



RAONADOR
DEL CIUTADÀ

Informe anual al Consell General

2020

Introducció

Anualment el Raonador del Ciutadà presenta un Informe en el que detalla les actuacions efectuades per la Institució durant l'any, 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 i, concretament segons l'article 21.

En aquesta memòria corresponent a l'any 2020, recollim la tasca efectuada des d'1 de gener fins el 31 de desembre, com a comissionat o delegat del Consell General, vetllant pel compliment i aplicació dels drets i les llibertats de les persones, contemplats en la Constitució i perquè l'Administració Pública i Parapública actuï i s'adeqüi als principis de la mateixa.

També hem tingut present en tot moment la Declaració Universal dels Drets Humans, defensant la Igualtat de totes les persones davant la Llei i sent observadors de l'adequació i/o creació de les normes legals a fi que els poders públics continuïn treballant en la seva aplicació i que aquesta Declaració sigui real i efectiva.

Des de l'1 de gener fins el 13 de març, moment en el que es va decretar l'estat d'alarma, el nostre funcionament va ser el normalitzat, atenent visites presencialment per aquest titular, tràmits que, per norma i per convicció als nostres principis i els de la Institució, havíem de continuar i, en el possible, millorar.

Va ser a partir d'aquesta situació inhèrita, que, a l'igual que la resta del País, i totes les administracions i serveis bàsics, ens vam veure obligats a canviar les nostres formes de funcionament i adequar-les a la situació sorgida. Faig aquest apunt, deixant constància que la majoria d'avenços o voluntats exposats en la memòria del 2019, no s'han pogut executar.

Continuant amb el nostre lema, la porta del Raonador sempre està oberta i l'escolta activa és imprescindible, l'atenció personalitzada de la Institució no va menguar, tot el contrari. Aplicant les normes decretades, el despatx va continuar la seva activitat, atenent a tot ciutadà que, per manca de recursos o dificultats en el coneixement de les noves tecnologies per poder contactar amb nosaltres i/o serveis de l'administració o assessorar-los en una o aquesta nova situació, hagués de necessitar els nostres serveis.

En aquest sentit i segons 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, la qual ens empara en l'actuació prop de

l'administració pública i/o parapública, a més de la nostra actuació en el sector privat quan observem una possible vulneració dels drets de la ciutadania, constatem una major activitat en aquest sector privat, donada la situació mundial derivada de la pandèmia i les dificultats en les que s'han vist sotmesos ciutadans residents, especifiquem, en totes les seves categories en el seu document d'immigració (permanents, transfronterers i/o temporers). Constatem, que la nostra tasca és la de defensar els drets de qualsevol ciutadà del País en aplicació de les normes legals.

L'impacte de la pandèmia de la COVID-19 ha sacsejat els hàbits, els procediments i les maneres de fer a nivell planetari. Nosaltres, com no serem els únics, no hem quedat al marge.

L'atenció personalitzada, confidencial i gratuïta tant pels particulars com per les associacions, ha estat – com és habitual- el motor de la Institució. Sempre 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 i que, aquest any en particular, feien tèmber que la situació pandèmica les pogués posar en perill o fer-les especialment vulnerables.

Una vegada exposada la situació en la que tots ens hem vist sotmesos, donem curs a l'explicació de diferents punts tractats en aquest període..En ell es recollen els expedients pendents d'altres anys que s'han tancat durant aquests mesos i que havien quedat 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 2020.

Una de les situacions en les que ens vam trobar i que va ser un dels moments més conflictius viscuts en aquesta situació, va ser que, tot i les dificultats en poder repatriar els nacionals argentins que van quedar varats en territori andorrà, ja que el seu país els havia tancat les portes i les dificultats en les que es van trobar, va ser que havent contractat, a través d'immobiliàries o particulars, el lloguer d'una vivenda per la temporada, es veien en l'obligació d'haver de rescindir el contracte signat abans del termini estipulat, per poder retornar al seu país d'origen, i no se'ls retornava el dipòsit i se'ls obligava a abonar la totalitat de la renda acordada pel termini pactat.

Valorant cada una de les situacions i casuístiques de les parts, es va dialogar entre els afectades podent arribar a un acord satisfactori, solucionant el conflicte.

Aquesta situació, també va suposar actuacions per part del Raonador davant la dificultat afegida que molts d'ells van tenir en ser no efectiu el seu contracte de treball, degut al tancament de les estacions d'esquí, tot i que se'ls havia assegurat la seva contractació. En aquest sentit es van efectuar les gestions escaients, arribant a un acord entre les parts afectades a fi de solucionar el problema.

Durant aquest període hi ha hagut un augment de dossiers, i incidim, no per una mala administració, sinó pel fet que la ciutadania s'ha vist sotmesa a unes circumstàncies alienes i inesperades i que necessitaven un recolzament o possible assessorament davant la situació en la que ens trobàvem. Deixem constància que les administracions públiques han sabut (en general) avançar-se i donar resposta als neguits de la ciutadania amb iniciatives com la implementació dels ajuts a pares i mares amb fills confinats a càrrec, la generalització del teletreball en diversos àmbits laborals, els ERTOS -especialment en el sector serveis- i la congelació dels lloguers.

Avui, amb la mirada posada en el 2021, els objectius que, hem iniciat i que esperem poder continuar en la nostra versió vers la funció en la defensa dels drets i llibertats dels ciutadans són:

- Traslladar les dependències de la Institució a Casa Bauró, per tal de garantir la independència i, sobretot, l'accessibilitat de les persones amb mobilitat reduïda.

- Fer enquestes de satisfacció entre els usuaris de la Institució, per poder obtenir tant dades estadístiques, com elements que ens serveixin per millorar el servei. Dades que tindran en compte la segregació per gènere.

- Establir els mecanismes i accions necessàries per incrementar la notorietat i millorar qualitativament i quantitativament el grau de coneixement de la Institució per part de la ciutadania.

- Continuar treballant amb totes les entitats que agrupen col·lectius sensibles per tal que coneguin la tasca i funcions del Raonador.

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.

Cal remarcar que durant aquest any s'han reduït molt les relacions presencials de caire internacional amb els nostres homòlegs. Congressos i seminaris, s'han cancel·lat, com en el cas l'AOMF (l'Associació d'Ombudsmans i Mediadors de la Fracofonia), i d'altres com l'Assemblea General de la FIO (la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman) s'han fet de manera telemàtica. Remarcant que el Raonador del Ciutadà ha continuat formant part i assistint en totes les reunions convocades telemàticament com a vicepresident del Consejo Rector de la FIO, càrrec que ostenta fins les noves eleccions l'any 2021.

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.

Abans de concloure aquesta introducció, considerem convenient fer arribar als Molt Il·lustres consellers i conselleres la següent consideració:

La problemàtica per poder accedir a un habitatge de lloguer a un preu raonable continua sent un dels principals neguits de les persones que ens consulten. És per aquest motiu, que insistim en la necessitat de mantenir mesures com la congelació dels lloguers fins que les altres iniciatives de caire estructural impulsades per la Taula de l'Habitatge i el futur funcionament de l'Institut de l'Habitatge, estiguin plenament implementades i siguin efectives.

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 2020 i la tipologia dels expedients, els quals poden ser formals, informatius i d'ofici.

També s'inclou el resum de les accions comunicatives i el seu impacte entre la ciutadania.

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 està classificat conjuntament amb el de justícia per la seva vinculació directa.

Els temes vinculats entre particulars en els que la Institució no té competència i que s'ha procedit a assessorar dels tràmits a efectuar o estaments a qui recórrer a fi de dirigir les seves queixes, s'han inclòs en el sector accions privades.

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, on es pot localitzar l'estadística efectada per la Institució en aquest sentit.

En cada grup exposem tots i cadascun dels expedients del sector i dels tràmits efectuats per la Institució amb la resolució del dossier, així com fem una menció d'aquells que no han requerit cap intervenció per part de la Institució, més enllà de l'assessorament puntual sobre tràmits i altres qüestions.

En referència als expedients que estan en curs, se'n fa una menció, a l'espera de disposar de les dades i la informació definitiva a fi de donar-los-hi el curs escaient. Així mateix, en aquest Informe s'ha cregut adient fer menció dels expedients que encara estaven oberts de l'any 2019 i que hem resolt durant el 2020.

Primera Part

Anàlisi, Resum Estadístic i de Comunicació

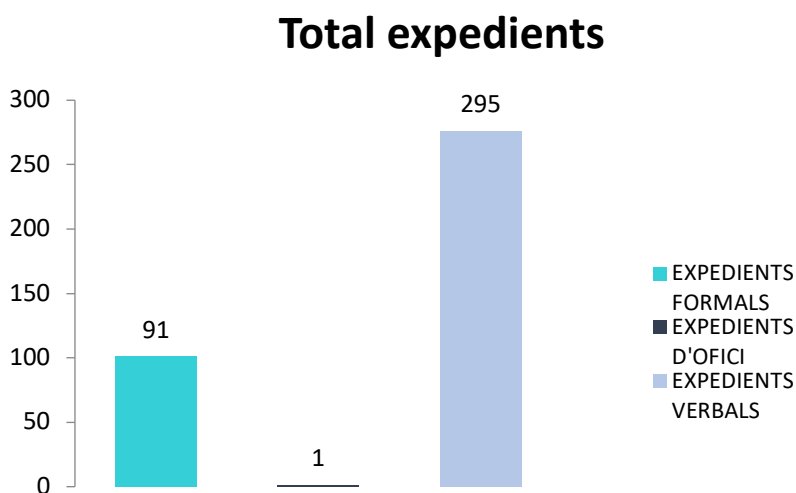
Anàlisi i resum estadístic

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 2020, apartat al qual es poden remetre per a la seva consulta.

Durant aquest any s'han obert un total de 386 expedients, dels quals 365 han estat resolts. Els que no van ser admesos a tràmit en tractar d'assumptes relatius al funcionament de la justícia, van ser tramesos al Consell Superior de la Justícia.

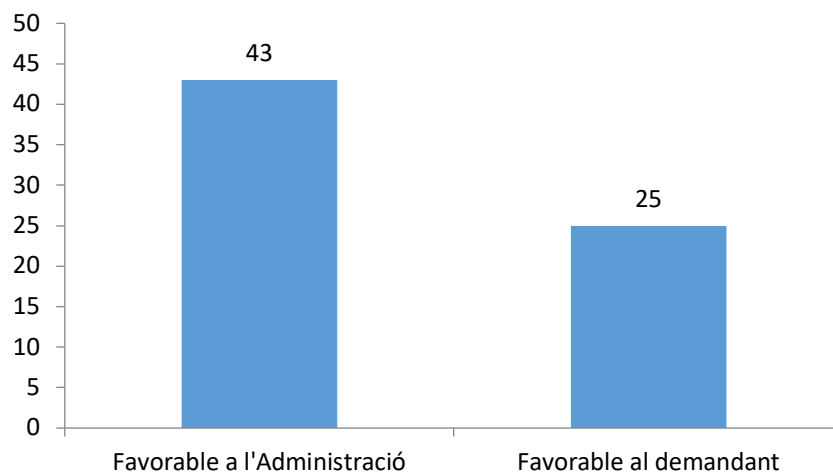
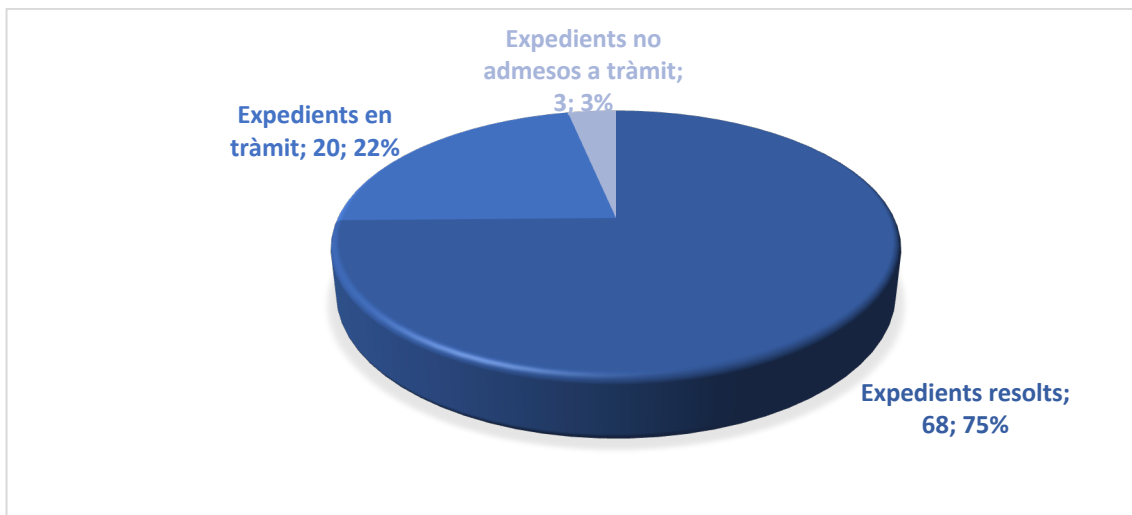
Dels 386 expedients, 91 van ser tractats com a expedients formals escrits en els quals es va admetre a tràmit l'escrit de queixa presentat pels demandants, efectuant la corresponent enquesta i resolució dels mateixos.

