del Codi Penal). Que per aute de data 15 d'octubre de 2019 s'havia acordat a l'interessat el benefici de la defensa i l'assistència lletrades gratuïtes.

Que la demora en la resolució de la seva petició era essencialment en la sobrecàrrega que patia la secció d'instrucció número 4, i en la manca de mitjans humans (baixa llarga de 5 mesos d'un oficial i manca d'un funcionari administratiu suplent puntualment per contractuals i hores extraordinàries) a les que havia tingut que fer front la secció tot al llarg del segon semestre de 2018 i tot l'any 2019. (Expedient 317/19).

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà ja que tenia el compte bancari bloquejat per part de la Batllia per un deute de 1.333,86 € que havia d'abonar. Que es trobava amb la problemàtica que no podia ser contractat per cap empresa ja que cap entitat bancària volia obrir-li un compte a fi d'ingressar la nòmina, norma legalment establerta, i poder liquidar el deute.

Que des de Batllia li havien comunicat que per desbloquejar el compte hauria d'abonar 4 mensualitats, fet que li era impossible d'efectuar en no poder cobrar la nòmina pel banc. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució del Raonador del Ciutadà a fi de trobar una solució.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia d'acord amb el Text refós de la LCFRC. Rebuda la contesta i l'ofici efectuat per part de la Batllia, se'ns comunicava que el demandant fou condemnat per Ordenança Penal de data 01 de juny de 2015, com autor responsable d'un delictes major de lesions doloses que havien precisat de tractament mèdic posterior per a la seva curació a la pena de 4 mesos de presó condicional, amb un termini de suspensió de la pena de 4 anys i al pagament de les despeses processals causades. Altrament, se'l condemnà al pagament de l'import de 133,80 € a la CASS i es deixà a determinar en període d'execució de l'ordenança penal la resta d'importos que havia d'indemnitzar al perjudicat.

Que per Aute de data 07 de febrer de 2017, es decidí fixar la

responsabilitat civil ex-delicto a satisfer pel condemnat al pagament respecte el perjudicat de l'import de 1.500,00 € en concepte de pretium doloris, i respecte la CASS en l'import de 133,88 €. L'esmentada resolució fou notificada a la lletrada del condemnat i al Ministeri Fiscal en data 10 de febrer de 2017.

Que en data 20 de febrer de 2017 es cursà una citació judicial emplaçant-lo pel 07 de març de 2017 als efectes de procedir a la notificació de l'Aute de data 07 de febrer de 2017, citació que fou personalment lliurada a l'interessat el 06 de març de 2017.

Que, atès la seva incompareixença, es cursà una citació pel Servei de Policia emplaçant el condemnat pel 10 de març de 2017. No fou fins el 03 d'abril de 2017 que el condemnat comparegué a la seu judicial i se li notificà l'Aute d'execució de data 10 de febrer de 2017.

Que la resolució esdevingué ferma i executiva. En data 11 d'abril de 2017, l'interessat fou formalment requerit del pagament de 1.783,88 € en concepte de responsabilitat civil, fent una proposta de pagament fraccionat fins eixugar el deute que fou acceptada, i es comprometé a efectuar pagaments mensuals per import de 150,00 €.

Que efectuà pagaments per import de 158,00 € els dies 06 de maig de 2017, 07 de juliol de 2017 i 08 d'agost de 2017, i que després va abandonar els pagaments i no va efectuar cap altre pagament des de l'agost 2017. Que va ser convocat en seu judicial mitjançant el Servei de Policia en data 21 de novembre de 2017 a fi que indiqués les raons que oposaven el pagament regular al qual s'havia compromès, i no comparegué.

Que en data 24 d'abril de 2018, es dictà Aute d'embargament, sobre els bens, comptes corrents i salari (d'acord amb la normativa vigent). L'esmentada resolució fou notificada al condemnat mitjançant edicte de data 26 d'abril de 2018. Personalment no fou fins el 25 de febrer de 2019 que se li notificà, atenent les seves incompareixences malgrat havia estat degudament citat. L'esmentada resolució esdevingué ferma en no haver formulat el condemnat recurs d'apel·lació en el termini legal previst. Davant la nova incompareixença del condemnat a fi d'acreditar la seva situació econòmica, en data 01 d'agost de 2018 es cursaren els oficis a les entitats bancàries del Principat en execució de l'Aute d'embargament de data 24 d'abril de 2018. En resultà que el demandant era titular d'un compte obert a una entitat bancària del país amb saldo deutor. En dates 15 de novembre de 2018 i 20 d'agost de 2019, la CASS informà que treballava per compte d'un Bar d'ençà el 20 de setembre de 2017. Es va enviar una petició de retenció salarial que es trobava pendent.

Que es personà a la secretaria de la secció i d'Instrucció 4 la primera setmana del mes de novembre del 2019, exposant verbalment que canviava de feina i que havia estat informat des de la seva entitat

bancària que tenia el compte bloquejat, sol·licitant se li aixequessin els embargaments travats a fi i efecte de poder percebre la seva nòmina a la nova empresa.

S'informà al condemnat que formalitzés la seva petició, recordant-li les dades del seu lletrat d'ofici, així com que presentés la documentació acreditativa de les manifestacions que efectuava (contracte laboral, situació econòmica, entre d'altres) fent-li saber que atès el temps transcorregut i la seva manca evident de compromís, hauria de posar de relleu la seva voluntat de pagament, efectuant un acompte juntament amb la documentació acreditativa de la seva situació econòmica per a valoració del Batlle executor.

A la data 26 de novembre de 2019, no s'havia rebut cap documentació ni cap pagament del condemnat, restant per abonar 1.333,86 € en concepte de responsabilitat civil al perjudicat. Tot semblava indicar que havia estat treballant fins al setembre de 2019, però semblava ser que percebia el seu salari fora dels canals bancaris, la qual cosa li permetia sostreure's a les mesures d'embargament i eludir el compliment de les seves obligacions.

Finalment, se'ns informava que per a que el demandant pogués obtenir un desembargament dels seus comptes bancaris i un acord de fraccionament del seu deute, havia de fer la sol·licitud escaient a la Batllia d'Andorra acreditant documentalment la seva situació econòmica i la seva voluntat de fer front a les seves obligacions. (Expedient 338/19).

Un ciutadà va trametre un escrit en el que ens exposava el seu desconcert i descontent en relació al funcionament de la Batllia sobre una sèrie de fets succeïts entre els anys 2016 i el 2019. Que el 27 d'abril del 2016 es va emetre un ordre judicial en la que se li demanava comparèixer a fi d'abonar uns rebuts de telèfon i taxes.

Que va comparèixer personalment en uns dels seus viatges a Andorra, i va realitzar el corresponent abonament, el 27 de maig de 2016 (Comprovant d'Ingrés) i al seu entendre, aquesta era la fi del procés, val a dir, iniciat Justificadament.

Que transcorregut un mes, concretament el dia 28 de juny de 2016, se'l tornava a enviar un ofici/ordre Judicial com si no hagués realitzat l'abonament i el 18 de juliol del mateix any, sortia un edicte publicat al BOPA el 27 de juliol de 2016, que en aute de Judici civil se'l condemnava a pagar per sentència ferma tot manifestant que es trobava en ignorat parador.

Que en data 4 d'agost del 2016, el seu germà, va comparèixer a la Secció Civil 7 per tal d'esclarir els fets i on la Batllia es comprometia a realitzar un edicte de rectificació no sense abans etzibar el funcionari de

torn, un comentari amb to sorneguer el qual manifestava que al BOPA, també hi sortia gent famosa, fet que pensava que constituïa una manca de respecte i professionalitat a la que entenia que havia de ser una de les Institucions més serioses, rigoroses i deontològicament professionals, del Principat d'Andorra.

Que en data 19 d'agost de 2016, arribava una carta del Saig reclamant el teòric impagament i el seu germà, altra vegada es desplaçà personalment i li comunicà a l'emissor que l'abonament estava realitzat i que estaven pendents de la publicació del compromès edicte de rectificació.

Pensant i en espera a la resolució definitiva d'aquesta incòmoda situació, es publicava al BOPA un Edicte que decretava la nul·litat de totes les actuacions realitzades i seguia dient en parador desconegut quan el pagament el realitzava personalment tal i com esmentava, el dia 27 de maig i era on per al seu entendre l'ens acabava la gestió.

Havent pràcticament oblidat fins i tot el doblement reclamat edicte de rectificació, el 9 d'octubre es dirigia a les 04:15 hores direcció a l'Aeroport de Barcelona acompanyat pel seu germà, i els van aturar per tal d'efectuar un control un vehicle policial a l'alçada de la recta de Santa Coloma on molt correcta i amablement, els agents del Servei de Policia, se li van adreçar i li notificaven que havia de comparèixer a la Batllia d'Andorra el dia 16 de desembre de 2019, a les 10:00 hores per Ordre Judicial.

Que desconeixia on es trobava el problema però hi havia algun enllaç administratiu en relació a l'actualització de dades que entenia que no estava funcionant. Per tant, i a fi d'evitar situacions i/o malentesos que poguessin posar entredit la seva honorabilitat demanava en primer lloc, que poguessin deixar sense efecte i per escrit, la propera citació i per altra part, que poguessin emetre un Edicte que esclarís la situació. Es va trametre l'escrit presentat al Consell Superior de la Justícia. (Expedient 374/19).

6.III. Expedients “Cambra Saig”

Els expedients inclosos en aquest sector són: 139/18, 201/18, 244/18, 317/18, 9/19, 19/19, 88/19, 171/19, 256/19, 257/19, 275/19, 279/19, 282/19, 284/19 i 319/19.

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que comunicava el seu desacord amb l'actuació d'un Saig, ja que li havia estat embargat el compte bancari i les ajudes socials que percebia en no poder abonar la

manutenció del seu fill degut a la situació econòmica precària en la que es trobava.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar del Saig ens informés de la seva actuació i dels tràmits que havia efectuat, seguint l'establert en l'article 17 del text refós de la LCFRC.

Rebuda la informació sol·licitada, se'ns comunicava que el demandant fou atès pel despatx i va posar de manifest la seva situació econòmica. En aquella ocasió va ser informat que l'obligació de pagament de la pensió d'aliments havia estat fixada per sentència, en atenció a la seva situació econòmica i laboral, tal i com detallava.

Que al febrer de l'any 2016 per mitjà d'acord de mediació familiar, els senyors consorts fixaven que el pare contribuiria en concepte de pensió alimentària a favor del seu fill amb el pagament de la suma de 200,00 € mensuals mentre estigués de baixa mèdica atenent el fet que en aquella època (any 2016) percebia 1.000,00 € mensuals, i les parts acordaven que, una volta el demandant es reincorporés al món laboral, aquest hauria de contribuir amb el pagament de la suma de 300,00 €.

Que l'acord ressenyat fou aprovat per sentència, dictada pel Batlle a l'abril del 2016 en el marc de la causa, establint en el fonament tercer que "procedeix aprovar el conveni regulador del règim de separació matrimonial atenent que el conveni referit comprèn els requisits exigits per la normativa vigent, protegint d'altra banda suficientment els drets del fill menor".

Així doncs, segons ens comunicava, creia que era en l'actualitat que esqueia determinar si el demandant havia de pagar la pensió d'aliments, doncs aquest fet ja ho va determinar el Batlle en el seu dia, quan aquell es trobava en situació de baixa laboral per malaltia i rebia els mateixos ingressos que a la data.

Que efectivament el demandant rebia uns ingressos que no eren superiors al salari mínim interprofessional, el què, per una altra banda, no l'eximia de contribuir, de forma molt minsa, en la manutenció del seu fill, tenint en compte que les pensions per aliments no eren en general inferiors a la suma de 400,00 € - 450,00 € per mes, el que volia dir que el Batlle ja va ser conscient de la situació personal i econòmica del mateix i va establir que la pensió fixada a 200,00 € mentre estigués de baixa i percebés 1.000,00 € al mes era raonable.

Que de fet, a l'entendre del Saig, permetria que l'interessat no participés de cap forma en la contribució de la manutenció del seu fill aniria frontalment en contra del què la Batllia va dictaminar i per tant seria anar en contra de la sentència que s'estava executant, ja que la mateixa va establir la obligació de pagament que se li exigia a l'executat, no havent les condicions canviat des del moment.