Dels 295 dossiers registrats com a expedients informatius, 1 va ser formalitzat d'ofici pel Raonador i en els 294 restants es deixava constància de la consulta efectuada per la ciutadania i la informació o tràmits a efectuar per solucionar el problema plantejat, sense cap actuació posterior per part de la Institució.



A) EXPEDIENTS FORMALS

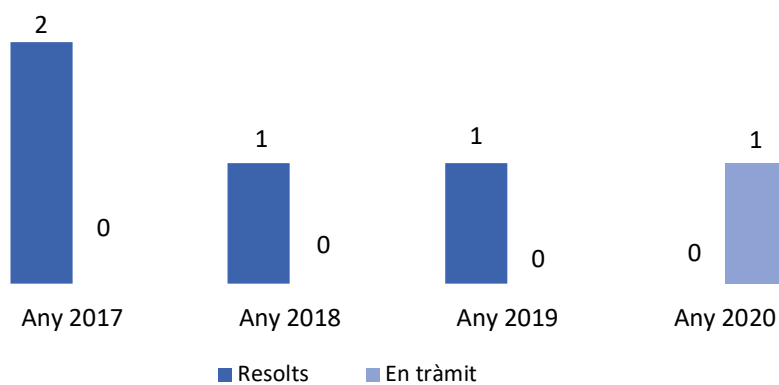
	Any 2017	Any 2018	Any 2019	Any 2020
1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS				
A INSTÀNCIA DE PART	77	116	101	91
1.1 Admesos a tràmit	73	101	90	88
- Resultats	72	75	41	68
Favorable al demandant	22	32	17	25
Favorable a l'Administració...	50	43	24	43
- En tràmit	1	26	49	20
1.2 No admesos a tràmit.....	4	15	11	3



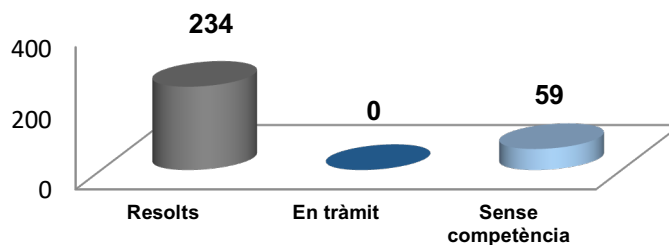
2. TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

	Any 2017	Any 2018	Any 2019	Any 2020
D'ofici.....	2	1	1	1
- Resultats	2	0	1	0
Favorable al demandant	2	0	0	0
Favorable a l'Administració.....	0	0	1	0
- En tràmit	0	1	0	1

Expedients d'Ofici

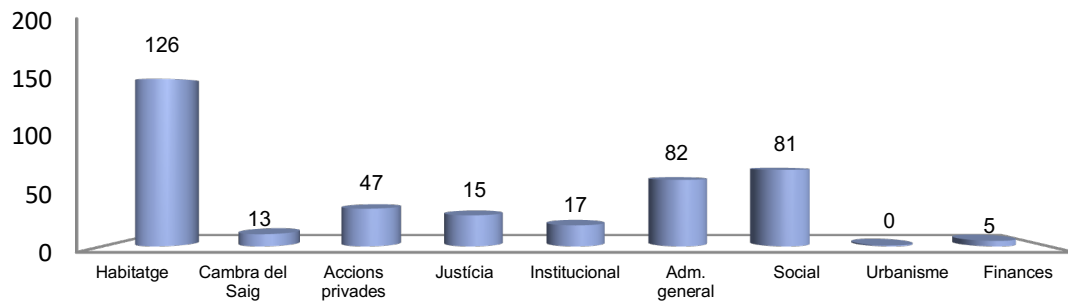


A instància de part.....	294
- Resultats	235
- En tràmit	0
- No admesos a tràmit o sense competència.....	59



B) EXPEDIENTS PER SECTORS

Sector finances	5
Sector Urbanisme	0
Sector social	81
Pensions / CASS	40
Infants / Jovent	2
Tràmits socials	36
Discapacitats	3
Sector Administració general	82
Institucions penitenciàries	2
Administració general.....	79
Contaminació acústica i higiene	0
Seguretat viària.....	1
Sector institucional.....	17
Sector justícia.....	15
Cambra del Saig.....	13
Accions privades.....	47
Habitatge	126



Anàlisi i resum comunicació

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.

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.

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 del funcionariat.

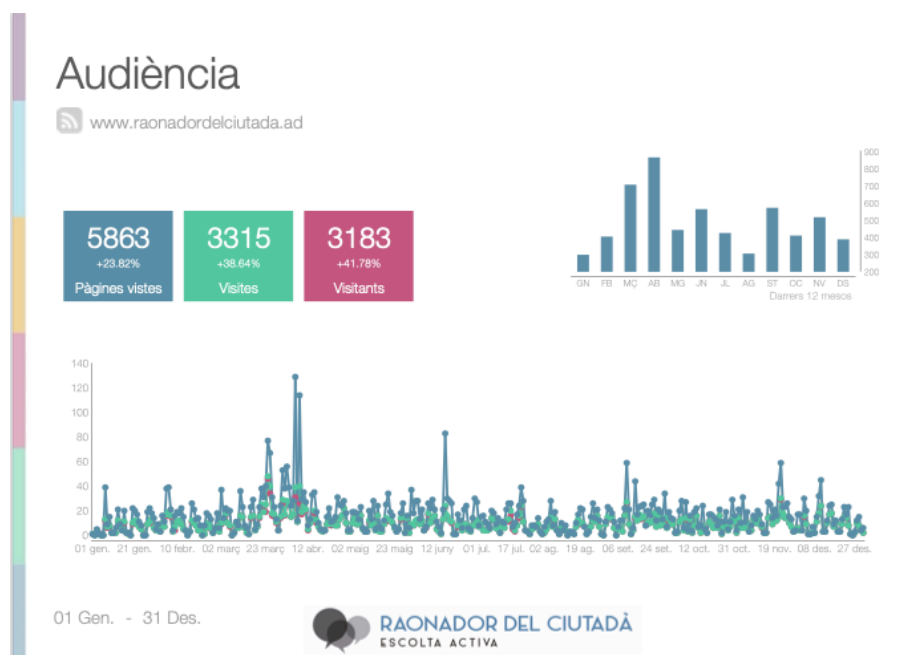
En totes les nostres comunicacions s'ha intentat utilitzar un llenguatge inclusiu, entenedor i planer amb l'ànim de fer-nos entendre, sobretot quan s'han de transmetre les paraules i conceptes tècnics que apareixen en determinats informes i/o resolucions. Hem constatat que aquest petit gest, alleuja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

Actualment, la Institució del Raonador del Ciutadà, a més de la web oficial i la fitxa de Google Business, disposa de comptes actius a la Twitter, Facebook, Instagram i Youtube.

Durant l'any 2020 la web ha rebut 3.315 visites i un total de 5.863 pàgines vistes. És una pàgina que vetlla per estar sempre actualitzada i enguany, ha incorporat una nova perstanya dedicada a la transparència, on es recullen les memòries, pressupostos i tota la informació relativa a la institució susceptible de ser d'interès per a la ciutadania.

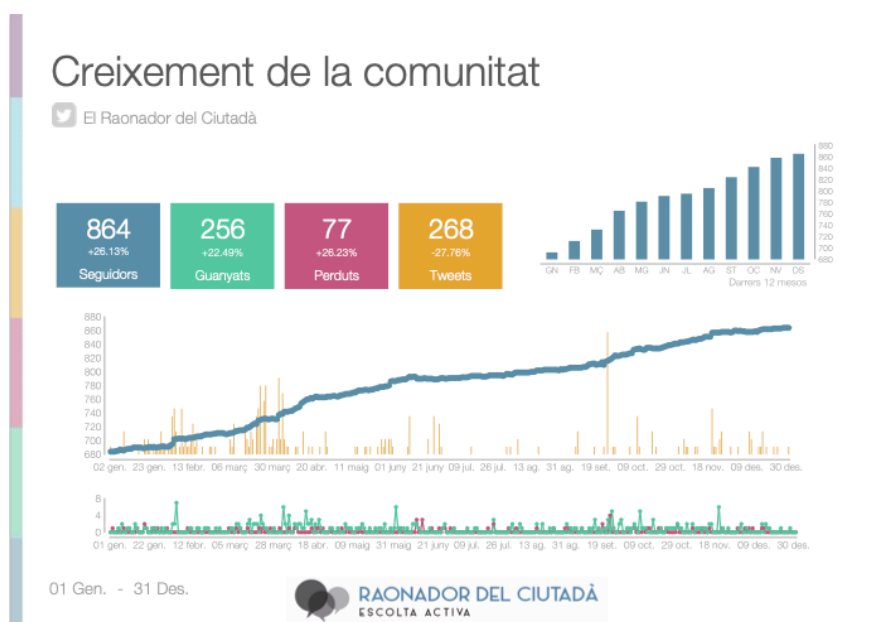
Com era de preveure, el nombre de visites i consultes es va incrementar de manera significativa durant els mesos de confinament.

El gruix de les visites (70%) és d'Andorra, i les pàgines més visitades són la de contacte amb la institució i els formularis per fer arribar queixes.



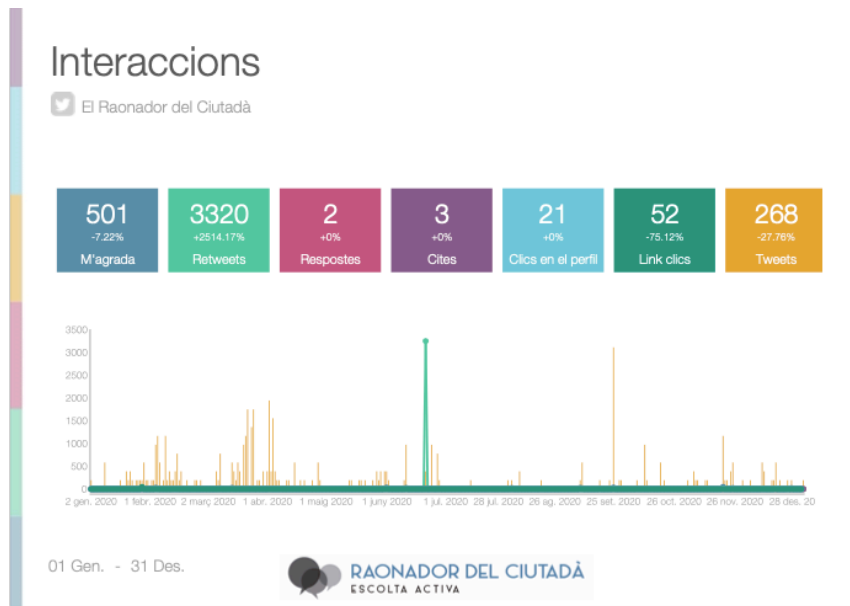
Pel que fa a Twitter, el creixement és continuat i regular. Durant el 2020 el compte del raonador ha arribat a 864 seguidors, 256 més que l'any 2019.

El gruix de piulades i activitat també s'ha concentrat durant el confinament, així com el nombre de publicacions.



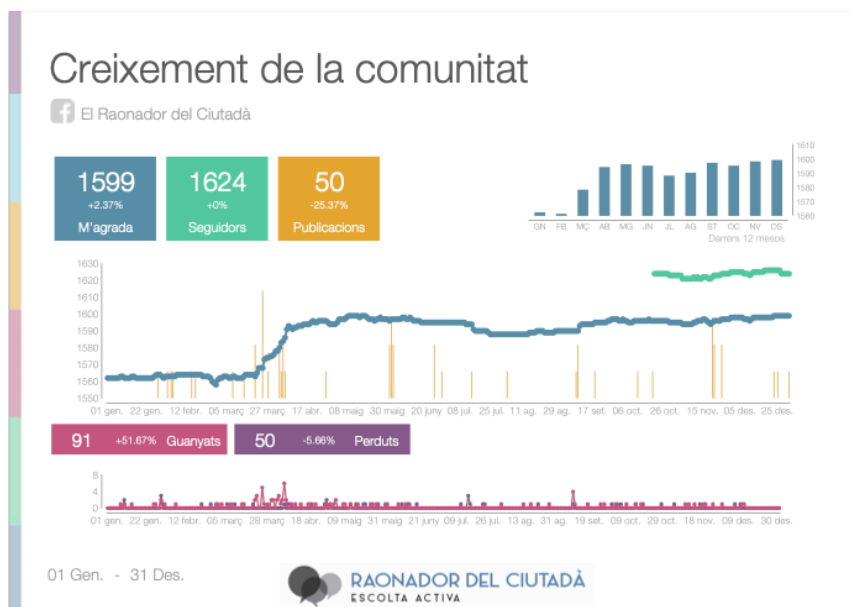
Pel que fa a les interaccions, s'ha aconseguit 3320 retuits, 501 m'agrada i 21 clics en el perfil de la institució.

Durant l'any s'han fet 268 tuits, dos, cada tres dies.

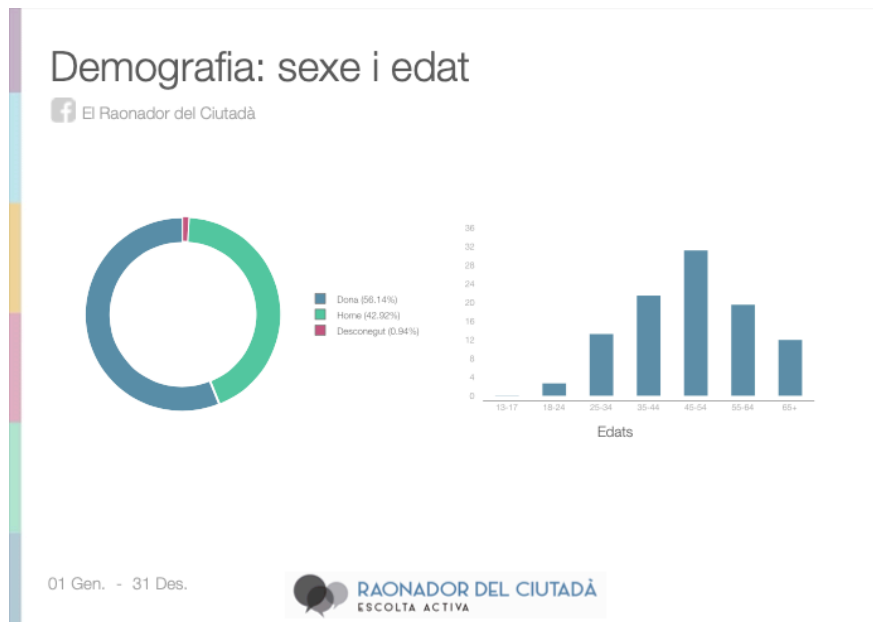


Pel que fa a Facebook, continua sent la xarxa amb més pes d'usuaris per la Institució.

Durant el 2020 hem rebut 1599 m'agrada a les nostres publicacions setmanals i hem guanyat prop d'un centenar (91) seguidors respecte el 2019.

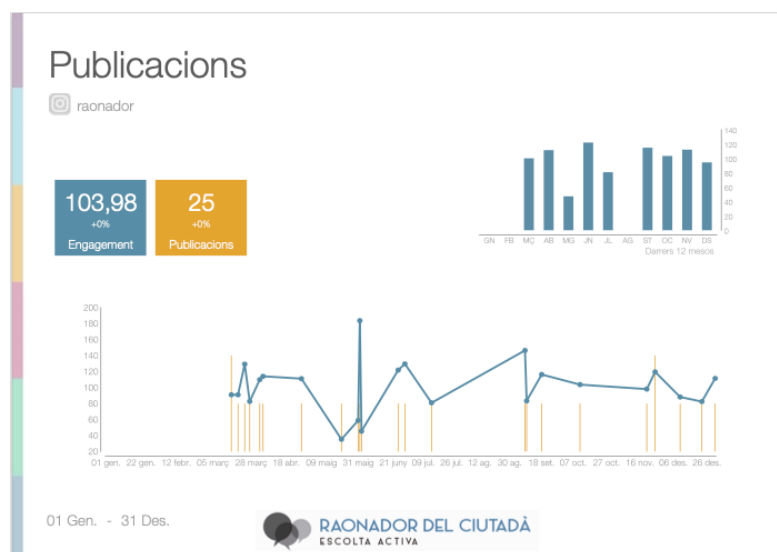


A nivell demogràfic, val la pena destacar que els usuaris solen ser dones (56,14%) d'Andorra (84,08%) d'entre 45 i 54 anys.

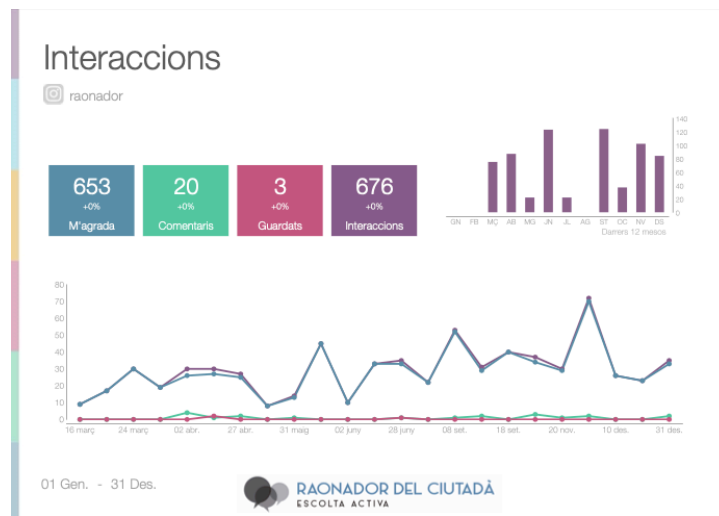


Pel que fa a l'Instagram, la nostra xarxa més recent, cal destacar que durant el 2020 s'ha assolit la xifra de 545 seguidors amb un total de 25 publicacions.

La xarxa d'Instagram es va posar en marxa coincidint amb l'inici del confinament.



A nivell d'interaccions cal destacar que s'han aconseguit 653 m'agrada, i 676 interaccions amb els usuaris.



La fitxa de Google Business es va posar en marxa al mes de desembre, ja que s'ha confirmat que és una de les principals eines de cerca dels usuaris a través d'internet.

En tan sols un mes, es va aconseguir 79 recerques a través de Google Maps i 28 a través del buscador de Google. Aquesta eina, a més, ens ajuda a millorar el SEO i posicionament de la pàgina web de la Institució.



De cara al 2021 cal consolidar les xarxes existents i ampliar a nous formats poc explorats fins ara com els Storys de l'Instagram i la promoció del canal Youtube del Raonador.

A nivell offline, cal continuar treballant per tal de disposar de dades que ens permetin afinar els serveis que necessiten els usuaris, i sobretot, per poder donar a conèixer la institució entre la ciutadania.

D'altra banda, i en l'àmbit Internacional, val la pena destacar que la Institució del Raonador del Ciutadà lidera també la xarxa de comunicadors de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, i des d'aquí es gestiona la comunitat més gran de periodistes i comunicadors de les defensories iberoamericanes, així com les xarxes socials, web i comunicacions d'interès comú de la regió.

Segona Part

Expedients registrats i desenvolupament per sectors

Contingut de la segona part

Expedients del 2019 resolts el 2020

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
187/19	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	MANCA SERVEI ABONANDBUS LLEIDA	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
265/19	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	MANCA TARJA TRANSPORT BUS LLIURE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
316/19	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	MANCA TARJA TRANSPORT BUS LLIURE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

ANY 2020

1/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
2/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI D'ARRENDAMENT DE FINQUES URBANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
3/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESCARD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
4/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESCARD ACTUACIÓ SAAS	EN TRÀMIT
5/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
6/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
7/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCINCIÓ CONTRACTE MANCA ABONAMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
8/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
9/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INTEGRACIÓ MENORS AL PRINCIPAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
10/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	POSSIBLE ESTAFA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
11/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	FUITES D'AIGUA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
13/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	HUMITATS IMMOBLE	ACTA COMPAREIXENÇA

			HABITATGE		ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
14/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	HUMITATS IMMOBLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
15/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
16/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	AUGMENT LLOGUER MILLORES A L'IMMOBLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
17/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
18/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA COMÚ D'ANDORRA LA VELLA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
19/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORDS RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
20/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIONS INSPECCIÓ LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
21/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	REGULARITZACIÓ PENSIÓ SOLIDARITAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
22/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	AUGMENT PREU LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
23/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	LLEI 31/2018 DE RELACIONS LABORALS PAGAMENT SALARI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
24/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	MANCA VALORACIÓ CONAVA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
25/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS RESIDÈNCIA I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
26/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ MALA PRAXIS METGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
27/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ VENDA IMMOBLE DE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
28/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	MANCA VEHICLE ADAPTAT DISCAPACITATS AUTOESCOLES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
29/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA ABONAMENT PENSIÓ FRANÇA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
30/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RESCINDIR CONTRACTE PER PART DEL LLOGATER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
31/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ VENDA IMMOBLE DE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
32/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

33/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
34/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
35/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DENEGACIÓ PRESA A CÀRREC ORTOPEDIA	ACORS RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
36/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DE SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
37/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ FEDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
38/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
39/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES US PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
40/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
41/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
42/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD MANCA RECOLLIDA BROSSA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
43/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIÓ CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ DE JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
44/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	MANCA JUSTIFICACIÓ DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
45/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA ABONAMENT BAIXA LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
46/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
47/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	MANCA CONSTACTE INTERN AMB MENORS	EN TRÀMIT
48/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ INSPECCIÓ LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
49/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
50/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	AUGMENT DESMESURAT DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
51/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	INFORMACIÓ ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
52/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

53/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
54/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD IMPORT DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
55/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ CANVI BAIXA ACCIDENT TREBALL A MALALTIA COMUNA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
56/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA COBERTURA 100% SENSE DESIGNACIÓ METGE REFERENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
57/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS RESIDÈNCIA I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
58/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ VENDA IMMOBLE DE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
59/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
60/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	HUMITATS IMMOBLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
61/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD TERCERS PUBLICACIÓ XARXES SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
62/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	ESTAT PRECARI IMMOBLE LLOGAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
63/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ BAIXA ACCIDENT LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
64/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ INSTRUCCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
65/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	EMBARGAMENT COMPTE PER IMPAGAMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
66/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ CAUSA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
67/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ VENDA IMMOBLE LLOGAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
68/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	EDICTE ANDORRA TELECOM	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
69/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ AGENTS POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
70/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESPESES DESORBITADES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
71/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