Que altrament, el procés d'execució de sentència comportava inevitablement travar embargament sobre els comptes bancaris, el que no significava que el demandant no pogués sol·licitar l'aixecament de la mesura referida, sol·licitant-ho expressament en el seu despatx professional, annexant a la petició referida un extracte bancari dels darrers dotze mesos per tal de poder comprovar que el mateix no disposava de saldo suficient per liquidar l'execució en curs.

Que l'entitat bancària en rebre l'ordre d'embargament per un import de 5.115,43 €, va procedir a transferir el juny de l'any en curs, al compte del Saig, la suma de 1.466,08 €, quantitat que segurament comprenia l'ajut social de Govern.

Que restava d'ençà la data referida, a l'espera de rebre per la seva part de l'extracte bancari per tal de determinar la certesa de les seves sospites i procedir al retorn de part de dits diners, si tal i com havia manifestat dit import comprenia l'ajut de Govern.

Finalment comunicava que, tot i ser conscient del que establien els articles 5 i 8 de la Llei 44/2014, del 18 de desembre, de l'embargament, considerava que l'interessat havia de contribuir en la suma mensual de 200,00 € en concepte de pensió alimentosa a favor del seu fill, podent però, si així ho considerava oportú, sotmetre la seva decisió al Batlle que va dictar la sentència, a la data objecte d'execució forçosa. (Expedient 139/18).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que comunicava el seu desacord amb l'actuació d'un Saig, ja que al juliol va presentar al despatx professional del saig una proposta de pagament objecte d'un acord d'execució del mateix saig. Que sense haver obtingut cap mena de resposta, poc després es va trobar amb la impossibilitat de fer servir la seva tarja de crèdit en estar el seu compte bloquejat. Consultada l'entitat bancària corresponent, constava que els seus comptes foren embargats durant tres dies havent estat transferida, sense el seu coneixement, la quantitat de 1.908,71 € al Saig.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del saig ens informés de les accions efectuades. Rebuda la contesta, se'ns informava que el demandant va presentar prop del despatx professional una proposta de pagament per liquidar un deute de 8.003,81 €, consistent en el pagament de la suma mensual de 200,00 € durant deu mesos i 300,00 € posteriorment, afegint altres 350,00 € si finalitzava una execució en curs en la Batllia.

Que se l'advertí que la proposta de pagament que realitzava era desproporcionada amb els seus ingressos i, per tant, insuficient doncs aquest percebia mensualment un salari ascendent a la suma de 1.849,57

€ bruts més 959,59 € bruts d'una pensió d'invalidesa, i cada tres o quatre mesos percebia de l'empresa per la qual prestava els seus serveis la suma compresa entre els 3.000,00 € i 4.000,00 €.

Pel que feia a l'embargament travat sobre els seus comptes, constataven que l'acord d'embargament fou dictat al juliol del 2018 i li fou notificat personalment tres dies després, havent procedit a realitzar la diligència d'embargament prop dels bancs en el termini de cinc dies que estableix l'article 40 de la Llei 43/2014, del 18 de desembre, del Saig.

Que la quantitat de 1.908,71 € fou retinguda d'un compte bancari obert sota la única titularitat del demandant, sent aquest un compte diferent d'aquell on rebia tant la nòmina com la pensió d'invalidesa. (Expedient 201/18).

Una ciutadana ens presentava un escrit de queixa davant el seu desacord amb l'actuació del Saig. Ens comunicava que per casualitat va observar que el dia 19 de setembre de 2018 sortia el seu nom al BOPA per un deute de 8.386,42 €. Que es va posar en contacte amb una Saig per saber el motiu pel qual havia estat publicat el deute al BOPA si amb anterioritat ja va comunicar a la Batllia que assumia la sentència, comunicant-li que li van notificar que havia de pagar a través d'un simple paper a la bústia. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de deixar constància del seu desacord amb l'actuació d'una Saig.

Es va admetre la demanda i es va sol·licitar la informació escaient prop del Saig. Rebuda la mateixa, se'ns comunicava que la demandant va adreçar un correu electrònic al seu despatx professional posant de manifest que havia vist per casualitat al BOPA la publicació de l'acord d'embargament dictat, manifestant la seva sorpresa i sol·licitant l'indiqués com pagar el deute.

Que el mateix dia va contestar el correu electrònic mencionat, mitjançant un altre correu electrònic, informant a la interessada que abans de procedir a l'embargament se li va adreçar una carta de requeriment, la qual fou adreçada a l'adreça oficial que constava a Govern adjuntant-li dit requeriment de pagament. Que igualment la va informar que com no havia passat pel despatx a recollir-la, va dictar l'acord d'embargament que, tal i com estableix la llei, es publicava al BOPA; i finalment li va manifestar com podia procedir al pagament del deute.

Es va trametre el contingut de la contesta a la part interessada. Posteriorment, la demandant comunicava la seva voluntat de procedir a l'arxiu del dossier, tot constatant el seu desacord en el procediment efectuat per la Saig. (Expedient 244/18).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que ens comunicava el seu desacord amb l'actuació d'un Saig, ja que li va ser embargat el compte per uns deutes de sancions de circulació. Concretament, ens manifestava que havent efectuat el pagament en metàl·lic per un import d'uns 85,00 € li va ser embargat la totalitat del compte, prop d'uns 2.000,00 €, durant 45 dies.

Que havent-se posat en contacte amb la Saig comunicant-li que ja havien efectuat el pagament, va ser informat que degut a la feina que tenien i les vacances, ja li efectuarien el desembargament, fet que es va perllongar excessivament. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en la qüestió plantejada.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va trametre uns demanda d'informació al Saig. Rebut l'escrit de contesta seguint l'establert en l'article 17 del text refós de la LCFRC, feia les següents consideracions:

Que consultada la seva base de dades va constatar que havia tramitat quatre expedients a instància del Cos de Policia contra el demandant. Que tenint en compte que dos expedients foren liquidats mitjançant pagaments en efectiu abans de procedir a cap mena d'embargament, entenia que no eren objectes de la queixa en qüestió.

Pel que feia a un expedient, aquest es va iniciar el juliol de 2017 mitjançant la confecció i envió del requeriment corresponent, el qual no fou recepcionat per part de l'interessat, el que va provocar en mèrits del que estableix l'article 39 de la llei 43/2014, del 18 de desembre, del saig, degudament modificat per la Llei 8/2017, del 20 d'abril del 2017, la confecció per part seva de l'acord d'embargament, el qual fou publicat per mitjà d'edictes al BOPA.

Que posteriorment va practicar l'embargament únicament per l'import objecte d'execució, concretament per la suma de 59,94 €. Que l'entitat bancària va contestar manifestant que havia retingut la suma objecte d'execució, és a dir 59,94 € i, per tant, va procedir a dictar una diligència sol·licitant li transferissin la suma retinguda, demanant en aquella mateixa diligència l'aixecament de l'embargament si la quantitat sol·licitada corresponia a l'import íntegre de l'embargament. Comunicava que la resta d'entitats bancàries del país varen manifestar que el demandant no disposava de compte bancari.

Que desconeixia per quin motiu el banc va travar un embargament sobre tot el compte bancari, tal i com manifestava l'interessat, però en tot cas l'embargament travat en el marc de l'expedient ressenyat va ser per un import de 59,94 €.

Pel que feia a un altre expedient, aquest s'inicià al juliol de 2018 mitjançant la confecció i enviament del requeriment corresponent. Posteriorment, va travar embargament únicament per l'import objecte

d'execució, és a dir en aquesta ocasió per la suma de 163,49 €. Que la quantitat objecte d'embargament fou rebuda per part seva el setembre i l'acord deixant sense efecte l'embargament fou dictat a l'octubre.

Finalment, insistia en el fet que en cap moment es va travar embargament sobre la suma de dos mil i escaig euros com manifestava el demandant ja que l'embargament s'efectuava sempre sobre un import i no pas sobre un compte i, en aquest cas, l'import era de 163,49 €. (Expedient 317/18).

Uns ciutadans presentaven un escrit de queixa mitjançant el qual ens comunicaven el seu desacord amb l'actuació d'una Saig quant a la mala administració de la finca dels edificis Terres de Cibos.

Ens manifestaven que en data 7 de juny del 2018, a una part del veïnat dels edificis A i B de la Ctra. de la Rabassa, edifici terres de Cibos fase II, se'ls informava, mitjançant un full enganxat a la porta la diligència d'embargament de quantitats líquides en poder de tercers sobre els béns i drets fins aleshores propietari dels pisos arrendats i administrador de finques de dits immobles.

Que en aquesta diligència es comunicava que els lloguers a partir del següent mes havien d'abonar al numero de compte especificat indicant com a concepte: el nom i seguit del nom de l'Edifici i la unitat arrendada. Així mateix, es demanava que es lliurés una còpia de cadascun dels contractes d'arrendament en vigor que se'ls vinculés al propietari dels pisos arrendats.

Que a partir d'aquí una part del veïnat, en no disposar de la diligència, continuava pagant a la propietat, altre part al compte de la Batllia havent de retornar cada mes la domiciliació del banc que continuava passant pel propietari. Que a partir d'aquesta data ningú es va encarregar de la lectura dels comptadors i per tant els consums cobrats per part del de la propietat eren arbitraris.

En vista de la situació irregular que s'estava donant i que el manteniment de la finca era nul, els ascensors avariats ja que no funcionaven, ni la porta del garatge, no es realitzava la neteja de les parts comunes, continuaven sense llum suficient, entre d'altres, li van comentar a l'equip de la Saig, manifestant que ella només s'havia de fer càrrec de recaptar els lloguers, que el propietari continuava sent el mateix i que era ell qui s'havia d'encarregar del manteniment, manifestant ell que no era cosa seva. Per tant des del juny si el manteniment era ja precari, va passar a ser inexistent.

Que, en data 12 de setembre de 2018, es va publicar al BOPA la transformació del procediment d'arranjament judicial en fallida personal del seu dirigent, la qual cosa no es va comunicar de cap manera als

inquilins dels edificis objecte de la present reclamació i part d'aquests encara pagaven al propietari dels pisos arrendats que continuava domiciliant els rebuts pel banc.

A partir d'aquí és quan els veïns van decidir organitzar una reunió per tractar els temes de forma conjunta donat que de manera individual no tenien prou força, donat que per part seva no donava solucions i ni tan sols contestava als e-mails ni retornava les trucades.

En la reunió un voluntari es va prestar a portar el conjunt de queixes a les oficines del Saig en representació de tots els veïns afectats, i enumeren les principals queixes:

- Els ascensors no funcionaven ni es feia el manteniment.
- Molts dies no hi havia aigua calenta ni calefacció, i la calefacció no assolía la temperatura d'anys anteriors.
- El sistema contra incendi no estava al dia amb les revisions.
- No es feia neteja de les zones comunes.
- No hi havia llum en els passadissos de la planta primera del bloc B.
- No funcionaven els detectors de presència de la porta del garatge.
- Es reclamava el rebut detallat dels consums.
- Entre d'altres.

Un cop rebudes les queixes en nom de tots els veïns la Saig va convocar mitjançant un full enganxat a la porta una 2a reunió al pàrquing dels edificis.

En aquesta reunió els hi va comunicar que la seva prioritat eren els creditors i els llogaters serien els últims. Que va contestar i argumentar amb un to intimidador i autoritari a tot el que se li reclamava i va manifestar que si es posaven pesats posaria els pisos a subhasta i els farien a tots fora. També els va manifestar que en cap cas si decidien deixar els pisos no recuperarien cap fiança tot i estar contemplada al contracte, que no es gastaria diners en reparar els ascensors ni els comptadors, perquè era molt car i la prioritat era pagar als creditors. Quan li van demanar els informés sobre el consum, els va contestar literalment: "si home, no tinc res millor que fer que venir a Sant Julià i pujar sobre una escala a llegir els comptadors". Així mateix van ser amenaçats de ser desnonats si no pagaven. Que després d'una trucada per part d'una veïna informant que la calefacció no funcionava, li va comunicar que tallarien unes hores la calefacció ja que la despesa era molt elevada.

Per tant, sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que es regulessin els rebuts i detall del consum mensual, es comunicqués per escrit amb notificació de rebut els canvis o avisos que afectessin els edificis, una garantia de recuperació de les fiances en cas de rescindir del contracte, que els comptadors fossin kilocalòrics a fi de regular la facturació de la calefacció, reparacions i manteniment de totes les zones

comunes, així com controls dels sistemes de seguretat contra incendis i un telèfon de contacte per emergències.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient prop de la Saig. Rebuda la mateixa, se'ns comunicava que efectivament, en la seva qualitat de saig i en execució de diverses causes judicials tramitades, es va personar al lloc el dia 7 de juny de l'any 2018 per tal de notificar als arrendataris dels Blocs A i B de l'edifici una diligència d'embargament de quantitats líquides en poder de tercers.