72/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUT ECONÒMIC A L'HABITATGE DE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
73/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA INFORMACIÓ CÀLCUL BAIXA LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
74/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD PENSIO D'INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
75/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD CÀLCUL PENSIO JUBILACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
76/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ RENOVACIÓ PASSAPORT	ACORS RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
77/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	AUGMENT PLAÇA D'APARCAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
78/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ACTUACIÓ SERVEI OCUPACIÓ COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
79/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ADJUDICACIÓ PÚBLICA DIRECTA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
80/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT PROPIETARIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
81/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
82/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
83/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
84/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERCENSA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
85/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ TRÀMITS AJUTS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
86/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESCARD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
87/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESBLOQUEJAMENT COMPTE BANCARI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
88/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA ABONAMENT AJUTS SOL-LICITATS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
89/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD CANVI TIPOLOGIA INCAPACITAT LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
90/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ TRÀMITS AJUTS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
91/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
92/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	PIS TEMPORERS RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ

					INFORMATIU
93/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA COBERTURA SANITÀRIA PER PERMÍS DE RESIDÈNCIA CADUCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
94/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	PIS TEMPORERS RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
95/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ PREUS DESORVITATS GEL ANTISÈPTIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
96/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	TRÀMITS OBERTURA COMPTE BANCARI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
97/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	PIS TEMPORERS RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
98/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	PIS TEMPORERS RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
99/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD QUITANÇA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
100/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	PIS TEMPORERS RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
101/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	ACOMIADAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
102/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DIL·LACIÓ INFORMACIÓ ESTAT INGRÈS URGÈNCIES COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
103/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ESTAT PACIENT INGRESSAT COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
104/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	ARRENDAMENT UNITAT IMMOBILIÀRIA IMPOSSIBILITAT DE TRASLLAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
105/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	IMPOSSIBILITAT PARE ACCEDIR PART NOU NAT COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
106/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	AUGMENT LLOGUER PLAÇA D'APARCAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
107/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	PIS TEMPORERS RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
108/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CANVI DE PERMÍS TRANSFRONTER A RESIDENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
109/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	PIS TEMPORER FINALITZACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
110/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUTS PER SITUACIÓ COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA

					ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
111/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESESTIMENT VOLUNTARI RELACIONS LABORALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
112/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD TASCA LABORAL EX PARELLA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
113/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	ABONAMENT BAIXA MATERNITAT TEMPORER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
114/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL TEMPORER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
115/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	TEMPORER AJUTS SOCIALS COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
116/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUTS SOCIALS SITUACIÓ COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
117/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUTS SOCIALS SITUACIÓ COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
118/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
119/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI D'ARRENDAMENTS DE FINQUES URBANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
120/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	TANCAMENT CALEFACCIÓ SENSE ACORD COMUNITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
121/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
122/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
123/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
124/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD ACTUACIÓ SERVEIS IMMOBILIÀRIS TEMPORERS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
125/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
126/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	POSSIBLE AGRESSIÓ INTERN	EN TRÀMIT
127/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
128/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES VEÏNALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

129/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI D'ARRENDAMENT DE FINQUES URBANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
130/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ MANCA APLICACIÓ MESURES URGENTS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
131/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
132/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	IMPOSSIBILITAT INSCRIPCIÓ CENS COMUNAL COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
133/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	PIS TEMPORERS RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
134/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA ABONAMENT AJUTS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
135/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ABONAMENT TAXA IMMIGRACIÓ EMPRESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
136/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	INFORMACIÓ ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
137/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DIFICULTATS MUDANÇA COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
138/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	MANCA SALUBRITAT IMMOBLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
139/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUDES SOCIALS DESOCUPACIÓ COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
140/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD PAGAMENT PLAÇA APARCAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
141/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COBRAMENT QUAOTA CLUB ESPORTIU TANCAT COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
142/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CONTRACTE ASSALARIADA COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
143/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
144/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ SECTOR TANCAMENT OBLIGATORI COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
145/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
146/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
147/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

148/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI D'ARRENDAMENT DE FINQUES URBANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
149/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
150/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA ABONAMENT BAIXA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
151/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA ABONAMENT PRESTACIÓ MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
152/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD % BAIXA LABORAL PER COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
153/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	MANCA JUSTIFICACIÓ DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
154/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI D'ARRENDAMENT DE FINQUES URBANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
155/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
156/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ CORREUS ESPANYOLS COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
157/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
158/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REDUCCIÓ TARIFES ELÈCTRIQUES COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
159/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ SECTOR TANCAMENT OBLIGATORI COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
160/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUDA HABITATGE DE LLOGUER DENEGADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
161/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
162/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA REEMBORSAMENT CLASES ESQUÍ NO EFECTUADES COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
163/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD IMPORT COMISSIONS BANCÀRIES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
164/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
165/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD IMPOSSIBILITAT DESPLAÇAMENTS ESPANYA PER COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
166/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD ACTUACIÓ GESTOR IMMOBILIARI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ

					INFORMATIU ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
167/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
168/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	IMPOSSIBILITAT PAGAMENT PRÈSTEC BANCARI COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
169/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RETORN DIPÒSIT I ABONAMENT DESPERFECTES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
170/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	IL·LEGALITAT OBTENCIÓ PERMÍS D'IMMIGRACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
171/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
172/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
173/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	REDUCCIÓ LLOGUER EERTO COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
174/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
175/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	IMPOSSIBILITAT PARE ACCEDIR PART COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
176/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ACOMIADAMENT COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
177/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DISPONIBILITAT PLAÇA A SALITA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
178/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	ACOMIADAMENT IRREGULAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
179/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	RETORN ABONAMENT ANUAL QUOTA GIMNAS COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
180/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA AJUTS A AUTÒNOMS COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
181/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA CÒPIA DENÚNCIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
182/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
183/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	EN TRÀMIT
184/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
185/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	REDUCCIÓ LLOGUER EERTO COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

186/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	APLICACIÓ CARÈNCIA PRÈSTECES PER ERTO COVID-19 LLEI 5/2020	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
187/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	PIS TEMPORERS RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
188/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	REDUCCIÓ LLOGUER ERTO COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
189/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ ACTUACIÓ AGÈNCIA IMMOBILIÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
190/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PREU ALTA MUTUA ELÈCTRICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
191/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REDUCCIÓ LLOGUER PISOS ERTO COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
192/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	RETARD LLIURAMENT DOCUMENTACIÓ CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
193/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ DE VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
194/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA DEVOLUCIÓ PARQUING COMUNAL COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
195/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
196/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA COBERTURA SANITÀRIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
197/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	GARANTIA VEHICLE 2A MÀ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
198/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUTS ECONÒMICS COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
199/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	RECLAMACIÓ VENDA VEHICLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
200/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ PREAVIS RESCINCIÓ CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
201/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
202/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	AUGMENT IMPORT FACTURA FEDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
203/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
204/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
205/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	TERMINI ITV COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA

					ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
206/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
207/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
208/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
209/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA CAPESA	EN TRÀMIT
210/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ FALLIDA COMPANYIA D'ASSEGURANCES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
211/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESNONAMENT LOCAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
212/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	ACCÉS INTERNET HOTEL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
213/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
214/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI D'ARRENDAMENT DE FINQUES URBANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
215/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUTS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
216/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
217/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	FILTRACIONS AIGUA IMMOBLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
218/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESPERFECTES IMMOBLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
219/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA COBERTURA SIMETRIA MAMÀRIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
220/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ TERRASSES COMUNITATÀRIES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
221/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ TANCAMENT POLIESPORTIU COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
222/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
223/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DENEGACIÓ COMPLEMENT MENSUAL PENSIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
224/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ OBRES IMMOBLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

225/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ INTERVENCIÓ POLICIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
226/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
227/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
228/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CUSTÒDIA GOSSOS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
229/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RETARD COBRAMENT ERTO COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
230/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ERROR ABONAMENT ERTO COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
231/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
232/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
233/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD COBRAMENT REBUTS ESC. ESP. MERITXELL COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
234/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD SANCIIONS GUARDIA CIVIL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
235/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DOBLE NACIONALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
236/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA VISITES MATERNO FILIALS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
237/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
238/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD DESPESES CALEFACCIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
239/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	EN TRÀMIT
240/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA COBRAMENT ERTO COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
241/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
242/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ APARTAMENT MOBLAT/SENSE MOBLAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
243/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ DIFERENTS AJUDES SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

244/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA COBRAMENT ERTO PER DEUTE EMPRESA AMB ADM. COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
245/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD PENSIO D'INVALIDESA	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
246/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
247/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESCARD ACTUACIÓ SAIG	EN TRÀMIT
248/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	GENERACIÓ VACANCES PER REDUCCIÓ JORNADA COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
249/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI D'ARRENDAMENT DE FINQUES URBANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
250/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	INFORMACIÓ INDEMNITZACIÓ I COBERTURA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
251/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA REMBOSSAMENT PROTESIS OCULAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
252/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AGILITACIÓ AJUT FILLS A CÀRREC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
253/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS SEPARACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
254/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA PRESTACIÓ ECONÒMICA INCAPACITAT LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
255/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI D'ARRENDAMENT DE FINQUES URBANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
256/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
257/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESATENCIÓ METGE ONDOCRINÒLEG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
258/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA ABONAMENT AJUTS ECONÒMICS	EN TRÀMIT
259/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
260/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ELIMINACIÓ EDAT MÀXIMA CONVOCATÒRIA PLACES SERVEI POLICIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
261/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	REDUCCIÓ LLOGUER ERTO COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
262/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DENEGACIÓ JUSTÍCIA GRATUÏTA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
263/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD ACTUACIÓ AGÈNCIA IMMOBILIÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

264/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
265/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	HORARIS TRANSPORT PÚBLIC COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
266/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT DE PROPIETARIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
267/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD ACTUACIÓ SERVEIS IMMOBILIÀRIS TEMPORERS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
268/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA COBRAMENT ERTO COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
269/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ PENSIÓ SOLIDARITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
270/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUDA DESOCUPACIÓ INVOLUNTÀRIA COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
271/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDES SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
272/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
273/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
274/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CANVI HORARIS LABORALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
275/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACTUACIÓ CAP GERÀRQUIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
276/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
277/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMERÇ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
278/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	RETORN TAXA TINENÇA DE VEHICLES PER EXEMPCIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
279/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD NORMATIVA PALAU DE GEL COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
280/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ RENOVACIÓ RESIDÈNCIA PASSIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
281/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS DE RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

282/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
283/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	ABONAMENT IGI VEHICLE IMPORTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
284/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DIFICULTAT RECOLLIDA MEDICACIÓ HOSPITAL COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
285/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ OBRES MILLORA LOCAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
286/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ALÇADA ARBRES PARCEL·LA COLINDANT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
287/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEFICIÈNCIA FUNCIONAMENT SOL·LICITUD CITA PRÈVIA DEP. TRIBUTS I FRONTERES COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
288/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	CARÈNCIA PRESTECES HIPOTECARIS COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
289/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
290/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ DESPERFECTES ESTRUCTURALS IMMOBLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
291/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	MANCA SALUBRITAT IMMOBLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
292/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	HORARIS TRANSPORT PÚBLIC L5 I L6 COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
293/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUDA DESOCUPACIÓ INVOLUNTÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
294/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD DESPESES CALEFACCIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
295/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD MANCA COMPLIMENT SENTÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
296/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
297/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI D'ARRENDAMENT DE FINQUES URBANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
298/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA SEGUIMENT FILL AUTISTA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
299/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	EXONERACIÓ TAXA FOC I LLOC CANVI PARRÒQUIA	EN TRÀMIT
300/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ BAIXA CENS COMUNAL FILL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL

					DEMANDANT ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
301/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
302/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ TRAUMATÒLEG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
303/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR MENOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
304/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
305/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	AJUDA ACCÉS VIVENDA	EN TRÀMIT
306/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
307/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
308/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD CANVI HORARI LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
309/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	SUBHASTA APARTAMENT LIQUIDACIÓ DEUTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
310/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
311/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DENÚNCIA INCOMPLIMENT CONTRACTE DE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
312/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD RESOLUCIÓ CONAVA	EN TRÀMIT
313/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SEGURETAT VIÀRIA	MANCA BARANA PROTECCIÓ CAMÍ COMUNAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
314/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	DESCARD SANCIONS ESTACIONAMENT IMPOSSADES	EN TRÀMIT
315/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PROPOSTA EXPULSIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
316/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	RETORN ABONANDBUS TOLOSA COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
317/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RETARD RESOLUCIÓ TANCAMENT NEGOCI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
318/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA COMÚ PLACES APARCAMENT ESCOLA BRESSOL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
319/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD IMPORT LLOGUER LOCAL COMERCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
320/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DEUTE	ACTA COMPAREIXENÇA

					ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
321/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ VENDA PIS LLOGAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
322/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD ALTA MÈDICA COVID-19	EN TRÀMIT
323/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
324/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD REEMBOSSAMENT ORTESIS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
325/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD ACTUACIÓ AGÈNCIA IMMOBILIÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
326/20	INFORMATIU	OFICI	FINANCES	EXONERACIÓ PAGAMENT TAXA D'ENLLUMENAT I HIGIENE CANVI RESIDÈNCIA PARRÒQUIA	EN TRÀMIT
327/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INOOPERATIVITAT TELF 150	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
328/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ TITULARITAT JARDI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
329/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	EN TRÀMIT
330/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	EN TRÀMIT
331/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	INFORMACIÓ ESCOLARITZACIÓ FILLA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
332/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA RÈGIM DE VISITES AVIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
333/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ ACTUACIÓ LLOGATERS MOROSOS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
334/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESCORD ACTUACIÓ MINISTERI SALUT COVID-19	EN TRÀMIT
335/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE NOU PROHIBICIÓ TINEÇA ANIMALS DE COMPANYIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
336/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	RETARD SENTÈNCIA SEPARACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
337/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
338/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DENEGACIÓ ASSEGURANÇA BENEFICIARI FILLA MARE TRANSFRONTERERA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
339/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	REGULARITZACIÓ DESPESES ANTERIOR PROPIETARI IMMOBLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

340/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
341/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
342/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	EN TRÀMIT
343/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	DESACORD DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
344/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD IMPORT FACTURA HOSPITAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
345/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESCORD ACTUACIÓ SAIG	EN TRÀMIT
346/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CANVI TIPUS PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
347/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
348/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	DESCORD DEUTE SAAS NO ABONAT CASS	EN TRÀMIT
349/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RETORN ABONAMENT GIMNÀS COMUNAL COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
350/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	PENSIONS CASS	MANCA INFORMACIÓ RECLAMADA	EN TRÀMIT
351/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
352/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
353/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ FALLIDA COMPANYIA D'ASSEGURANCES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
354/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	HUMITATS APARTAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
355/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RECOINEIXEMENT NACIONALITAT ANDORRANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
356/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
357/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
358/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	AUGMENT LLOGUER REFORMES DE MILLORA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
359/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA ABONAMENT DESPERFECTES ROBA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

360/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DEUTE CONCESSIONARI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
361/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ PRÉSTEC HIPOTECARI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
362/20	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA SEPARACIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
363/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ AGENT CIRCULACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
364/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MESURES URGENTS REDUCCIÓ LLOGUER PISOS ERTO COVID-19	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
365/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	HONORARIS ADVOCAT	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
366/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INTRUSISME LABORAL TEMPORERS COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
367/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ORDRE ALLUNYAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
368/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	TAXA GOSOS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
369/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ EMBARGAMENT APARTAMENT LLOGAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
370/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ OBRES MILLORA LOCAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
371/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ VENDA APARTAMENT LLOGAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
372/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SINISTRE IMMOBLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
373/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RESOLUCIÓ ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
374/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
375/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA AJUDES EMPRESA COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
376/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ABONAMENT ERTO COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
377/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ LLOGUER PLAÇA D'APARCAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
378/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD TRACTE TREBALLADORA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

379/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ QUOTES CLUB D'ESQUI COVID-19	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
380/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
381/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
382/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ABONAMENT DESPESES JUDICIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
383/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	INFORMACIÓ DESPESES MANTENIMENT LOCAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
384/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI CIRCULACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
385/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
386/20	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES HABITATGE	LLEI 23/2019 NOVES MESURES	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 persones 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: **278/20, 283/20, 299/20, 326/20, 368/20.**

1.II. Expedients significatius

Una ciutadana va presentar una queixa exposant que va traslladar la seva parròquia de residència de la Massana a Canillo i a l'empadronar-se en aquesta última li havien fet abonar la part proporcional del Foc i Lloc corresponent al 2020.

Que en adreçar-se al Comú de La Massana a fi de sol·licitar un justificant conforme havia abonat aquest impost a dita parròquia va ser informada de l'existència d'un conveni entre tots els comuns per fer compensacions i no haver d'abonar el Foc i lloc als empadronaments nous, menys el Comú de Canillo.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar al Comú de Canillo ens informés de l'exposat per la interessada. Rebut l'escrit de resposta se'ns comunicava que els tributs que els residents liquidaven anualment en la parròquia referida eren l'impost tradicional del foc i lloc i les taxes d'higiene i enllumenat.

Que la demandant va aportar el rebut de l'impost del foc i lloc abonat a la parròquia de La Massana i es va respectar l'acord entre els comuns de no exigir-lo en aquests casos. Es va procedir a liquidar tan sols les taxes d'higiene i enllumenat que no estaven recollides en aquest acord entre els comuns així com allò que l'Ordinació del Comú preveia que es poguessin prorratejar. D'aquesta manera, la interessada només va abonar les corresponents taxes d'higiene i enllumenat. (Expedient 299/20)

La Institució va creure oportú iniciar d'ofici un expedient a partir de la tramitació d'una queixa d'una ciutadana en referència al pagament del Foc i Lloc al moment d'efectuar la inscripció al Comú per canvi de parròquia, ja que se'ns va comunicar l'existència d'un acord entre les corporacions de no exigir a la ciutadania l'impost del Foc i Lloc en aportar un rebut conforme s'havia abonat en la parròquia de residència anterior.

En aquest sentit, el que sí es feia, era abonar les taxes d'higiene i enllumenat a la nova parròquia de residència tot i haver abonat íntegrament la totalitat de l'import anual al Comú anterior.

En conseqüència, es va trametre una demanda d'informació a tots els comuns a fi que ens informessin de la seva opinió sobre la possibilitat d'incorporar en aquest acord entre tots els Comuns del Principat que les persones que efectuessin un canvi de parròquia de residència no haguessin d'abonar la taxa d'higiene i enllumenat si presentaven un justificant conforme havia estat abonada l'anualitat completa a l'anterior parròquia. Aquest dossier continua en tràmit d'enquesta a fi de valorar les respostes rebudes de les corporacions. (Expedient 326/20).

2.- SECTOR URBANISME

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

En aquest sector, s'inclouen les qüestions que versen sobre, entre d'altres, permisos d'obres o de límits en les construccions, ordenament del territori, urbanisme, permisos d'obres. Durant aquest període no s'ha registrat cap expedient.

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 orfandat, per manca en el reembossament de despeses mèdiques, manca de cobertura quant a intervencions o altes mèdiques.

Els expedients inclosos en aquest subsector són: 29/20, 35/20, 43/20, 45/20, 49/20, 55/20, 56/20, 63/20, 65/20, 73/20, 74/20, 75/20, 89/20, 93/20, 113/20, 143/20, 147/20, 150/20, 151/20, 152/20, 192/20, 193/20, 196/20, 203/20, 219/20, 223/20, 226/20, 245/20, 250/20, 251/20, 254/20, 268/20, 301/20, 322/20, 324/20, 329/20, 338/20, 341/20, 348/20, 350/20

3.I.II. Expedients significatius

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que en data 18/12/2018 va efectuar les gestions escaients a fi de sol·licitar la pensió de vellesa segons el conveni entre Andorra i França aportant tota la documentació demanada. Que transcorregut un termini considerable sense tenir cap notícia de la CASS i de França, es va personar en reiterades ocasions a la parapública sense obtenir cap informació. Que durant el mes d'octubre va ser informat per part de la parapública que França havia tramès la resolució, però a una adreça errònia i degut a aquest error va haver d'iniciar tots els tràmits novament especificant que l'adreça correcta ja estava en els documents anteriorment tramesos des de l'inici. Per tant, sol·licitava l'agilització dels tràmits per obtenir la pensió de jubilació que li corresponia de França segons el conveni amb la CASS.

Admès a tràmit l'escrit es va adreçar una demanda d'informació a la CASS a fi de saber els tràmits efectuats per la mateixa. Rebut l'escrit de contesta, se'ns informava que en data 18 de desembre del 2018 el demandant va presentar a la CASS una sol·licitud de pensió de jubilació a través del Conveni franco-andorrà de seguretat social i per escrit de data 12 de febrer del 2019, la CASS va remetre els formularis de conveni a l'organisme francès de seguretat social competent, informant en els formularis del domicili que constava en aquella data prop dels fitxers de la CASS era a la parròquia d'Ordino.

Que en data 17 de setembre del 2019 va presentar la seva sol·licitud de pensió de jubilació a Andorra, i en el formulari va informar del seu nou domicili a la parròquia d'Andorra la Vella. La CASS va modificar l'adreça en els seus fitxers el dia 13 de novembre del 2019, data en que va resoldre per escrit la sol·licitud presentada.

Per escrit de data 18 de setembre del 2019, la CASS va sol·licitar a l'organisme de seguretat social francès el formulari SE 130-13 i la resolució d'aquest organisme a la sol·licitud presentada el 18 de desembre del 2018.

Per escrit de data 19 de setembre del 2019, la CASS va informar al demandant que havia sol·licitat els seus períodes de cotització prop de França i per escrit de la mateixa data va sol·licitar el formulari SE 130-15 en relació a les cotitzacions a França, en aquest formulari, la CASS va indicar la nova adreça prop de la parròquia d'Andorra la Vella.

El 28 de setembre del 2019, l'organisme francès va remetre a la CASS el formulari SE 130-15 complimentat, i va informar que el demandant no havia respost als correus que li havia enviat en dates 23 de maig i 9 d'agost del 2019. Posteriorment per escrit de data 8 de novembre del 2019, l'entitat francesa va remetre a la CASS el formulari SE 130-13. En ambdós escrits constava l'adreça a la parròquia d'Ordino.

Per escrit de data 13 de novembre del 2019, la CASS va notificar a l'interessat que d'acord amb la sol·licitud presentada, resolvia atorgar-li o bé una pensió de jubilació en aplicació del conveni franco-andorrà de seguretat social, o bé un capital per jubilació i que disposava d'un mes per comunicar l'opció escollida prop de l'Àrea de Pensions. Aquesta decisió va ser enviada a l'adreça informada prop de la parròquia d'Andorra la Vella.

En data 26 de novembre del 2019 i 23 de gener del 2020, la CASS va informar a la seguretat social francesa de la nova adreça prop de la parròquia d'Andorra la Vella i que fins a la data d'aquesta contesta no tenien coneixement de que l'organisme de seguretat social francès hagués comunicat la seva resposta a la sol·licitud presentada i tampoc aquest organisme els havia comunicat la seva resolució al respecte.

El dia 15 d'abril la Institució del Raonador del Ciutadà es va adreçar novament a la parapública comunicant que ens lliuessin còpia de tota la documentació que havien tramitat amb l'organisme francès de seguretat social competent, a fi de trametre-la al nostre homòleg el *Defenseur du Droit* amb la finalitat que efectués les gestions escaients i poder agilitar els tràmits.