Que va poder localitzar i trobar alguns arrendataris, a qui els hi va poder entregar en persona la diligència d'embargament ans esmentada, i a d'altres li va ser totalment impossible ja que no hi havia ningú al domicili. En aquest darrer supòsit va optar per enganxar un avís a la porta i, si era possible doncs la ranura ho permetia, deixava la diligència per sota de la porta.

Que tot i que va procedir a actuar en relació a dits immobles (Bloc A i B de Sant Julià de Lòria) actuava com a Saig, en execució de diverses execucions al seu càrrec, i tot i que va procedir a embargar els lloguers no era de la seva competència gestionar els edificis de cap manera i per tant no ho va efectuar de cap manera, desconeixent si algú ho feia.

També era cert, tal i com referia la nostra carta, que a partir de la data referida (7 de juny de 2018) una part del veïnat va satisfer els lloguers prop seu, essent però molt pocs, desconeixent en aquell moment si la resta dels veïns satisfien el lloguer o no ho feien i a qui en cas de pagar-lo.

Que la nostra carta exposava una sèrie de fets que desconeixia i sobre els quals no podia pronunciar-se ja que es referien a l'actuació del propietari. Desconeixia completament quin era el servei que prestava o deixava de prestar en dits immobles. Insistia en el fet que ella com a Saig va embargar els lloguers de dits immobles en exercici de la seva professió de Saig i en execució de diverses causes judicials, no comportant per ella cap mena de gestió dels immobles.

Que en data 12 de setembre de 2018 es va publicar al BOPA la transformació del procediment d'arranjament judicial en fallida i es feia extensiva dita fallida a la propietat.

Que no era certa l'afirmació de què el despatx no atengués els mails rebuts o les trucades doncs tothom que ho feia obtenia una resposta, si més no aquella que arribava a coneixement del personal del seu despatx professional però el que sí era cert era que els veïns van acordar en un moment donat designar una persona que seria el representant del veïnat.

Que abans de posar en marxa la calefacció va contractar els serveis d'una empresa perquè fes una posta a punt de la caldera i tot estigués en regla en el moment de posar en funcionament la calefacció.

Que el dia 5 de novembre de 2018 es va reunir amb el representant dels veïns, qui va traslladar-li els neguits dels veïns que eren els següents:

- Disposar del servei de calefacció i aigua
- El manteniment de les zones comunes
- El funcionament dels ascensors

Que li va comentar que el servei de calefacció i aigua calenta estava garantit doncs no podia ser d'una altra manera i el manteniment de les zones comunes s'efectuaria tot i que va aprofitar per demanar que traslladés als veïns la seva preocupació quant a la poca cura i respecte de certs veïns envers la resta ja que ella mateixa havia pogut constatar que les escales presentaven excrements d'animals sense netejar, aprofitant per sol·licitar al representant dels veïns de traslladar-los-hi aquest neguit i demanant ensems als mateixos respecte i cura dels béns comuns de cara a la resta.

En aquell moment desconeixia si els immobles haurien d'ésser administrats per ella o no ja que no per haver estat designada administradora judicial de la fallida li correspondria la gestió d'uns edificis que podrien estar hipotecats. De fet si aquests edificis es trobaven hipotecats i el seu creditor es separava de la massa, no correspondria dita gestió a l'administració judicial i tot i no conèixer aquest extrem en el moment en què es va declarar la fallida va optar en la seva condició d'administradora judicial, no per gestionar els edificis, però si per donar uns serveis mínims com serien el subministre de calefacció i aigua i el manteniment de les zones comunes per tal que les persones que allà vivien visquessin en condicions normals.

Dit extrem fou posat en coneixement del representant dels veïns, tot perquè traslladés aquesta comunicació, si més no perquè els veïns estiguessin tranquils de què tindrien els serveis mencionats.

El tema dels ascensors era més complicat perquè tenia coneixement del fet que existien certs problemes per la seva posada en marxa, no havent tingut dit servei els veïns des de feia molts anys abans de la declaració de la fallida per l'existència justament de dits problemes.

Pel que feia al tema de la caldera, el responsable de la lampisteria contractada va comentar, en una visita que va efectuar en l'edifici davant d'una veïna, que els comptadors de consum de calefacció havien de ser canviats perquè havien de contemplar el consum en kilocalories, segons normativa vigent.

Que va demanar que efectués un pressupost per saber quin cost suposaria aquest canvi i mentre va informar-se prop de Govern sobre la necessitat de què els comptadors complissin dita normativa. Que Govern va assenyalar-li que en el cas dels edificis la normativa mencionada no s'aplicava en trobar-se els edificis destinats a apartaments i, per tant, els comptadors instal·lats eren conformes a la llei en vigor.

Malgrat el representant dels veïns feia de portaveu semblaria ser que per molts dels veïns no era suficient, motiu pel qual va considerar oportú convocar en l'edifici una reunió informativa. Per tal que els veïns tinguessin coneixement de dita reunió va entregar-li uns fulls de convocatòria per tal que els repartís pel veïnat a fi que arribés la informació a tothom.

El dia 28 de novembre de 2018, a les 21:00 hores de la nit es va personar en el garatge de l'Edifici on es trobaven bona part dels llogaters.

Que era completament fals que manifestés que la seva prioritat eren els creditors i que els llogaters serien els últims, el que va explicar quan li van dir que calia canviar els comptadors del consum de calefacció era que s'havia informat prop de Govern i que els comptadors existents en els edificis eren legals, no considerant doncs necessari realitzar una despesa que ascendia a la suma de 17.000,00 € en detriment dels creditors de la fallida (el que no era ben bé el mateix que dir que els creditors estaven per sobre dels llogaters).

També manifestava que era fals que emprés un to intimidatori i/o autoritari quan se li demanaven explicacions, ans al contrari, en un inici tots els llogaters demanaven explicacions al respecte de la manca de manteniment, manca de servei dels ascensors, entre d'altres abans de la declaració de la fallida, coincidint amb l'època en què ella havia de percebre els lloguers (de juny a setembre de 2018) i els hi manifestava que no havia de gestionar els edificis en dit moment perquè actuava en execució de resolucions judicials.

No veia com podria manifestar que "si es posaven pesats posaria els pisos a subhasta i els faria a tots fora" primer perquè en la seva qualitat de jurista sabia molt bé que no era un motiu de desnonament i en segon terme perquè a l'època desconeixia encara si els pisos que composaven l'edifici estaven hipotecats o no i, per tant, si la venda de dits pisos s'efectuaria en el marc de la fallida o bé la realitzaria la persona contractada per executar l'acció hipotecària.

El que va explicar als veïns justament fou això, que si els pisos estaven hipotecats, potser un Saig realitzaria la venda de l'edifici o sinó s'efectuaria la venda en el marc de la fallida, sense altre ànim que informar als veïns de les conseqüències de la declaració de la fallida, a la vegada que els hi va dir que la venda en pública subhasta de l'immoble

no comportaria resolució de contractes d'arrendament, així que podien estar tranquils.

Pel que feia al pagament de les fiances, el que va explicar als veïns era que haguessin hagut de presentar el seu crèdit a la fallida en atenció al què disposaven els articles 32 i 33 del Decret de Cessació de Pagaments i Fallida, els quals establien en la part que interessava com segueix: *La resolució constatant la cessació dels pagaments suspèn totes les accions individuals, sobre els béns mobles com els immobles, per part dels creditors, exceptuant aquells que gaudeixin d'un privilegi especial, d'una fiança o d'una hipoteca sobre els mateixos béns.* (article 32) i *El pronunciament constatant la cessació dels pagaments, converteix en exigibles tots els deutes no vençuts* (article 33). A la vista de l'exposat, el que va explicar als veïns fou que no podien exigir el retorn de les fiances de forma individual i que haurien d'haver presentat els seus crèdits a la fallida.

En relació a la manca de funcionament dels ascensors dir que aquest ja existia molt abans de la declaració de la fallida i que de moment encara no s'havia trobat una solució per a la seva posada en funcionament correcte.

En referència al que interessava als veïns manifestava que:

1.- les finques arrendades es trobaven hipotecades per part d'una entitat bancària del país, no disposant encara de les oportunes escriptures de propietat, havent estat aquestes sol·licitades per part del ponent de la Batllia encarregat de la fallida.

2.- va contractar els serveis d'una empresa del país per tal que s'ocupés de posar al dia la caldera, havent realitzat dita empresa diferents accions encaminades a garantir i optimitzar el servei de calefacció i aigua, sense cap mena de conseqüència negativa pels inquilins.

Adjuntava algunes de les factures emeses per dita empresa, així com un certificat de la mateixa exposant quins eren els canvis que s'havien hagut de realitzar en dits edificis per optimitzar el servei sense disminuir els serveis prestats als arrendataris.

3.- En relació als dipòsits de fiances, remarcava que ja havia exposat la situació jurídica dels mateixos.

4.- No havia calgut prendre cap mena de mesura per evitar talls de calefacció ja que aquests només es van donar en una sola ocasió i derivada de la manca de comunicació per part del representant dels veïns de què quedava poc gasoil i per tant aquesta fou la causa, no existint cap causa encaminada a no donar el servei referit.

Que efectivament, el dia 21 de desembre de 2018 va rebre una trucada per part de diversos veïns alertant de què la calefacció no funcionava. Després de diverses gestions realitzades va poder apreciar que no funcionava ja que no quedava gasoil, el que va provocar que d'immediat es posés en contacte amb l'empresa subministradora del gasoil i sol·licités el seu subministrament, el qual s'efectuà el mateix dia.

Que durant la tarda va rebre una trucada al seu telèfon mòbil personal, d'una veïna desconeguda com va obtenir el mateix, manifestant-li que continuaven sense calefacció, i sorpresa li va manifestar que tenia coneixement que ja s'havia subministrat el gasoil. Aquesta l'advertí que un cop la caldera es quedava sense gasoil, tot i posar combustible aquesta s'havia d'arrancar de forma manual perquè funcionés. Li va comunicar que s'ocuparia de la qüestió. Va trucar d'immediat a l'empresa de calefacció i va demanar al seu responsable que anés d'immediat als edificis a posar en marxa la caldera després d'explicar-li el què havia succeït. Quan va acabar aquesta trucada, va telefonar a la veïna en qüestió i li va comunicar que el calefactor aniria a posar en marxa la caldera i que tot quedaria solucionat en aquell moment tal i com succeí.

Que aquesta manca d'informació (de què no quedava pràcticament gasoil a la caldera) va propiciar que el representant dels veïns li adreçés un correu electrònic, concretament el dia 21 de desembre a les 13:17 hores manifestant-li que deixava d'exercir com a portaveu dels veïns.

Que, posteriorment a dits fets, no hi havia hagut cap altra incidència ja que el control del volum de gasoil s'efectuava de forma correcta.

5.- El cobrament de les despeses no podia efectuar-se de forma arbitrària sinó que s'havia d'efectuar en base als consums de cada vivenda, segons les lectures dels seus comptadors, ja fossin a nivell de llum com de calefacció, aigua freda i aigua calenta, ja que tots aquests serveis gaudien del seu comptador individual.

Els veïns demanaven un telèfon de contacte per emergències. Els Saigs del Principat d'Andorra disposaven d'un servei d'urgències les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, podent adreçar-se a dit servei en cas d'urgències al telèfon 60 64 00. (Expedient 19/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que comunicava el seu desacord amb l'actuació d'una Saig, ja que havia cobrat la quitança de la feina, en ser acomiadada, i li havia estat retirada per la Saig, quedant-se pràcticament sense diners al compte amb una filla menor al seu càrrec. Que abonava mensualment el deute que tenia, però ara no tenia feina i no podia fer front a aquest pagament.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar de la Saig ens informés quant a la situació exposada per la demandant. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que no era cert que s'hagués deixat a la interessada pràcticament sense diners. Que en execució de la sentència dictada pel Tribunal de Batlles, el 14 d'abril de 2016 i del consegüent Aute d'Execució dictat el 27 de juliol de 2016 esdevingut ferm segons el certificat de fermesa emès el 15 de novembre de 2016, va iniciar a finals del 2016 l'expedient en reclamació de la suma total de 26.797,26 €.