La CASS va contestar el dia 8 de maig que el demandant podia contactar amb l'Àrea de Pensions i Convenis Internacionals de la CASS per telèfon o bé enviant un correu electrònic a l'adreça facilitada per tal de convenir la manera i el mitjà pel lliurament de la documentació sol·licitada. Així mateix se'ns comunicava que per escrits de data 3 de març i 20 d'abril del 2020, la CASS havia reclamat prop de l'organisme de seguretat social francesa informació sobre la demanda de pensió de jubilació, comunicant novament el domicili a la parròquia d'Andorra la Vella.

Finalment, havent donat trasllat al demandant de la informació tramesa per la CAAS, el demandant agràia les gestions efectuades i sol·licitava el tancament del dossier. (Expedient 29/20).

Una ciutadana presentava una queixa ja que manifestava que en data 31/10/19 va presentar una sol·licitud a la parapública a fi que es fessin càrrec del calçat ortopèdic que precisava, ja que patia fibromiàlgia i problemes articulars als turmells que havien estat intervinguts quirúrgicament, els quals li ocasionaven dolors crònics.

Admès a tràmit l'escrit, es va sol·licitar a la CASS que ens informés del seu parer quant a la demanda de la interessada. Rebut l'escrit de resposta se'ns informava que -per escrit de data 3 de març del 2020- es va desestimar el reembossament del calçat ortopèdic sol·licitat atès que no concorrien criteris de caire mèdic per al seu reembossament, doncs aquest tipus de calçat estava indicat per a grans deformitats del peu, que

no era el cas de la interessada. Que podia recórrer via administrativa davant el Consell d'Administració de la CASS, en el termini d'un mes d'ençà de la notificació de la mateixa, de conformitat amb l'article 255 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, la qual, posteriorment ens informava que havia iniciat les gestions prop de la jurisdicció ordinària, Batllia. Per tant, en compliment de la Llei per la qual ens regim aturàvem les nostres gestions i donàvem per finalitzat el tràmit. (Expedient 35/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que el dia 21 de gener va iniciar un atur laboral per malaltia comuna i el mateix dia va ser acomiadada de l'empresa on prestava els seus serveis. Que davant la negativa per part de la CASS d'abonar-li el subsidi per baixa mèdica es va personar a la parapública a fi que l'informessin al respecte, no rebent cap explicació i suggerint-li que presentés un recurs al Consell d'Administració.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar a la CASS que ens informés sobre la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el dia 21 de gener al matí, l'empresa on prestava el seus serveis la demandant va rescindir la seva relació laboral i el mateix dia a la tarda es va tramitar prop de la CASS, un certificat mèdic inicial corresponent a la seva baixa mèdica amb data d'inici el mateix 21 de gener.

Que segons l'article 143 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, estableix que les prestacions per incapacitat temporal tenen per objecte indemnitzar la pèrdua d'ingressos pel fet que, a causa d'una malaltia comuna o professional o d'un accident laboral o no laboral, aquesta persona no pogués desenvolupar una activitat laboral o professional mentre figurava de baixa mèdica. I l'article 117 estableix que les persones assalariades tenien dret a totes les prestacions previstes a la branca general, entre elles les prestacions econòmiques per incapacitat temporal quan, a més dels requisits particulars exigits per cada prestació, es trobaven en situació d'alta laboral o situació assimilada a l'alta en sobrevenir la contingència protegida.

Que per escrit de data 5 de març del 2020, es resolia desestimar el pagament de les prestacions econòmiques per incapacitat temporal, derivades del certificat mèdic inicial presentat el 21 de gener en no trobar-se, en el moment de la presentació del certificat, en situació d'alta o assimilada a l'alta. En el moment que es va tramitar el certificat mèdic inicial, ja havia cessat la prestació de serveis amb l'empresa, donant-li l'opció de recórrer en via administrativa davant el Consell d'Administració de la CASS, en el termini d'un mes d'ençà de la notificació de la mateixa,

de conformitat amb l'article 255 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social.

En aquest sentit, es va donar trasllat a la interessada del contingut de l'escrit de resposta de la Parapública. Posteriorment, ens comunicava que tot i no estar d'acord amb la decisió de la CASS, volia procedir al tancament del dossier. (expedient 45/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que manifestava que el seu cònjuge estava de baixa des del gener de 2019 degut a una insuficiència renal crònica i estava en llista d'espera de transplantament renal. Que per comunicació de data 18 de desembre de 2019 se l'informava que des del 2/05/2019 era titular d'una pensió de jubilació figurant en situació d'incapacitat temporal des del 18/01/2019.

Que segons el dictamen mèdic el seu estat de salut l'incapacitava per exercir qualsevol activitat professional, corresponent-li una pensió d'invalidesa del grup 2 equivalent al 100% de la seva pensió teòrica de jubilació, però incompatible amb la de jubilació, atorgant-li l'alta mèdica a comptar del dia 6 de gener.

Que havent presentat recurs davant el Consell d'Administració de la CASS, aquest li havia estat denegat, comunicant que la Comissió de Valoració Mèdica havia revisat el seu expedient i confirmava que la patologia que va originar la seva baixa mèdica estava consolidada i/o estabilitzada amb data 6 de gener i que l'estat de salut que presentava no justificava continuar de baixa mèdica.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar a la CASS ens trametés la informació escaient. Rebuda la mateixa se'ns comunicava que d'acord amb els fitxers de la parapública, el marit de la demandant va iniciar una baixa mèdica derivada de malaltia comuna en data 18 de gener del 2019 i en base amb el parer de l'àrea mèdica va considerar que la patologia es trobava estabilitzada, i de conformitat amb la legislació vigent, va acordar l'alta mèdica amb efectes el 6 de gener.

Que per escrit del 18 de desembre del 2019 se li va comunicar que se li atorgava l'alta mèdica amb data 6 de gener del 2020, continuant sent beneficiari de la pensió per jubilació que tenia reconeguda. Aquesta decisió va ser confirmada pel Consell d'Administració, en la reunió del 28 de gener del 2020, i es va informar la persona interessada que podia presentar recurs davant de la Batllia, en el termini d'un mes d'acord amb l'article 257 de la Llei 17/2008.

La parapública detallava que segons l'article 149 del text refós de la Llei 17/2008, i els articles 2 i 4 del Reglament de les prestacions d'incapacitat temporal de la seguretat social estableixen que la situació de baixa mèdica havien de durar mentre l'estat de salut de la persona

assegurada no es trobés estabilitzat i/o consolidat. Quan aquesta situació es presentava, aleshores es procedia a l'alta mèdica amb el reconeixement, si esqueia, d'una pensió d'invalidesa. I l'article 175 establia que després dels seixanta-cinc anys, les persones que a la data del fet causant reunien els requisits per accedir a la pensió de jubilació no tenien dret a la pensió d'invalidesa.

Per aquests motius, a la constatació de l'estabilització de les patologies de la persona assegurada, aplicant la legislació citada, es va acordar atorgar-li l'alta mèdica sense pensió d'invalidesa malaltia en ser beneficiari d'una pensió de jubilació, sense perjudici que si la persona assegurada complia els requisits administratius establerts, pogués presentar una nova baixa mèdica si sorgia una nova situació mèdica.

Es va donar trasllat del manifestat per la CASS a la part interessada i tot i no estar d'acord amb la decisió de la parapública ens comunicava de procedir a l'arxiu del dossier. (expedient 49/20).

Una queixa era presentada per un ciutadà ja que la CASS havia procedit a l'embargament del seu compte per impagament d'uns deutes de cotitzacions salarials. Que havia efectuat el pagament d'uns 2.000 euros a fi d'aixecar l'embargament i va presentar dues propostes d'ajornament per al pagament de deutes i tot i així el seu compte bancari continuava embargat per la parapública.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació corresponent a la parapública. Rebuda la mateixa, se'ns informava que davant l'impagament de les cotitzacions, se li va reclamar el deute mitjançant resolució el dia 22 de novembre del 2018. La parapública exposava que en el termini acordat no va satisfer el deute reclamat ni va impugnar la reclamació i el dia 2 d'agost del 2019 i d'acord amb l'article 108.3 del text refós de la Llei 17/2008, es va adoptar acord d'embargament dels béns o drets per tal de cobrir l'import del deute reclamat, i va ser publicat al BOPA.

Que transcorregut el termini d'un mes sense que s'impugnés prop del Consell d'Administració, es va acordar travar embargament dels comptes bancaris prop de les entitats bancàries del Principat mitjançant diligència de data 2 de desembre del 2019. Que per diligències de dates 13 de març i 23 de març s'havia demanat d'aixecar l'ordre d'embargament dels comptes bancaris en haver presentat l'interessat un compromís de pagament als serveis de la CASS per satisfer el deute que presentava, havent donat compliment al pagament del compromís i havent regularitzat el full de cotització en curs.

Comunicat el contingut de l'escrit de resposta a l'interessat, aquest manifestava la seva voluntat en procedir al tancament del dossier tot i

que encara continuava efectuant gestions amb la parapública. (Expedient 65/20).

Un escrit de queixa era presentat per una ciutadana en el qual manifestava què fins el mes d'octubre del 2019 va cotitzar en el règim de compte propi canviant posteriorment a assalariada. Que es trobava de baixa laboral per accident laboral i estava en desacord en la forma en què la CASS havia calculat l'import de la baixa. Que s'havia adreçat a la parapública a fi d'informar-se tot manifestant-li la correcta actuació de la parapública, però no va rebre una explicació de la forma emprada per fer el càlcul.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar a la CASS que ens informés del càlcul efectuat. Es va rebre la resposta en la que se'ns detallava que la demandant havia figurat afiliada en el col·lectiu de persones que realitzaven una activitat per compte propi fins el dia 30 de setembre del 2019 i figurava afiliada i cotitzava en el col·lectiu de les persones assalariades de la seguretat social, des del 16 de setembre del 2019.

Que el dia 13 de desembre del 2019, va iniciar una situació d'incapacitat temporal derivada d'accident laboral i segons l'article 121 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, referent al càlcul de les prestacions, la base de càlcul de les prestacions per a una persona assalariada era el seu salari global mensual mitjà dels darrers dotze mesos treballats dins dels vint-i-quatre mesos immediatament anteriors a la data del fet causant, pel que si la persona assalariada havia treballat menys de dotze mesos dins del vint-i-quatre mesos precedents al fet causant, la base de càlcul era el seu salari global mensual mitjà del període efectivament treballat.

La CASS també definia com fet causant per a la prestació econòmica per incapacitat temporal, l'emissió del certificat esmentat en l'article 144 de la mateixa Llei i que la pluriactivitat era la situació en la qual una persona desenvolupava una activitat assalariada i una activitat per compte propi segons l'article 5 del Reglament del càlcul de prestacions de la seguretat social, pel que en el moment d'iniciar la baixa mèdica, el dia 13 de desembre del 2019 la demandant només cotitzava com a persona assalariada, el càlcul de la prestació econòmica per incapacitat temporal s'havia efectuat tenint en compte únicament les cotitzacions com assalariada dels darrers 24 mesos, és a dir, les corresponents als mesos de setembre, octubre i novembre del 2019.

També ens informava que el pagament de les prestacions s'havia efectuat en base a l'article 147;1.a) del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social i d'acord amb el que preveu l'article 21 del Reglament de procediment de cotització i de recaptació de la seguretat social, la CASS retenia i ingressava el 6,5% corresponent a la part

assalariada de l'import mensual brut de la prestació econòmica per incapacitat temporal.

Considerant que la parapública havia calculat correctament els imports abonats en concepte de prestacions econòmiques per incapacitat temporal en aplicació de la legislació vigent, es va comunicar a la part interessada, procedint a l'arxiu del dossier en haver obtingut la informació sol·licitada. (Expedient 73/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa manifestant que li havien comunicat des de la CASS que l'import de la pensió de jubilació que percebria diferia dels seus càlculs. Que quan es va personar a la CASS a fi de saber si els seus càlculs eren erronis li van comunicar que es posarien en contacte amb ell, fet que no es va produir. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'obtenir aquesta informació.