Que, en data 20 de març de 2017, es va procedir per mitjà de diligència a travar embargament de salari prop de l'empresa on prestava els seus serveis la demandant. Que a partir de la data referida, l'empresa cada mes satisfieia l'import que corresponia, aproximadament una mitja d'uns 150,00 € durant el 2017 i 200 i escaig euros al 2018.

Que a finals del mes de febrer de l'any en curs, l'empresa on treballava la interessada va contactar el seu despatx per comunicar que havien procedit a acomiadar-la i que, per error, li havien abonat la liquidació que li corresponia prop de la seva entitat bancària sense donar compliment a l'apartat c) de la diligència d'embargament de salaris.

Que en adonar-se que no havien procedit a calcular correctament la quitança, van adonar-se ensems que no havien donat compliment a la diligència d'embargament mencionada, motiu pel qual els comunicaven que encara tenien pendent de satisfer a la interessada la suma de 3.477,86 € i que procedirien a abonar dita quantitat directament al compte de la Saig. En aquesta mateixa comunicació se'ls manifestava que havien transferit al seu compte la suma de 4.066,00 € en concepte de liquidació.

En mèrits del què estableix l'article 8.3 de la Llei 44/2018, del 18 de desembre, de l'embargament, es va procedir a calcular la part inembargable sobre el conjunt de l'import a percebre, essent aquest la suma de 982,12 € (corresponent al salari mínim interprofessional) i la suma de 589,27 € corresponent al 60% de la quantitat que sobrepassa el salari mínim interprofessional i el doble de la mateixa.

Així doncs, l'import inembargable en relació a la demandant en tenir una persona al seu càrrec (la seva filla) ascendia a la quantitat de 1.571,39 €. Així doncs, va procedir a requerir al banc de transferir la suma de 2.464,61 € (4.066,00 € corresponent a la quantitat satisfeta prop del banc per part de l'empresa menys la suma de 1.571,39 € corresponent a la suma inembargable).

Tot i l'exposat, i tot i haver respectat els mínims inembargables, va tenir en compte en el moment de realitzar l'embargament de quantitats anteriorment referida, que fou realitzat a finals del mes de febrer (concretament el dia 28) que la demandant abans de què li ingressin la suma de 4.066,00 € ja detenia en el seu compte bancari la suma de

949,69 € motiu pel qual no es podia considerar que la va deixar sense recursos i pràcticament sense diners al compte perquè no era veritat.

Posteriorment, traslladat el contingut de la resposta a la part interessada, aquesta comunicava el seu desacord amb la mateixa ja que havia cobrat la quitança de la feina, en ser acomiadada, i li havia estat retirada per la Saig, quedant-se pràcticament sense diners al compte amb una filla menor al seu càrrec. Que abonava mensualment el deute que tenia, però ara no tenia feina i no podia fer front a aquest pagament.

Es va rebre un segon escrit de contesta de la Saig, en qual contingut se'ns comunicava que la interessada havia presentat una queixa atès que el proppassat dia 21 d'agost de 2019 se li van bloquejar els comptes bancaris novament quan segons exposava només detenia com a ingressos el pagament de la incapacitat temporal que percebia de la CASS i que degut a aital fet i coincidint el mateix amb l'inici del període escolar l'havia obligat a acudir a Càrites.

Exposava que al mes d'abril, després d'haver percebut la quantitat corresponent a la quitança, el seu despatx la va telefonar per dir-li que havien procedit a efectuar l'acord d'actualització de l'embargament per al seu coneixement i als efectes de què tingués constància de l'import deduït del deute i en aquella ocasió, la interessada es va desplaçar al despatx i va manifestar que no pensava signar res, que el seu dossier estava en mans del Raonador del Ciutadà i que no volia tenir contacte amb aquest despatx de forma personal.

En demanar-li per la seva situació laboral i personal, aquesta va manifestar que únicament havia trobat una feina en una botiga de roba, i que no l'havia agafat ja que pretenien pagar-li uns 1.200,00 € al mes i que per aital preu es quedava com estava.

Que passaven els mesos i la demandant no acreditava quina era la seva situació actual, tot i que posteriorment es va personar al despatx a signar la notificació de l'acord d'actualització de l'embargament, concretament, en data 4 de juliol de 2019, però continuava sense acreditar la seva situació laboral i econòmica, així que el dia 09 d'agost de 2019 se la va trucar per demanar que acredités la seva situació, aportant extracte de punts de vellesa i extracte del compte bancari però la interessada no va respondre al telèfon.

Posteriorment, el dia 16 d'agost de 2019 se la va tornar a trucar per demanar-li novament d'acreditar la seva situació laboral, econòmica, entre d'altres, i en aquesta ocasió tampoc va contestar, ni va retornar la trucada, posteriorment, essent aquest el motiu pel qual es va procedir a travar novament l'embargament del compte bancari ja que d'ençà el mes de març de 2019 no havia efectuat cap pagament ni havia acreditat la seva situació personal, laboral i econòmica.

La interessada era coneixedora que tenia un deute en execució en el seu despatx professional i per tant era ella qui havia d'acreditar la seva situació aportant les baixes mèdiques, les renovacions de les mateixes, els extractes bancaris i de vellesa, acreditant així que la seva situació no havia canviat i que de moment no podia fer front al pagament.

Així mateix, posava de relleu que el 21 d'agost no coincidia exactament amb l'inici del període escolar i que no era pas cert que hagués rebut únicament com a ingressos el pagament de la incapacitat temporal que percebia de la CASS ja que en aportar l'extracte del compte bancari es va poder apreciar un ingrés en el seu compte d'un xec de 3.900,00 € (el 06 de maig de 2019) que finalment corresponia a ajuts de Govern segons havia acreditat atès que no va rebre quantitats de la CASS fins el mes de maig (el dia 10 concretament: 984,38 €, 1.017,20 € i 262,50 €) i va rebre ensems quantitats d'assegurances (concretament el 31 de maig de 2019 : 516,00 € i 890,40 €).

No era cert que la demandant hagués hagut d'acudir a Càrites a causa de l'embargament perquè tan aviat com aquesta es va dirigir al seu despatx i va aportar la documentació necessària acreditant la seva situació es va procedir a desbloquejar el compte bancari, no sense abans haver pogut constatar els seus ingressos que no coincidien exactament amb una situació de precarietat.

Que al mes de març d'enguany, quan va ser acomiadada, un cop efectuada la pertinent retenció per part seva, tenia en el compte bancari la suma de 2.397,12 €.

No fou fins el dia 10 de maig (és a dir dos mesos després) en què la CASS va satisfer a la interessada les prestacions corresponents, essent aquest el veritable motiu pel qual va demanar ajuda a Govern, percebent durant els deu primers dies del mes de maig la suma de 6.164,08 €, segons detall:

- El 06 de maig de 2019 la suma de 3.900,00 € de Govern
- El 10 de maig de 2019 la suma de 262,50 € de la CASS
- El 10 de maig de 2019 la suma de 1.017,20 € de la CASS
- El 10 de maig de 2019 la suma de 984,38 € de la CASS

Que, posteriorment, a finals de maig i principis de juny de 2019 va rebre la suma de 3.314,00 €, segons detall:

- El 31 de maig de 2019 la suma de 890,40 € d'una assegurança
- El 31 de maig de 2019 la suma de 516,00 € d'una assegurança
- El 31 de maig de 2019 la suma de 890,40 € de Govern
- El 07 de juny de 2019 la suma de 1.017,20 € de la CASS

A finals de juny i durant el mes de juliol de 2019, havia percebut la suma de 1.728,38 €, segons detall:

- El 28 de juny de 2019 la suma de 105,40 € de Govern
- El 04 de juliol de 2019 la suma de 984,38 € de la CASS
- El 12 de juliol de 2019 la suma de 533,20 € d'un xec
- El 26 de juliol de 2019 la suma de 105,40 € de Govern

Finalment, durant el mes d'agost havia percebut la suma de 1.568,10 €, segons detall:

- El 07 d'agost de 2019 la suma de 445,50 € de la CASS
- El 08 d'agost de 2019 la suma de 1.017,20 € de la CASS
- El 30 d'agost de 2019 la suma de 105,40 € de Govern

En definitiva, en el període de sis mesos (de març a agost 2019, ambdós inclosos), la interessada havia detingut un global de 15.171,68 € el que feia una mitjana de 2.528,61 € al mes i no havia satisfet ni un euro en relació al deute.

Tot això sense comptar que l'execució al seu càrrec es va iniciar al desembre de l'any 2016 i detenia un pla d'estalvi en una entitat bancària havent realitzat aportacions al pla referit des del dia 05 de maig de 2015 fins el 02 de desembre de 2018, havent rescatat tot el saldo del pla que li quedava el dia 07 de gener de 2019 (es a dir fins i tot abans de l'acomiadament) segons consta en el certificat emès per l'entitat, tot i que la totalitat de les sumes dipositades en aital pla foren rescataades de forma fraccionada segons refereix el compte bancari, i això en detriment de la llei i de les seves obligacions de pagament:

- El 20 de juny de 2018 va rescatar la suma de 600,00 €
- El 12 d'octubre de 2018 va rescatar la suma de 500,00 €
- El 26 d'octubre de 2018 va rescatar la suma de 184,00 €
- El 10 de desembre de 2018 va rescatar la suma de 716,72 €
- El 09 de gener de 2019 amb data valor 07 de gener de 2019 va rescatar la suma de 200,01 €

Es va traslladar l'escrit de resposta a la part interessada. (Expedient 88/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa el seu desacord amb l'actuació del Saig. Ens comunicava que se li havia efectuat la retenció/cobrament per un import de 124,06 € en dos bancs diferents i pel mateix expedient. Que des d'una entitat bancària va efectuar el seu pagament, però que tot i haver-li aportat el justificant del mateix encara no se li havia efectuat dita retenció/cobrament d'una altra entitat. Per tant, sol·licitava la nostra intervenció ja que considerava abusiu que li fos retingut/cobrat la totalitat de la quantia varies vegades en entitats bancàries diferents.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar se'ns informés al Saig. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el 29 de gener del 2019, el Comú d'Encamp sol·licitava l'execució d'un seguit de resolucions administratives, entre les quals es trobaven les sancions de circulació, prèviament notificades per aquesta Corporació al BOPA, del 10 d'octubre del 2018, per les quals el Comú d'Encamp reclamava al demandant un deute de 108,54 €.

Que un cop acceptada la sol·licitud d'execució, tal i com estableix l'article 38 de la Llei 43/2014, del 18 de desembre, del saig, modificada per la llei 8/2017, del 20 d'abril, el 15 de març del 2019, s'emetia el requeriment de pagament que s'adreçava a l'interessat, requerint-li el pagament d'un deute de: 124,06 €, tal i com establí la referida legislació, amb el corresponent detall del deute principal reclamat i les costes d'execució calculades segons els barems públicament establerts.

Que atès que la comunicació efectuada resultava infructuosa, en no atendre l'interessat l'avís que l'empresa de missatgeria deixava al seu domicili, el 20 de març del 2019, a fi i efecte que aquest pogués recollir la carta del saig, en mèrits del que establí l'article 39 de la Llei 43/2014, del 18 de desembre, del saig, modificada per la llei 8/2017, del 20 d'abril, el 15 de març del 2019, en resultar infructuosa la comunicació de l'esmentat acord d'execució i requeriment de pagament, el 15 d'abril del 2019, es dictava l'acord d'embargament que seguidament es publicava al BOPA, del 17 d'abril del 2019.

Que el 23 d'abril del 2019 s'adreçava una diligència a les entitats bancàries del Principat, mitjançant la qual, es travava l'embargament de la quantitat líquida resultant de l'execució més amunt esmentada.

El mateix dia 23 d'abril, una de les entitats contestava positivament la diligència d'embargament i retenció de la quantitat reclamada: 124,06 €. Quantitat que, atesa la ràpida resposta del banc, es reclamava des del despatx del Saig. Finalment, el 3 de maig del 2019, aquesta entitat executava l'ordre del Saig i transferia els 124,06 € al compte assenyalat.

Un cop es comptabilitzava l'entrada d'aquests diners, s'ordenava l'aixecament de l'embargament/retenció de la quantitat embargada a la resta d'entitats bancàries, la diligència s'adreçava el 6 de maig del 2019, i s'ordenava l'alliberament immediat de qualsevol altra quantitat retinguda en mèrits d'aquest embargament.

No obstant això, uns dies més tard, es comptabilitzava un ingrés fet des de l'oficina bancària d'una altra entitat, ordenada el dia 6 de maig, a les 16:04:21 hores, suposadament ordenada pel demandant, o per altra persona autoritzada per ell mateix.