Admesa a tràmit la demanda i adreçats a la CASS, la parapública ens informava que el demandant era beneficiari d'una pensió d'invalidesa derivada d'accident laboral des de l'abril del 2017 i que segons l'article 174.1 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social les persones beneficiàries d'una pensió d'invalidesa havien de fer valer els seus drets a la jubilació en arribar als 65 anys. L'interessat va complir 65 anys al mes de gener del 2020.

Que per carta de data 12 de febrer del 2020, la CASS va comunicar a l'interessat que en mèrits de la legislació vigent podia escollir o bé percebre una pensió de jubilació mensual, o bé un capital de jubilació, escollint percebre la pensió de jubilació mensual, i en el seu cas, la pensió resultant dels punts pensionables adquirits era superior en quantitat a la pensió d'invalidesa que percebia.

L'import d'aquesta pensió resultava de l'aplicació de l'article 200 i més concretament del càlcul previst en l'apartat 2.2 i segons els càlculs que va efectuar la CASS, l'import de la seva pensió era el calculat primerament, però que en aquest càlcul no es van incloure el punts adquirits per la cotització de la pensió d'invalidesa accident laboral i de la prestació d'incapacitat temporal al mes de gener pel que es procediria en breu a regularitzar l'import de la pensió de jubilació.

En conseqüència, es va donar trasllat al demandant del contingut de l'escrit de contesta de la CASS, manifestant aquest que no estava d'acord amb la pensió de jubilació que percebria, però atès que la parapública havia actuat d'acord amb la Llei 17/2008 de 3 d'octubre de la seguretat social, es procedia a l'arxiu del dossier. (Expedient 75/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que manifestava que estava en situació d'incapacitat temporal derivada d'accident laboral des del dia 24/11/19 i el dia 18 de març de 2020 la parapública li va comunicar que l'Àrea de Control Sanitari havia constatat que la patologia que va motivar la situació d'incapacitat temporal derivada d'accident laboral es trobava consolidada i/o estabilitzada i, a comptar del dia 10 de març, el seu estat de salut justificava continuar en situació d'incapacitat temporal per malaltia comuna o accident no laboral. Que la parapública l'havia donat d'alta i l'empresa automàticament li havia efectuat la quitança, no entenent aquesta forma de procedir ja que el dia 5 de març se li va prorrogar la baixa 17 dies més i el dia 26 de març li van emetre una nova pròrroga la qual, segons ens comunicava no va poder presentar a la CASS, ja que el metge no la va tramitar via internet.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar la informació escaient a la CASS segons el manifestat per l'interessat. Seguidament es rebia la contesta mitjançant la qual se'ns comunicava que va l'interessat va patir un accident laboral el 23 de novembre del 2019, i l'endemà va iniciar una situació d'incapacitat temporal derivada de l'accident laboral, reemborsant aquesta baixa mèdica iniciada el 24 de novembre del 2019 com derivada d'accident laboral o malaltia professional, d'acord amb l'article 147 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social.

Que l'Àrea de Control Sanitari de la CASS va constatar que la patologia que havia motivat la situació d'incapacitat temporal derivada de l'accident laboral es trobava consolidada i/o estabilitzada, i que a comptar del dia 10 de març, l'estat de salut de l'interessat justificava continuar de baixa mèdica per malaltia comuna o accident no laboral, acordant modificar la modalitat de pagament de la situació d'incapacitat temporal, per resolució del dia 17 de març i a comptar del 10 de març la CASS li reembossava les prestacions econòmiques per incapacitat temporal com derivades de malaltia comuna i accident no laboral, segons l'esmentada Llei.

Que en cap cas en la resolució s'havia decidit atorgar-li l'alta mèdica, sinó que es va modificar la modalitat de pagament de la baixa mèdica iniciada el 24 de novembre del 2019, figurant en el present dia en situació d'incapacitat temporal.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va procedir a emetre la resolució favorable al demandant. (Expedient 89/20).

Un escrit de queixa es presentava a la Institució ja que un ciutadà manifestava que patia un càncer del qual encara estava lluitant sota tractament hormonal, castració testicular i injeccions cada sis mesos. Que segons indicacions de l'uròleg i l'oncòleg havien retardat la pròxima

injecció de l'1 de juliol fins a l'octubre a fi de poder observar el seu estat real i decidir els propers passos a seguir. Que, a més de patir incontinència urinària i fecal, el tractament hormonal li provocava alteracions físiques, fisiològiques i psíquiques.

Que tot i el seu estat de salut, el dia 12 de març de 2020 va rebre una notificació per part de la CASS, comunicant-li la seva alta mèdica a partir del dia 16 de març, 2 dies posteriors a l'estat d'emergència, ja que d'acord amb la darrera revisió mèdica, els metges reunits en Comissió de Valoració Mèdica consideraven que la seva patologia estava consolidada i/o estabilitzada.

Que el 23/03/2020 va presentar recurs a fi que la parapública reconsiderés la seva decisió, quant menys sis mesos més a fi que els especialistes efectuessin la valoració corresponent del seu estat real i poder continuar amb el tractament més idoni.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer de la parapública. Rebuda la contesta, se'ns informava que el demandant en data 12 d'abril del 2018 va iniciar una situació d'incapacitat temporal derivada de malaltia comuna i per escrit de data 11 de març, li van comunicar que la Comissió de Valoració Mèdica en la seva reunió del dia 3 de març de 2020 havia considerat que el seu estat mèdic es trobava consolidat i/o estabilitzat, i per consegüent, resolvia atorgar-li l'alta mèdica a comptar del dia 16 de març de 2020.

Que en desacord amb aquesta decisió, va presentar en data 26 de març, un escrit de recurs prop del Consell d'Administració de la CASS, sol·licitant continuar de baixa mèdica més enllà del 16 de març de 2020, data de l'alta mèdica.

Que el Consell d'Administració de la CASS en la seva reunió del dia 28 d'abril de 2020, després d'examinar les alegacions presentades i l'estat mèdic de l'interessat, havia resolt deixar sense efecte l'alta mèdica del dia 16 de març, i reposar en situació del demanant d'incapacitat temporal a comptar d'aquesta data.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a l'interessat i es va procedir a l'arxiu del dossier en haver estat solucionada la problemàtica exposada. (Expedient 143/20).

Un ciutadà presentava una queixa ja que manifestava que el dia 20 de maig de 2020 faria tres anys que estava de baixa laboral i al llarg d'aquests anys s'havia sotmès a diverses intervencions quirúrgiques sense resultats satisfactoris. Que el dia 23 de març, s'havia de sotmetre a una altra intervenció però degut al COVID-19, es va cancel·lar.

Que havia rebut una comunicació de la CASS notificant-li que el proper 20 de maig seria donat d'alta. Que si no s'hagués cancel·lat la intervenció com a mínim durant dos mesos es podria haver anat recuperant, estant cobert per la baixa.

Que estava en desacord amb aquesta decisió, ja que per causes de força major, no s'havia pogut intervenir quirúrgicament quan estava programat i que per aquest incident, perdria el dret a tenir aquests dos mesos de cobertura i recuperació. Que segons li van comunicar es valoraria la seva situació i es calcularia la pensió d'invalidesa escaient, però amb la crisi sanitària no havia pogut aportar la documentació i informes mèdics que s'havien de realitzar després de la intervenció.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam adreçar a la parapública. Es va rebre la contesta informat que segons l'article 149 del text refós, de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social s'establí en tres anys la durada màxima de la prestació econòmica per incapacitat temporal, i l'article 151 establí que la prestació econòmica per incapacitat temporal s'extingia, entre altres causes, pel decurs del termini màxim establert, el reclamant va iniciar una situació d'incapacitat temporal el 19 de maig del 2017, i el dia 20 de maig del 2020 es va exhaurir el termini màxim de tres anys de pagament de la prestació econòmica per incapacitat temporal.

Que per escrit de data 9 d'abril, es va resoldre d'una banda atorgar-li l'alta mèdica a comptar del 20 de maig, quedant extingida la prestació econòmica per incapacitat temporal, i d'altra atorgar-li una pensió d'invalidesa derivada de malaltia de grup 1 a comptar d'aquesta data, informant de la possibilitat de presentar recurs al Consell d'Administració de la CASS, de conformitat amb l'article 255 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social.

Es va trametre l'escrit de contesta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier ja que la parapública havia actuat en aplicació de la legislació vigent. (Expedient 147/20).

Una ciutadana s'adreçava a la Institució manifestant que tenia pendent de cobrament la baixa des del dia 28 de gener de 2020 en haver-se sotmès a una intervenció quirúrgica. Que en una de les visites efectuades a la CASS a fi de saber quan rebria l'abonament va ser informada que mancava un ingrés de la seva cotització de gener de 2,80 euros, efectuant la regularització el 20 de març. Que es va posar en contacte amb la parapública a fi de saber si el problema estava resolt, manifestant-li que sí i que a principis d'abril rebria la totalitat de les baixes pendents, però encara no havia rebut els imports pendents d'abonament.

Es va admetre a tràmit l'escrit i ens vam adreçar a la parapública a fi d'obtenir la informació escaient. Es va rebre la contesta en qual contingut se'ns comunicava que en data 22 d'abril del 2020 s'havia procedit a regularitzar el pagament de la prestació econòmica per incapacitat temporal, derivada de la baixa mèdica iniciada el 28 de gener.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es procedia a l'arxiu del dossier en constatar la resolució favorable del problema plantejat. (Expedient 150/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa i manifestava el seu discord amb l'actuació de la CASS ja que després d'una consulta amb la seva oculista de referència, el dia 27 de febrer li va ser diagnosticat un despreniment de retina dirigint-lo a la CASS a fi de procedir a efectuar els tràmits pertinents per obtenir el volant de desplaçament a Barcelona per a una intervenció quirúrgica de caire urgent. Que al dia següent es va personar a la CASS sent informat que se l'adreçava a Barcelona, per passar consulta i procedir a la intervenció.

Segons assegurava el reclamant, el dia 2 de març la doctora de la CASS li va comunicar que es personés a les dependències per recollir el volant de desplaçament i el de la intervenció. Que en aquest moment li van confirmar el nom del metge que l'esperava a la seva consulta a Barcelona però que havia de portar diners en metàl·lic, per si l'oftalmòleg li demanava.

Durant el desplaçament amb el seu vehicle a Barcelona, ja que no el van informar de la gravetat de la situació i que podien disposar d'un servei d'ambulància, el metge de Barcelona el va trucar personalment i li va comunicar que portés els diners en metàl·lic.

Que el doctor al que va ser derivat no va aconseguir localitzar la seva lesió de retina, i va contactar amb una altre que sí la va localitzar, comunicant-li que s'havia d'intervenir d'urgència, derivant-lo a l'hospital de Barcelona on va ser intervingut aquella mateixa nit. Que abans de sortir de la consulta del primer, aquest li va reclamar els diners que havia previst d'abonar, però no li va emetre la factura al·legant que no li podia efectuar, ja que no sabia quina quantitat de material farien servir però que ja li enviaria per correu electrònic.

El dia 3 de març va ser intervingut a l'hospital de Barcelona. Que en la visita posterior per control de la intervenció, li va exposar el succeït amb el primer doctor sobre el pagament en metàl·lic i aquest va manifestar que no tenia sentit, ja que portava el volant de desplaçament i amb aquest ho tenia tot cobert, i que en cas que restés alguna cosa pendent seria la CASS qui ho reclamaria en el seu moment.

Que el dia 5 de març es va desplaçar a la CASS a causa d'una altra intervenció quirúrgica de la qual estava pendent, i la doctora de la CASS en veure'l, el va fer entrar al seu despatx, tot i no tenir visita concertada. Que li va demanar explicacions del motiu pel qual li havia cobrat en metàl·lic per una operació on ni tan sols havia estat present. L'única resposta que va rebre va ser que ja li retornarien els diners durant les pròximes visites.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar la informació escaient prop de la CASS.