En comptabilitzar aquest nou ingrés, es comprovava que el deute ja havia estat liquidat per la retenció inicial practicada uns dies abans

sobre un compte de l'interessat. Aleshores s'ordenava el retorn de la quantitat ja recobrada i s'intentava localitzar el deutor per comunicar-li el doble pagament i poder-li abonar/retornar l'import pagat per segona vegada.

La recerca del seu telèfon era infructuosa ja que no apareixia a la guia. Aleshores s'anotava el doble pagament i es restava a l'espera de que fos aquest qui els contactés per poder ordenar el retorn/abonament immediat de l'import del seu ingrés.

Finalment, el 29 de maig del 2019, l'interessat va contactar el seu despatx, exposant-los la situació i sol·licitant el retorn de la quantitat ingressada: 124,06 €. El dia 31 de maig del 2019 manifestava i identificava el compte bancari al qual volia que se li efectués el retorn, i el mateix dia 31, a les 19:57 hores, s'ordenava el retorn dels 124,06 € legítimament reclamats pel demandant.

Es va comunicar al demandant el contingut de la resposta, però ens manifestava el seu desacord. En conseqüència trametiè un segon escrit sol·licitant un complement d'informació.

Posteriorment, el Saig manifestava que amb l'escrit anterior intentava contestar la queixa, concloent que no existia una doble retenció/cobrament, sinó que l'interessat, de pròpia iniciativa havia ordenat una transferència per satisfer una reclamació que ja havia estat cobrada per l'embargament practicat sobre els seus comptes bancaris, i que en qualsevol cas, només s'havia fet efectiu en una ocasió, i no en dues com semblava apuntar la queixa.

Per altra banda, les dates en que es produïen els fets, feien pensar que quan va ordenar la transferència desconeixia que una altra entitat bancària, un dia hàbil abans (el dia 3 de maig era divendres), transferia l'import embargat al Saig.

Pel mateix principi, fora creïble pensar que quan el demandant afirmava haver comparegut al despatx del Saig, la persona que l'atenia (recepció), en mostrar-li aquest un comprovant del pagament, li segellés "PAGAT" en una còpia del requeriment de pagament (diferent de la que conté l'expedient), extreta possiblement del sistema informàtic, sense cercar però l'expedient físic, que en aquell moment possiblement es trobaria al departament de pagaments, pendent de liquidar.

Del contingut d'aquesta segona carta, també deduïa que el motiu de la queixa s'ampliava, ja que demandant, ara manifestava no haver rebut cap notificació, tot i no fer-ne esment a la queixa inicial. Al respecte se'ns trametia l'informe requerit.

Finalment, tal i com ja concloïa en l'anterior contesta del 6 d'agost del 2019, no era cert que el demandant es desplaçés en reiterades

ocasions al seu despatx durant aquells 25 dies. Certament, l'interessat hagués pogut solucionar aquesta situació amb una sola trucada telefònica. Des del despatx, en adonar-nos del doble pagament, ho van intentar cercant el seu telèfon, però aquest no apareixia a la guia telefònica de l'Andorra Telecom.

Es va comunicar el contingut del segon escrit i es va arxivar el dossier segons la voluntat del demandant. (Expedient 171/19).

Una queixa era presentada a aquesta Institució en la que un ciutadà comunicava el seu desacord amb l'actuació d'una Saig, ja que tenia un deute d'11.000,00 € que anava abonant des de feia dos o tres anys per un import de 120,00 €/mensuals. Que tenia un fill a càrrec de dos anys i una filla de 15 anys que vivia amb la mare a qui abonava la pensió d'aliments, a més 350,00 € de guarderia.

Que quan es va adreçar al seu despatx a fi d'acordar els primers pagaments van ser atesos per un noi de forma desagradable. Que mesos més tard, li va ser tret a part de la liquidació, sense haver estat avisat. Que havent-se personat novament al seu despatx van ser atesos novament de forma incorrecta, tant per part del mateix treballador com de la Saig. Que ara li sol·licitaven el pagament de 250,00 €/mensuals, més del doble del que abonava.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la Saig ens informés sobre la qüestió plantejada. En la contesta se'ns comunicava que a finals de l'any 2016 la ex-cònjuge del demandant va presentar prop del seu despatx professional una execució contra l'interessat derivada de la reclamació de rendes impagades, havent-li estat reclamada la suma de 12.634,87 €.

Que efectivament era cert que la primera vegada que va comparèixer al seu despatx va ser atès per un treballador però mancava a la veritat quan deia que el mateix el va atendre de forma desagradable ja que no era pas cert. Segons li havia estat manifestat pel treballador, ell no el va tractar de forma desagradable, en canvi aquest darrer no havia col·laborat mai a agilitzar l'execució al seu càrrec atès que en demanar-li d'aportar les claus d'un vehicle de la seva propietat, el mateix va manifestar que el vehicle es trobava sense les quatre rodes i que no es podia moure del lloc on es trobava, no havent aportat mai les claus del mateix, obligant-la a realitzar un munt de gestions per obtenir una còpia de la clau i un cop localitzat el vehicle en qüestió, va constatar que el mateix sí tenia les quatre rodes.

Que se li va realitzar una retenció salarial al mes de març de l'any 2017 i al mes de juny del mateix any, procedint a retenir de la quitança la suma de 536,31 €, moment en el que ja feia mesos que el demandant tenia coneixement de la diligència d'embargament de salari.

Que l'article 8 de la llei 44/2014, del 18 de desembre, de l'embargament establia textualment com segueix, en la part que interessa:

Embargament de salaris i rendes periòdiques

1.- Els salaris, les pensions o les retribucions anàlogues, incloses les rendes periòdiques, s'embarguen (de conformitat amb l'escala següent:

a) La part que no superi i l'import del salari mínim interprofessional és inembargable.

b) De la part compresa entre l'import del salari mínim interprofessional i el doble d'aquest import, se n'embarga el cinquanta per cent.

c) Allò que excedeixi el doble de l'import del salari mínim interprofessional es pot embargar íntegrament.

2.- *Si la persona embargada té descendents, ascendents, cònjuge o persona amb qui manté una relació anàloga de convivència a càrrec, el percentatge a què es refereix la lletra b) de l'apartat anterior es redueix en un deu per cent per cadascun d'ells.*

...

Que en aplicació de l'article mencionat i en atenció al fet que l'interessat al març del 2017 tenia solament una filla, va practicar la retenció salarial, aplicant únicament un 40% de retenció del salari mínim fins el doble del mateix, tal i com permetia la referida llei, havent tramès la mateixa prop de l'empresa.

Arrel de rebre l'import corresponent a la quitança, es va personar en el seu despatx, acompanyat de la seva parella i en aquesta ocasió també va ser atès pel mateix treballador. Que va comparèixer al despatx per demanar que li retornés l'import de la quitança al·legant que el necessitava i en aquella ocasió el treballador recorda que l'interessat estava enfadat però no va ni cridar ni faltar el respecte a ningú, no sent així per part de la seva parella, que l'acompanyava, la qual va començar a cridar i a faltar al respecte. El treballador va intentar explicar-li les coses però com la seva acompanyant cridava era impossible. En sentir ella els crits, va sortir del seu despatx i va demanar què succeïa, seguint l'acompanyant del demandant cridant i faltant el respecte. Automàticament es va dirigir a la porta d'entrada del seu despatx, va obrir la porta i va convidar a l'acompanyant del demandant a marxar del despatx atès que ella no era l'executada i no tenia perquè permetre que cridés i menys encara que els faltés al respecte. Una vegada aquella va marxar, la qual no va oposar cap mena de resistència, se li van poder explicar a l'interessat els càlculs de la retenció de la quitança.

Que no es va mostrar content però va entendre les explicacions que se li van donar en aquell moment i va marxar. Posteriorment, a la retenció

de la quitança, havia anat satisfent mensualment la suma de 120,00 €.

Al mes de març se'l va trucar per demanar-li que acredités la seva situació econòmica atès que calia actualitzar l'execució en base als ingressos del mateix. En aquella ocasió, va presentar un extracte de punts de la CASS i va demanar poder continuar satisfent els 120,00€ cada mes.

Arrel de la documentació demanada, va poder constatar que el mateix rebia uns 1.550,00 € mensuals. El 30% de l'import que supera el salari mínim interprofessional (atès que a la data tenia dos fills) ascendia a la suma de 170,00 €, motiu pel qual no li va demanar que aportés una quantitat superior.

Que en l'actualitat havia pogut constatar prop de la CASS que el mateix rebia quantitats més importants, havent cotitzat els imports següents:

Al mes de maig 2019 la suma de 1.821,18 € o sia que va rebre 1.702,80 € nets

Al mes de juny 2019 la suma de 1.970,91 € o sia que va rebre 1.842,80 € nets

Al mes de juliol 2019 la suma de 1.765,70 € o sia que va rebre 1.650,93 € nets

Al mes d'agost 2019 la suma de 1.930,33 € o sia que va rebre 1.804,86 € nets

En mèrits dels salaris mencionats, se li haguessin pogut retenir els imports de 216,20 € en relació al salari del mes de maig, la suma de 258,20 € en relació al salari del mes de juny, la quantitat de 200,64 € en relació al salari del mes de juliol i la suma de 246,82 € en relació al salari del mes d'agost.

Que, pels motius mencionats, el dia 29 d'agost de 2019 se li va requerir procedís a abonar la suma de 200,00 € en el supòsit de cobrar 1.650,00 € o més i en el supòsit de cobrar més de 1.850,00 € la quantitat de 250,00 € mensuals, per tal d'adaptar els pagaments mensuals als seus ingressos, tenint en compte que tenia dos fills a càrrec, extrem que podia ésser acreditat per la seva secretària que fou qui el va trucar.

Aquest havia estat el motiu pel qual se l'havia requerit adaptés els pagaments als seus ingressos, en compliment de la llei, atès que el deute pendent de pagament encara era força important. Tot i que se li va requerir que efectués els pagaments ans referits, aquest, el corrent mes de setembre havia realitzat un pagament de 120,00 €, motiu pel qual, comunicava que es veuria en l'obligació de tramitar una diligència d'embargament de salari sinó complia amb allò referit a comptar del mes d'octubre d'enguany.

Es va trametre l'escrit de resposta a la part interessada comunicant aquest que el mes d'octubre ja havia començat a abonar 200,00 €/mensuals, però que no sabia el parador del vehicle i l'import que quedava per abonar. En conseqüència, es va sol·licitar aquesta informació a la Saig, la qual ens manifestava que als efectes de complimentar l'extracte del deute que havia d'abonar la part executada amb les liquidacions efectuades i el saldo que restava per abonar, posant en el seu coneixement que restava a la seva disposició en el seu despatx professional per recollir l'actualització de l'acord l'embargament (el qual li havia d'ésser notificat en persona), on es recollien les despeses que havia generat l'execució (com eren les factures annexes consistents en aconseguir una còpia de les claus del vehicle, el trasllat en grua del vehicle i el peritatge) i la deducció de les quantitats abonades, així com l'import de l'adjudicació a la part executant del vehicle, segons acreditava per mitjà de la còpia de l'acord d'adjudicació.

Que el vehicle en qüestió es va haver de subhastar perquè causava un perjudici més gran quedant-se on estava, que procedint a intentar la seva venda, atès que en resoldre's el contracte de lloguer i per l'impagament dels quals fou condemnat a satisfer la quantitat reclamada en el marc de l'execució al seu càrrec, el demandant va deixar el vehicle estacionat en la plaça d'aparcament i el propietari de l'apartament no podia llogar el pis amb la plaça d'aparcament, d'aquí la necessitat de treure el vehicle de dit indret, havent-li demanat que el retirés, a la qual cosa va contestar que no podia ja que no tenia rodes i en demanar-li d'aportar les claus, mai les va facilitar. El dossier continua en tràmit. (Expedient 256/19).

Una ciutadana comunicava el seu desacord amb l'actuació d'un Saig ja que li havia estat embargat el 40% del seu salari més el del seu cònjuge que estava de baixa laboral per un deute contret amb una entitat bancària per un import d'uns 75.000,00 €. Que amb les retencions efectuades dels dos salaris, no podien assumir les despeses bàsiques mensuals. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que l'import retingut de les nòmines era excessiu, remarcant que tenien dues filles i el cònjuge estava de baixa laboral feia més d'un any.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va trametre una demanda d'informació al Saig. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la demandant juntament amb el seu cònjuge s'adreçaren al seu Despatx Professional el 3 de gener del 2019, per tal de formalitzar una proposta de pagament en el marc de l'expedient d'execució, per import de 150,00 €.

Que després de prop de cinc mesos, només van realitzar un únic pagament de 150,00 € deixant de pagar els propers 4 mesos, sense donar cap explicació al respecte ni justificar els reiterats impagaments.

Que en data 20 de juny del 2019 va realitzar la retenció del salari que percebien els demandants atesos els reiterats incompliments de pagament en el marc de l'execució.

Seguidament, van sol·licitar una reunió al seu despatx i foren atesos el 8 de juliol de 2019 en el marc de la qual van manifestar el seu desacord amb la retenció practicada. En el marc d'aquella reunió se'ls hi va explicar que atesos els reiterats incompliments de pagament la practica habitual era la retenció de salari, que tanmateix la única opció per tal de deixar sense efecte la retenció i realitzar de nou un acord per l'import de 150,00 € era amb el consentiment del creditor. En aquest sentit se'ls hi va lliurar una sol·licitud, aquesta va ser traslladada al creditor per si acceptava la mateixa.

Que el creditor va manifestar que continuessin amb la retenció tenint en compte que havien incomplert de manera reiterada el seu acord de pagament. Es comunicava aquest fet als deutors informant que la retenció es continuaria practicant atès que el creditor no acceptava que de nou es realitzés els pagaments voluntaris.

En aquests termes i atenent al fet que el creditor mostrava la seva total negativa de deixar sense efecte la retenció salarial pel fet d'haver incomplert de manera reiterada, es va considerar del tot raonable i proporcionat continuar amb les retencions de salari practicades, en les quals es realitzava un 40% tenint en compte que tenien una sola filla a càrrec i atès que l'altra filla era major d'edat (malgrat no varen informar d'aquest fet en la seva proposta) treballava en una gestoria aportant actualment al nucli familiar l'import de 1.197,00 € mensuals segons la recerca realitzada l'11 de juliol del 2019.

Que en aquest moment interessava assenyalar a tall d'exemple les aportacions individualitzades realitzades al nucli familiar el mes d'agost:

1. La nòmina de la demandant a la qual se li havia practicat una retenció del 40% d'acord amb els paràmetres establerts a la Llei 44/2014, del 18 de desembre, de l'embargament, modificat per la Llei 18/2019, del 15 de febrer, del pressupost per a l'exercici del 2019; tenint en compte que tenia una filla a càrrec, amb una nòmina variable, havent cotitzat el mes d'agost 2.254,36 €.
2. La nòmina de la seva filla gran aportada actualment al nucli familiar un l'import de 1.197,00 € mensuals segons la recerca realitzada prop de la CASS l'11 de juliol del 2019.
3. Finalment, el demandant que es trobava de baixa des de l'any 2018, i que malgrat aquest fet cotitzava i ingressava al nucli familiar l'import de 1.126,11 € segons la recerca realitzada prop de la CASS l'11 de juliol del 2019.

És a dir al mes d'agost van cotitzar entre els 3 membres que aporten ingressos al nucli familiar l'import total de 4.577,47 € havent realitzat la retenció del 40% (descomptant un 10% per fill a càrrec) de la part compresa entre l'import del salari mínim i el doble d'aquest import sobre l'import ingressat per la demandant i l'import ingressat pel demandant d'acord als paràmetres que disposava estrictament l'article 8 de la Llei 44/14, del 18 de desembre, de l'embargament, fent un total, després de la deducció de les retencions, de 4.094,89 € (a l'import referenciat cal deduir el 6,5% tenint en compte que els imports son bruts).

Altrament informava que el demandant era titular d'un vehicle d'alta gama que va adquirir recentment, en concret del vehicle PORCHE CAYENNE, amb el manteniment que suposa un vehicle d'aquest tipus i el combustible que requereix.

Finalment ressaltava que els demandants ingressaven 30,00 € cadascun a un Pla de Jubilació, desconeixen l'import total del mateix, segons s'acreditava dels extractes bancaris presentats per ambdós i que queden reflectits.

Que ateses les circumstàncies que concorrien en el present expedient d'execució que havien estat exposades, i tenint en compte la Llei 44/2014, del 18 de desembre, de l'embargament, modificada per la Llei 18/2019, del 15 de febrer, del pressupost per a l'exercici del 2019, esdevenia del tot raonable i proporcionada la retenció practicada sense que en cap cas fos necessari reconsiderar la seva situació que ja havia estat detingudament analitzada.

En aquest sentit, informava que cadascuna de les situacions que es plantejaven al seu Despatx professional eren analitzades cas per cas, valorant minuciosament cadascuna de les circumstàncies econòmiques i socials que envoltaven a la persona objecte d'un expedient d'execució. (Expedient 257/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que manifestava el seu desacord amb l'actuació d'una Saig, ja que el proppassat dia 12 de setembre de 2019, aprofitant l'hora de dinar, es va personar al seu despatx a fi de lliurar una proposta de pagament, la qual li va ser denegada manifestant-li que no la podia presentar fins que no fos executada. Que, alhora de recollir el dossier, ningú el va informar que per entregar aquesta documentació havia d'esperar una segona comunicació. Que aquesta manca d'informació li va provocar la pèrdua d'hores de feina, ja que l'horari del despatx era limitat de 8:00 hores a 15:00 hores.

La segona gestió va ser que portava una autorització manuscrita de la seva parella, juntament amb el seu document nacional d'identitat

original i després de 30 minuts d'espera per a que busquessin el dossier que no trobaven, li van comunicar que la signatura de l'autorització no era igual que el document. Que després d'insinuar-li que havia falsificat la signatura, es va desplaçar al seu vehicle manifestant-li a la seva parella que l'acompanyés.

Que els van fer passar a una sala d'espera i després de 20 minuts van sentir com demanaven i menjaven els treballadors. Que vist el tracte rebut es van aixecar, van demanar la documentació i van abandonar el despatx, tot aquest termini de temps d'espera sense que hi hagués altre client davant.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la Saig la informació escaient del problema plantejat. Rebuda, se'ns comunicava que en relació a la primera gestió referida i consistent en el lliurament d'una proposta de pagament, no era cert que se li va denegar la seva entrega i prova de l'exposat era que va fer remesa d'aquesta, quin original obrava en el seu poder.

Que el que sí li fou manifestat era que tant l'extracte de punts de la CASS com l'extracte del compte bancari hauria de ser actualitzat, un cop notificat l'acord d'embargament (que el trucarien en el moment oportú atès que encara no havien transcorregut els 13 dies hàbils concedits per a pagar i per tant no es podia realitzar encara l'acord d'embargament), amb vies a constatar si en el moment de practicar l'embargament, el compte detenia algun saldo positiu susceptible de poder ser embargat o no i sense la documentació al dia era difícil constatar si les sumes en positiu que podien aparèixer en un extracte bancari corresponien a una nòmina o a un altre concepte, als efectes de valorar la seva retenció. Pel que feia als punts de la CASS, aquests també havien d'estar actualitzats als efectes de valorar el darrer salari cotitzat, en el cas de poder-se realitzar una qualsevulla retenció.

Tampoc era cert que ningú l'informés perquè se'l va trucar per telèfon el dia 16 d'agost de 2019 per comunicar-li que havia de passar pel despatx per fer-li una notificació (ja que detenien el seu telèfon de contacte), aprofitant per demanar si coneixia a l'altra persona, manifestant-los el mateix, que era la seva parella i en manifestar-li si li podia comentar que també hauria de comparèixer al despatx, aquest va manifestar que vindrien els dos el dimarts dia 20 d'agost.

Que l'interessat es va personar en el despatx el dia 28 d'agost (i no pas el dia que s'havia compromès) i en aquella ocasió i atenent que venia sol, únicament se li va comunicar l'acord d'execució que se li feia a ell. Aquest, en veure de què es tractava, va manifestar no poder fer front al pagament íntegre de la quantitat reclamada i va manifestar ensems que no estava d'acord en la reclamació que se li efectuava. La persona que el va atendre li va manifestar que si no estava d'acord realitzés un escrit dirigint-se a la Saig exposant els motius de la disconformitat donada

resposta i que si no podia pagar íntegrament podia efectuar una proposta de pagament, explicant-li el procediment.

Així doncs, no només se li va informar a l'interessat en persona, sinó que a més a més en tenia coneixement perquè ho detenia per escrit.

L'horari d'atenció al públic del despatx no havia estat mai un problema per a ningú, ni per a executants, ni per a executats, ni per a advocats, entre d'altres, atès que quan algú trucava per manifestar que no podia comparèixer al despatx en horari d'atenció al públic se l'emplaçava a una hora a la tarda, atès que molts treballadors encara es trobaven al despatx, no havent demanat mai l'interessat si el podíem atendre a la tarda.

La segona gestió referida en referència a que portava una autorització manuscrita, presumptament signada per la seva parella i pretenia que li fos lliurat l'acord d'execució dirigida al mateix, que li havia estat adreçada el 6 de setembre de 2019, per missatger en no venir al despatx d'ençà el dia 16 d'agost. Era cert que la persona que el va rebre començar a buscar l'expedient en qüestió i en no trobar-lo es va dirigir a una altra persona, la qual va constatar que la signatura figurant en el document manuscrit no s'assemblava a la signatura que figurava en el document nacional d'identitat (extrem que va ser constatat per un mínim de tres persones del despatx professional coincidint totes elles en aquesta mancança d'aparença), motiu pel qual se li va manifestar que no s'assemblaven les mateixes. En cap moment se li va dir res de falsificació, simplement que les signatures no s'assemblaven i que no se li podia entregar la carta.

Que en el seu despatx eren incapaços d'establir el temps que va estar en el seu despatx, si bé era cert que inicialment no es trobava l'expedient, essent però molt exagerada la durada establerta en la seva queixa, segons exposava la recepcionista.

Que quan es van presentar en el despatx, se'ls va fer passar a la sala de reunions i no havia transcorregut tan temps com palesava quan ambdós van sortir de la saleta, van demanar la documentació (passaport de l'interessat atès que quan va venir la primera vegada se'l va deixar en el despatx) i van marxar.

En relació al fet que hi havia treballadors menjant, com era el migdia es totalment possible atès que en el seu despatx son deu persones treballant i totes elles no realitzaven el mateix horari, el que significava que algunes al migdia dinaven en el seu lloc de treball i continuaven treballant a la tarda, extrem que no va afectar en res l'espera atès que la persona que l'estava atenent no estava dinant.

Després de què se l'informés del què havia succeït la Saig, en persona, el va trucar no obtenint resposta. Quant a la seva parella,

aquest sí va respondre però en identificar-se li va penjar el telèfon i això en dues ocasions seguides ja que a la primera va pensar que se li havia penjat de forma accidental.

Es va trametre la resposta a la part interessada manifestant el seu desacord en l'exposat, motiu pel qual es va sol·licitar un complement d'informació, el qual una vegada rebut i analitzat, es va trametre al demandant. (Expedient 275/19).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que en data 23 de gener del 2017 va obtenir un aute d'execució. Que en data 8 de març de 2017 es va emetre un certificat conforme el mateix era ferm. Que transcorregut més d'un any, la demandant ens comunicava que no havia estat informada dels tràmits que el Saig havia efectuat en referència l'execució abans esmentada contra una societat.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre al Saig. Seguidament, abans de rebre la resposta, la part interessada comunicava la resolució de la qüestió i ens manifestava la seva voluntat de procedir al tancament del dossier. (Expedient 279/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que no estava desacord amb l'actuació de la Saig, ja que va ser requerit per ella i va acordar el pagament de 80,00 € mensuals, mínim, ja que la seva situació econòmica no li permetia un pagament superior. Que mai li va donar per escrit aquest acord, deixant-lo en indefensió front a terceres persones, especialment a la vista de les successives actuacions efectuades per la Saig.

Que malgrat l'acord citat, va efectuar un embargament de comptes de tercers on també hi figura el nom del demandant, com, per exemple, el compte de la seva actual parella. Que en cap moment va tenir coneixement de la consideració del seu dret a un mínim inembargable, considerant la seva condició de pare.

Així mateix, organitzant una nova activitat, un comerç de nova creació a fi de sortir endavant, també va actuar sobre la mateixa, la qual es trobava en tràmit de baixa.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar informació a la Saig quant a la seva actuació prop del demandant. Es va rebre la contesta en qual contingut se'ns comunicava que en ser requerit l'interessat, en mèrits de l'execució al seu càrrec, de la sentència dictada en el marc de la causa Arrendaments Urbans, esdevinguda ferma segons el certificat emès per la Batllia el 29 d'octubre de 2018, aquest en data 7 de gener de 2019 va presentar una proposta de pagament d'un import de 80,00 € al mes.

Que, el 14 de febrer de 2019, es va reunir amb ell i en la mateixa aquest va exposar-li que no podia satisfer un import superior als 100,00 € al mes. En ser autònom, se li va manifestar que efectués els pagaments mínims de 100,00 € i anirien veient la situació de l'empresa, a efectes de determinar si els pagaments podien ser incrementats.

El demandant va entendre perfectament, en el decurs de la reunió mantinguda al febrer, que la proposta de pagament per ell efectuada no era un acord sinó una proposta ja que la Saig li va explicar molt clarament que els pagaments s'haurien d'efectuar en base als ingressos i despeses, havent-li fins i tot comentat que detenia maquinària d'un bar i que la tenia a la venta i que si l'aconseguia vendre aportaria a l'execució els diners obtinguts, extrem que acreditava que era conscient que no existia cap mena d'acord i que havia de satisfer el deute en base als ingressos.

Que, mensualment, va realitzar els pagaments fins que, a principis de juliol de 2019 va demanar novament reunir-se amb la Saig. Concretament, el 8 de juliol es van reunir, el qual anava acompanyat d'un amic seu, i el seu interès era saber si existia un acord amb ella quant al pagament de l'execució al seu càrrec i si d'alguna forma podien tancar un acord. Que li va explicar novament que estaven davant d'una execució forçosa i que en el cas de venir a millor fortuna hauria de satisfer l'import reclamat en l'acord d'execució i que, per tant, no hi havia lloc a cap mena d'acord i ho va entendre perfectament.

Que va entendre molt ràpidament perquè el demandant volia saber si hauria de satisfer altres quantitats a banda dels 100,00 € que pagava ja que pocs dies després, concretament, el dia 8 d'agost va presentar en el despatx un escrit demanant que l'autoritzés a traspassar el negoci a favor d'un tercer a un preu de zero euros, posant de manifest que el negoci no tenia actiu. En demanar-li que havia fet amb el material que hi havia a la botiga aquest va manifestar que no tenia material, que no quedava res.

Que, uns quants dies després, a la tarda-nit, es va desplaçar fins el comerç i va constatar que l'interessat havia faltat a la veritat en dir-li que no quedava res en el comerç ja que es veia perfectament que era un comerç obert, com va poder constatar pocs dies després, i que hi havia material en el seu interior.

Degut a aquest fet, va procedir a demanar l'auxili del Servei de Policia i en data 3 de setembre de 2019 es va personar en el negoci als efectes de procedir a embargar i segrestar els béns mobles que quedaven en el comerç, així com la caixa, per tal que no pogués cedir-los a un preu zero sense que el creditor manifestés si estava interessat en vendre'l. Que aquest era el motiu pel qual va intervenir en el negoci de nova creació al què es feia referència. (Expedient 282/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que comunicava el seu desacord amb l'actuació de la Saig, ja que en data 12 de maig de 2017 li va ser notificat un acord d'embargament sobre els seus béns i drets. Que li va aportar un justificant conforme el pis que es volia embargar no era propietat de la demandant sinó d'ell, mitjançant comprovant bancari de pagament.

Que, en data 26 d'octubre de 2018, li va ser notificat mitjançant diligència de segrest de béns mobles, l'embargament del seu vehicle. Que, en data 31 d'octubre del 2018, havent satisfet la interessada la suma de 4.000,00 €, es va deixar sense efecte la diligència de segrest anteriorment citada.

Que, en data 25 de juliol, la interessada va rebre una diligència requerint d'aportar una còpia d'una escriptura notarial amb l'objectiu de realitzar les gestions oportunes amb vies de vendre en pública subhasta, sol·licitant-li lliurar còpia de l'escriptura autenticada per mitjà de la qual ella va adquirir la meitat indivisa del pis.

Que, en el moment de recollir dita diligència, va informar per escrit que el pis no era seu, que l'actual propietari era un amic, qui en el seu dia ja li va aportar el rebut bancari que justificava que era seu i, per tant, la interessada no n'era la propietària no disposant de cap escriptura ni de les claus.

Es va trametre una demanda d'informació a la Saig. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que, efectivament, era cert que en data 12 de maig de l'any 2017 va dictar un acord d'embargament sobre els béns i drets de la interessada per un import total de 266.227,32 €, el qual li fou notificat el mateix dia.

També era cert que es va reunir amb l'altre demandant i en aquella ocasió li va explicar quins eren els passos a seguir, a saber, la interposició prop de la Batllia d'una demanda de terceria de domini, la qual no tenia constància que hagués estat tramitada.

Van ser diverses les reunions que la Saig va mantenir amb la interessada i novament amb l'altre demandant exposant-los-hi novament que havien de tramitar una demanda de terceria de domini per tal que, si s'esqueia, un Batlle determinés que tot i que la meitat indivisa del pis estava a nom de la interessada no era de la seva propietat.

Que malgrat l'exposat, no li constava que la demanda de terceria de domini hagués estat presentada a la Batllia i, per contra, sí li constava que un notari de les Valls, havia certificat que el pis era propietat per meitats indivises dels dos interessats.

Atenent que la interessada no rebia cap mena d'ingrés susceptible d'execució i atenent ensems el quantum executat, era procedent la venda en pública subhasta de la meitat indivisa de l'apartament referit, el qual constava baix la titularitat de la persona executada, i si encara no s'havia procedit a la venda era perquè l'executant, no havia estat en disposició d'aportar la quantitat que li havia estat requerida per valorar el bé en qüestió, atesa la seva precària situació econòmica, el què havia suposat pels interessats més de dos anys per tramitar una demanda de tercera de domini, la qual no havien tramitat. (Expedient 284/19).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que comunicava el seu desacord amb l'actuació d'un Saig. Que des del mes de maig tenia bloquejat el seu compte bancari. Que el seu salari era de 3.000,00 € i ja li retenien 1.500,00 € de la nòmina a fi de liquidar el deute contret, i dels altres 1.500,00 €, dels quals l'entitat bancària abonava el lloguer, la llum, el telèfon i la tarja d'un centre comercial, no en podia disposar del restant per fer front a despeses sanitàries o d'altres bàsiques, havent de recórrer a terceres persones que li ajudaven.

Que del compte de tarja de crèdit tenia un descobert de 20.000,00 € més els 1.500,00 €, imports retinguts pel Saig. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Saig ens informés de la situació plantejada per l'interessat. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que, el 18 de setembre del 2018, la seva ex cònjuge sol·licitava l'execució d'un complement d'execució de la Sentència, dictada el 21 de maig del 2009, pel Tribunal Unipersonal del Batlle, de demanda de divorci, tramitada segons el procediment abreujat i promoguda per demanda conjunta dels consorts. Aquest complement d'execució es presentava davant el Saig en mèrits de l'Aute dictat per l'Hble. Batlle el 27 de juliol del 2018.

Que un cop acceptada la sol·licitud d'execució, tal i com estableix l'article 38 de la Llei 43/2014, del 18 de desembre, del saig, modificada per la llei 8/2017, del 20 d'abril, l'11 de gener del 2019, es dictava l'Acord d'execució i el requeriment de pagament que s'adreçava al demandant, requerint-li el pagament d'un deute de: 26.326,81 €, tal i com establia la referida normativa del saig, amb el corresponent detall del deute principal reclamat: pensions d'aliments impagades del 6 mesos de l'any 2016, 10 mesos de l'any 2017, 10 mesos de l'any 2018, el 50% d'un seguit de despeses universitàries, així com les costes d'execució calculades segons els barems públicament establerts.

Atès que la comunicació efectuada resultava infructuosa, en no atendre l'interessat l'avís que l'empresa de missatgeria deixava al seu domicili, el 12 de gener del 2019, a fi i efecte que aquest pogués recollir la carta del Saig, en mèrits del que establia l'article 39 de la Llei 43/2014,

del 18 de desembre, del saig, modificada per la llei 8/2017, del 20 d'abril, en resultar infructuosa la comunicació de l'esmentat acord d'execució i requeriment de pagament, el 4 de febrer del 2019, es dictava l'acord d'embargament que seguidament es publicava al BOPA, del 6 de febrer del 2019.

L'11 de febrer del 2019 s'adreçava una diligència a les entitats bancàries del Principat, mitjançant la qual, es travava l'embargament de la quantitat líquida resultant de l'execució més amunt esmentada; 26.326,81 €.

El dia 9 d'abril, una entitat bancària contestava la diligència informant-los que s'havien retingut 1.465,20 €. Aquesta retenció es mantenia travada al seu compte, en espera de que el demandant comparegués i acredités la seva situació, o sigui es mantenia en l'actualitat sense que el Saig n'hagués demanat la transferència.

Que no tenia coneixement ni cap vinculació amb el descobert en el compte de la targeta de crèdit que l'interessat esmentava al seu escrit. Si més no, no apareixia a la comunicació que li adreçava l'entitat bancària.

Les altres entitats bancàries contesten negativament la diligència, bé perquè no hi tenia cap compte bancari, bé perquè en presentava un saldo deutor.

Que el 27 de juny del 2019, es procedia a l'embargament d'una part del salari, concretament per un import de 1.500,00 € mensuals. Aquesta mesura es prenia a petició insistent de la part executant, i en coordinació i estreta col·laboració amb la Secció Civil 4 de la Batllia d'Andorra, que fins aquell moment havia mantingut embargada la nòmina de l'interessat.

Que existia un procediment senzill i breu pel qual qualsevol persona embargada podia sol·licitar l'aixecament del seu compte bancari, tot acreditant els motius o les necessitats per les quals en sol·licitava l'aixecament, i aportant la documentació que per aquest menester es requeria, com, per exemple, els moviments del compte dels darrers 12 mesos. Tot i tenir-ne accés i possibilitat, l'interessat, fins el moment, no havia sol·licitat l'aixecament de l'embargament del compte bancari, que roman embargat des de l'11 de febrer del 2019.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, ens comunicava el seu desacord amb el mateix. A tal efecte, es va adreçar un segon comunicat al Saig sol·licitant un complement d'informació quant al motiu del perquè continuava amb el seu compte bloquejat si ja se li feia la retenció directament al seu salari mensual.

Rebuda la contesta, ens comunicava que tal i com va expressar al primer escrit de contesta a la referida queixa, el deute que se li reclamava

al demandant, l'11 de febrer del 2019, ascendia a un import superior als 23.000,00 €.

Per altra banda, en el moment en què es va embargar el compte bancari (febrer del 2019) encara no s'havia ordenat embargar una part de la seva nòmina (juliol del 2019).

Que la missió del Saig, en qualsevol situació, era analitzar la situació i la capacitat econòmica de la persona executada, amb l'objectiu de prendre les decisions més adequades, proporcionades i menys gravoses per ambdues parts. Aquesta prerrogativa només es podia portar a terme amb la col·laboració de les persones interessades, mitjançant les seves aportacions i interlocucions. En cap cas es tractava de mantenir un bloqueig perquè si, no obstant això, l'aportació d'informació de la persona interessada esdevenia essencial.

Per tant, reiterava el que ja va exposar el 30 d'octubre del 2019; el demandant tenia a la seva disposició un procediment senzill i breu mitjançant el qual podia sol·licitar l'aixecament del seu compte bancari, tot acreditant els motius o les necessitats per les quals ho sol·licitava, aportant la documentació que per aquest menester es requeria, com eren els moviments del compte bancari que sol·licitava alliberar dels darrers 12 mesos, així com els punts de la CASS. (Expedient 319/19).

7.- SECTOR ACCIONS PRIVADES

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

Seguint l'aplicació de l'article 14 del text refós de la LCFRC, el Raonador del Ciutadà 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 del Ciutadà, d'acord amb l'apartat 5 de l'article 14 del Text refós de la LCFRC, 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, que especificant no eren en referència a l'Administració pública o parapública i en que s'ha comunicat als demandants que aquesta Institució no hi tenia competència, han estat recollits en aquest sector.

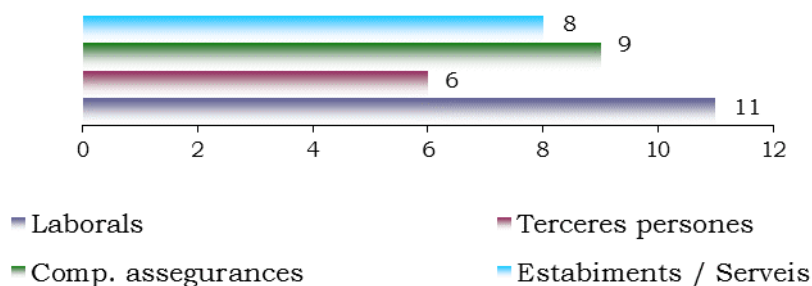
Els ciutadans que han requerit la nostra assistència han estat atesos de la forma més diligent, estudiant i valorant, cas per cas,

qualsevol assumpte o problema que se'ns hagi plantejat i informant i assessorant dels possibles tràmits a efectuar.

Els expedients inclosos en aquest sector són: 2/19, 30/19, 39/19, 49/19, 58/19, 66/19, 76/19, 84/19, 102/19, 111/19, 123/19, 132/19, 134/19, 137/19, 138/19, 139/19, 145/19, 152/19, 155/19, 164/19, 168/19, 203/19, 217/19, 220/19, 281/19, 285/19, 286/19, 293/19, 297/19, 303/19, 324/19, 331/19, 333/19 i 347/19.

Assumptes Laboral: 11 expedients
Companyia d'Assegurances: 9 expedients
Terceres persones: 6 expedients
Establiments comercials / Serveis: 8 expedients

Representació gràfica:



7.II. Expedients “Habitatge”

Els expedients inclosos en aquest sector són: 3/19, 7/19, 8/19, 10/19, 13/19, 14/19, 15/19, 17/19, 20/19, 21/19, 24/19, 25/19, 26/19, 27/19, 28/19, 33/19, 34/19, 37/19, 38/19, 40/19, 41/19, 46/19, 47/19, 48/19, 50/19, 51/19, 52/19, 53/19, 54/19, 55/19, 57/19, 59/19, 61/19, 62/19, 63/19, 65/19, 67/19, 69/19, 70/19, 71/19, 72/19, 73/19, 78/19, 79/19, 82/19, 83/19, 86/19, 87/19, 92/19, 94/19, 95/19, 99/19, 100/19, 103/19, 106/19, 107/19, 112/19, 113/19, 115/19, 116/19, 118/19, 121/19, 129/19, 130/19, 131/19, 135/19, 136/19, 140/19, 141/19, 149/19, 150/19, 151/19, 153/19, 156/19, 159/19, 161/19, 162/19, 163/19, 165/19, 167/19, 169/19, 170/19, 174/19, 175/19, 176/19, 177/19, 181/19, 182/19,

188/19, 189/19, 193/19, 199/19, 202/19, 204/19, 210/19, 211/19, 214/19, 215/19, 218/19, 224/19, 227/19, 228/19, 232/19, 237/19, 238/19, 239/19, 243/19, 245/19, 246/19, 247/19, 253/19, 255/19, 258/19, 259/19, 264/19, 268/19, 269/19, 271/19, 273/19, 277/19, 288/19, 290/19, 294/19, 296/19, 299/19, 300/19, 304/19, 310/19, 313/19, 314/19, 318/19, 320/19, 323/19, 328/19, 339/19, 343/19, 345/19, 346/19, 352/19, 353/19, 355/19, 356/19, 358/19, 361/19, 363/19, 364/19, 368/19, 370/19, 373/19 i 377/19.

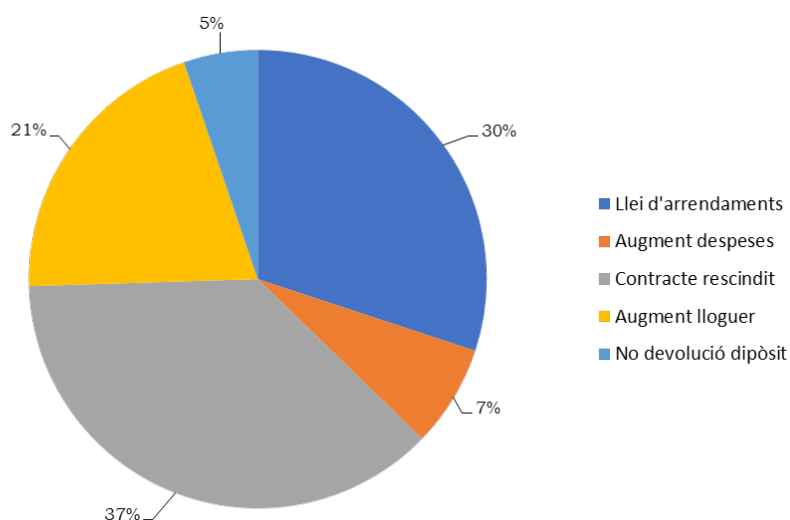
Les nombroses queixes relacionades amb l'increment del preu dels lloguers va motivar que el mes d'octubre de 2018 fins finals del 2019 es posés en marxa una investigació per avaluar l'impacte real de les queixes que s'estaven reflectint tant al carrer com als mitjans de comunicació.

Abans de l'obertura d'aquest procés, ja s'havien rebut queixes, sobretot d'inquilins d'Andorra la Vella i d'Escaldes-Engordany la revisió de la renda de lloguer dels quals, suposava sovint un increment d'entre 200,00 € i 300,00 € mensuals, tot i que es van arribar a detectar casos on els augments superaven el 50%, com ja es va mencionar en l'exercici de passat.

Aquesta pràctica per part dels propietaris/gestors immobiliaris ha continuat durant tot l'any 2019. Com podem observar dels 151 dossiers registrats l'any 2019, 57 han estat objecte de rescissions de contractes, fent cas omís a la disposició addicional tercera de la Llei 18/2019 del 15 de febrer del pressupost per a l'exercici del 2019 que textualment deia: *un cop s'esdevingui el termini de finalització de la durada del contracte, l'arrendatari pot exigir a l'arrendador que aquest termini es prorrogui un any més com a màxim, durant el qual l'arrendador només pot incrementar la renda d'acord amb el que estableix l'article 45, apartat 2, de la Llei d'arrendaments de finques urbanes vigent. Aquesta pròrroga legal només pot ser exigida per l'arrendatari en cas que el dia en què s'esdevingui el termini de finalització de la durada del contracte, estigui al corrent de totes les obligacions contractuals a càrrec seu.*

Durant aquest període hem pogut comprovar que, atès que alguns propietaris o gestors immobiliaris no podien pujar les rendes de lloguers, ho han repercutit en el cobrament exagerat i sense justificació dels consums de serveis, unes despeses, com pot ser el consum d'aigua, o fins i tot intentar regularitzar consums de fa 8 anys sense cap justificació. En aquest sentit, s'han registrat 31 dossiers per intent d'augment de lloguer i 11 pel consum desmesurat de despeses de consum sense estar correctament justificades.

De totes les queixes recollides -un total de 151 (any 2019)- en la seva major part corresponien a finalitzacions i/o rescissions de contractes, i despeses irregulars i exorbitades, sobretot amb les factures de serveis aigua / calefacció.



Es va tramitar un expedient informatiu després de les nombroses queixes rebudes per aquesta Institució quant a l'augment desmesurat que s'estava efectuant en apart-hotels i pensions del Principat. Ens comunicaven que llogant una habitació de 7m² per un import inicial de 350,00 € al mes, en qüestió de pocs mesos havien efectuat augments desaforats de fins a 450,00 € mensuals. En aquell moment amb l'arribada dels temporers, aquestes habitacions eren llogades per més de 300,00 € per persona amb la possibilitat de que hi poguessin haver fins a tres persones. Aquets preus desmesurats feien que els residents amb pocs recursos econòmics no poguessin assumir aquestes despeses i haguessin d'abandonar l'habitació o recórrer a les ajudes econòmiques de Govern.

Que tot i la inexistència de cap regulació en aquest sentit, es va sol·licitar del Ministeri de Turisme la seva opinió sobre la qüestió plantejada i, en concret, si existien limitacions de preus en funció de les categories dels establiments hotelers.

Es va rebre la resposta, mitjançant la qual se'ns comunicava que la normativa sobre els allotjaments turístics i, en particular, la Llei 16/2017, del 13 de juliol, general de l'allotjament turístic, no regulava la situació que descrivíem en apart-hotels i pensions del Principat. Més concretament, manifestaven que no hi havia limitacions de preus en funció de les categories dels establiments d'allotjament turístic. Cada empresari determinava la seva franja de preus, amb un mínim i un màxim.

Que l'article 54 de la Llei 16/2017, del 13 de juliol, general de l'allotjament turístic, precisava que els establiments d'allotjament turístic tenien l'obligació de trametre al ministeri competent en matèria de turisme, mitjançant el Registre d'Ocupació d'Allotjaments Turístics (més

conegut com a ROAT), les dades que se'ls sol·licitessin referents als períodes d'obertura, el full de preus i el full de serveis, amb la periodicitat i el contingut que es determinessin reglamentàriament.

Així mateix, el mateix article preveia que els establiments d'allotjament turístic estaven obligats a tenir a disposició dels clients el full de preus prèviament declarat al ministeri competent en matèria de turisme i segellat pel mateix ministeri. També fixava que els fulls de serveis i de preus tenien una vigència d'un any, i que el full de serveis havia d'incloure la capacitat màxima de l'establiment i de cada una de les unitats que l'integraven. Aquesta capacitat màxima no es podia sobrepassar en cap cas.

D'altra part, els possibles contractes mensuals en els allotjaments turístics estaven limitats per la Llei d'arrendaments de finques urbanes. El Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei d'arrendaments de finques urbanes, del 30 de juny de 1999, especifica, en l'article 50, que *“es consideren arrendaments d'habitatges per a vacances els contractes en què se cedeix l'ús d'un habitatge amb mobiliari per un temps no superior a tres mesos”*. També diu que *“si, com a conseqüència de pròrroques o renovacions, l'arrendament es perllonga per un termini superior a tres mesos, l'arrendament perd la seva consideració d'arrendament d'habitatge per a vacances”*.

Índex General

| | |
|---|--------|
| INTRODUCCIÓ | pàg. 2 |
| Consideracions generals a l'entorn de l'activitat del Raonador del Ciutadà | 2 |
| | |
| PRIMERA PART: Anàlisi i resum estadístic | 13 |
| Anàlisi i resum estadístic | 14 |
| A) Expedients formals | 15 |
| B) Expedients per sectors | 17 |
| C) Entrevistes | 18 |
| D) Correspondència | 18 |
| E) Relacions amb els mitjans de comunicació. | 18 |
| | |
| SEGONA PART: Expedients registrats i desenvolupats per sectors | 27 |
| Contingut de la segona part | 28 |
| 1 - Sector finances | 48 |
| 1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients | 48 |
| 1.II. Expedients significatius | 48 |
| 2 - Sector urbanisme. | 53 |
| 2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients | 53 |
| 2.II. Expedients significatius | 53 |
| 3 - Sector social: | |
| 3.I. Pensions / CASS | 58 |
| 3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients | 58 |
| 3.I.II. Expedients significatius | 58 |
| 3.II. Infants - Jovent | 77 |
| 3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ... | 77 |
| 3.II.II. Expedients significatius | 78 |
| 3.III. Tràmits socials | 84 |
| 3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ... | 84 |
| 3.III.II. Expedients significatius | 85 |
| 3.IV. Discapacitats | 134 |
| 3.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ... | 134 |
| 3.IV.II. Expedients significatius | 134 |
| 4 - Sector administració general: | |
| 4.I. Sector Administració general | 139 |
| 4.I. Institucions penitenciàries | 139 |
| 4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients | 139 |
| 4.I.II. Expedients significatius | 140 |
| 4.II. Administració general | 140 |
| 4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ... | 140 |
| 4.II.II. Expedients significatius | 140 |
| 4.III. Contaminació acústica, higiene i pol·lució | 186 |
| 4.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ... | 187 |
| 4.III.II. Expedients significatius | 187 |
| 4.IV. Seguretat viària | 197 |
| 4.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients ... | 197 |
| 4.IV.II. Expedient significatius | 197 |

| | |
|---|----------|
| 5 - Sector institucional | pàg. 202 |
| 5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients..... | 202 |
| 5.II. Expedients tramitats..... | 202 |
| 6 - Sector justícia. | 205 |
| 6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients..... | 205 |
| 6.II. Expedients tramesos al Consell Superior de la Justícia | 206 |
| 6.III. Expedients “Cambra de Saigs” | 217 |
| 7 - Sector accions privades | 248 |
| 7.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients | 248 |
| 7.II. Habitatge | 249 |