Es va rebre contesta de la parapública en la que se'ns informava que una metgessa de l'Àrea de Control Sanitari de la CASS, va atendre el demandant el dia 2 de març, i en mèrits de l'informe emès per la seva oftalmòloga de referència va realitzar tots els tràmits administratius per a que pogués ser atès el més ràpidament possible per l'oftalmòleg d'Assistència Sanitària Col·legial, grup amb el que la Caixa Andorrana de Seguretat Social tenia signat un acord de col·laboració.

Mitjançant aquest acord, la CASS emetia un volant perquè els seus afiliats rebessin les prestacions ambulatories i hospitalàries prèvia petició de l'assegurat, i la CASS abonava el 100% d'aquestes despeses sanitàries. Posteriorment, la CASS reclamava als seus assegurats el percentatge previst per l'article 139 bis de la Llei 17/2008.

La parapública assegurava que no era comprensible que l'oftalmòleg al qual se'l va derivar cobrés res, ja que es trobava emparat per l'acord de col·laboració que la CASS i el grup Assistència Sanitària Col·legial tenien signat en els termes i condicions exposades.

Que en cap cas la doctora de l'Àrea de Control Sanitari de la CASS, va informar que el dia de la visita hauria de portar diners en metàl·lic per si aquest facultatiu se'ls demanava, i que la CASS havia posat aquest fet en coneixement del Grup Assistència Sanitària Col·legial perquè prengués les mesures adequades per a que una situació similar no es repetís, així com havia contactat amb el doctor per a que es retornessin aquests diners.

La CASS també va informar que fos el demandant directament qui contactés amb el facultatiu per tal de gestionar la devolució de l'import indegudament cobrat, ja que el retorn d'aquest diners havia de ser efectuat directament entre el doctor i l'interessat havent de posar-se d'acord ambdós per com gestionar la devolució. (Expedient 151/20).

El reclamant el dia 30 de març del 2020, va presentar un escrit de queixa prop de la CASS, en el que expressava el seu desacord en les diverses incidències a les que va estar sotmès fins a ser intervingut i sobre

l'actuació d'una professional de l'Àrea de Control Sanitari de la CASS, i que per escrit de data 9 d'abril s'havia donat resposta.

El dia 28 de setembre el reclamant manifestava que el tema s'havia solucionat i que no hi havia cap motiu per continuar les nostres gestions pel que podíem donar per finalitzat l'expedient de referència. (Expedient 151/20).

Una ciutadana sol·licitava la nostra intervenció prop de la CASS ja que el seu cònjuge va complir els 65 anys el 15 de febrer de 2020, per tant havia de passar a pensionista.

Que després d'adreçar-se en reiterades ocasions a la CASS a fi d'aportar la corresponent documentació, després de rebre una informació minsa i desganada, va aconseguir presentar-la el dia 5 de febrer, però en ser treballador de Govern, li era necessari un document que havia d'expedir la CASS per lliurar-lo a Govern amb la finalitat d'establir la part el que li corresponia abonar l'Administració de la seva jubilació.

Que transcorreguts tres mesos des de la seva jubilació encara no li havia estat lliurat aquest document, pel que sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Admesa a tràmit la queixa, ens adreçàvem a la parapública a fi de saber el motiu de la dilació d'aquest document. Rebuda la contesta se'ns informava que segons els fitxers de la CASS, en data 5/02/2020 es va presentar una sol·licitud de prestació de jubilació que va ser resolta per carta de data 11 de maig amb efectes el 15 de febrer.

Que al moment de tramitar la demanda, es va constatar que mancava el document d'identitat de la persona assegurada essent requerit per correu el 4 de maig, document que va ser remès el mateix dia per la cònjuge de l'assegurat tot i manifestant que prèviament l'havia entregat a la CASS i sol·licitava de la Institució que comunicuéssim a la persona assegurada que lamentaven el temps transcorregut per la tramitació de la seva sol·licitud, i que podia passar a recollir el certificat sobre l'import de la seva pensió a la planta baixa de la CASS (a la recepció).

Tramesa la contesta a la part interessada ens va comunicar que havia rebut l'ingrés al seu compte als pocs dies de tramitar la seva queixa pel que volia donar per tancat el seu expedient. (Expedient 192/20).

Una ciutadana ens manifestava que mentre era treballadora temporal, el 28 de gener va patir un accident a pistes havent de sotmetre's a una intervenció quirúrgica de lligaments creuats. Que va treballar 63 dies i va ser informada que la baixa no li seria abonada però les despeses

mèdiques estarien cobertes en un 65% / 75%. Que en personar-se a la CASS el dia 15 de maig va ser informada que a partir de l'1 de maig ja no disposava de cobertura sanitària, pel que sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar a la CASS ens informés de la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la demandant es va afiliar al sistema andorrà de seguretat social i va ser donada d'alta el 28 de novembre del 2019, en el col·lectiu dels assalariats, presentant el dia 28 de gener del 2020 un certificat d'incapacitat temporal derivada de malaltia comuna.

Que segons l'article 146 bis del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social (en endavant LSS), establia que per accedir a les prestacions econòmiques, per incapacitat temporal derivades d'accident no laboral o malaltia comuna, la persona assegurada hauria d'acreditar; o bé 90 dies de cotització dins el període dels 6 mesos anteriors a la data del fet causant, o bé 180 dies de cotització dins el període dels 24 mesos anteriors a la data del fet causant, no complint la demandant els requisits exigits per l'article 146.bis de la LSS, motiu pel qual no es va efectuar el pagament de les prestacions.

Que no obstant, i d'acord amb les disposicions dels convenis franco-andorrà, hispano-andorrà i luso-andorrà de seguretat social, en cas que la reclamant justificqués períodes de cotitzacions en aquests països que no es superpossessin amb els períodes d'Andorra, es podien totalitzar amb els d'Andorra per determinar si justificava els períodes de cotització necessaris, per poder tenir dret a percebre la baixa mèdica.

Que segons el articles 140.1.a) i 140.2 de la LSS la demandant tenia dret a gaudir de les prestacions mèdiques de reembossament fins el dia 28 de març del 2020, 60 dies d'ençà del cessament de l'activitat laboral, de conformitat amb la normativa esmentada.

Altrament, se'ns comunicava que la interessada podia adreçar-se prop del Departament d'Afers Socials de Govern, als efectes de ser informada respecte a les possibles prestacions o ajuts econòmics als que pogués tenir dret i que li permetés gaudir de prestacions mèdiques de reembossament.

Comunicat el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i després d'un temps considerable sense que la demandant es posés en contacte amb la nostra Institució així com la impossibilitat de poder-la localitzar es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 196/20).

Una ciutadana ens comunicava que que li van diagnosticar 2 tumors a la mama dreta requerint 6 mesos de quimioteràpia, posteriorment una mastectomia, seguit de radioteràpia i tractament

hormonal. Que estava en procés de reconstrucció mamària i que degut a la COVID-19 li havien hagut d'aplaçar. Que després d'efectuar els tràmits escaients, presentant tota la documentació la CASS li van comunicar que li reemborsarien la reconstrucció mamària però li denegaven la simetria de l'altre pit. Que havent presentat recurs contra aquesta decisió, aportant informes psicològics, fisioterapèutics, cirurgia plàstica i del metge preferent en els quals tots defensaven la necessitat d'efectuar la simetrització, tant per motius psicològics com de salut, degut a les contractures que patia i d'esquena, li havia estat denegada.

Es va admetre a tràmit l'escrit i va sol·licitar el parer de la parapública quant a la problemàtica plantejada. Rebuda la resposta, se'ns informava que en data 9/07/2020 l'assegurada va presentar un recurs extraordinari de revisió davant del Consell d'Administració que seria examinat en la reunió del 25 d'agost, prèvia revisió per part de la Comissió de Valoració Mèdica de la CASS.

Que posteriorment, mitjançant un segon escrit de contesta s'informava que el recurs extraordinari de revisió davant del Consell d'Administració que va presentar la demandant va ser examinat pel Consell d'Administració, i prèvia revisió i parer dels metges reunits en Comissió de Valoració Mèdica, es va considerar estimar el recurs administratiu i acceptar la presa en càrrec de la intervenció de la simetrització de la mama esquerra en base amb els percentatges i les tarifes de responsabilitat de la CASS.

Segons l'escrit de resposta de la CASS, es considerava solucionat el problema plantejat i es tancava l'expedient en la mateixa data, però posteriorment, es va rebre una segona demanda de la interessada comunicant el seu desacord amb el percentatge i tarifes de responsabilitat que la parapública abonava. Per tant, es va reobrir el dossier comunicant el desacord de la interessada i sol·licitant la informació escaient.

Rebut el segon escrit de contesta se'ns informava que segons la normativa vigent de la seguretat social, en l'article 139 modificat per la Llei 6/2019, del 31 de gener, de modificació de la Llei 17/2008, la CASS reembossava, totalment o parcialment, les tarifes de responsabilitat corresponents a les prestacions incloses en la nomenclatura dels actes mèdics, en base a uns percentatges de reembossament que segons l'article 139 bis diferien en funció si la persona seguia o no la via que s'establia com a preferent i especificava la quantitat que la demandant rebria per aquest reemborsament, però en cas que aquests actes s'efectuessin com a segon acte d'una intervenció més important, d'acord amb la normativa vigent, el reembossament d'aquestes tarifes seria del 50%, facilitant el nom de la persona de contacte de l'Àrea de Control Sanitari per si a la demandant li calgués informació complementària.

Finalment, la reclamant es posava en contacte amb la Institució per informar que havia rebut resposta a l'últim recurs presentat i que la parapública li abonaria més del 20 % de l'operació per simetria de la mama esquerra després d'haver patit una mastectomia radical a la mama dreta. En dita resposta al·legaven que no existia cap tarifa per la presa en càrrec ni en la nomenclatura de la CASS, ni a la nomenclatura francesa ni als actes coberts per Assistència Sanitària Col·legial. Que tot i no estar d'acord amb la resolució del recurs, ja que considerava que la presa en càrrec hauria de ser per un percentatge més elevat, comunicava la voluntat de procedir a l'arxiu del dossier.

Tot i la voluntat de la reclamant en procedir a l'arxiu del dossier, el Raonador del Ciutadà va efectuar diverses reunions amb el President i Direcció de la Parapública arribant a la conclusió que en un futur immediat la CASS revisaria els percentatges d'abonament d'aquest tipus d'intervencions. (Expedient 219/20).

Una ciutadana ens presentava un escrit exposant que des de feia 5 anys, després de la seva aturada laboral com a conseqüència d'un càncer pulmonar, els serveis de la CASS havien acordat atorgar-li un complement mensual a la pensió que percebia.

Que des del mes d'abril la CASS li havia suprimit aquest complement mensual ja que no va presentar la sol·licitud de renovació abans d'aquesta data, remarcant que no havia estat informada que hauria d'efectuar aquest tràmit. Que només percebia l'import de la pensió, import que li era insuficient per poder subsistir. Que li van comunicar des de la parapública que la demanda de renovació presentada el 3 de juny, tres mesos de retard a causa de la COVID-19, no li podien garantir que li fos aprovada i, si era el cas, no era retroactiva, per tant sol·licitava la intervenció de la Institució.

Admès a tràmit l'escrit, es va trametre una demanda d'informació a la CASS. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons els seus fitxers constava que en data 23/04/18, la demandant va demanar la renovació del complement no contributiu d'invalidesa, i per carta de data 7/05/18, se li va atorgar pel període de l'1 d'abril del 2018 fins al 31 de març del 2020.

Que l'assegurada va presentar la renovació d'aquest complement el 3 de juny i per resolució de data 11 de juny, la CASS va renovar el complement no contributiu de la pensió d'invalidesa a efectes de l'1 d'abril del 2020 fins el 31 de març del 2022 en compliment de l'article 9 del decret pel qual s'aprovava el Reglament de les prestacions d'invalidesa de la seguretat social i també s'havia procedit a regularitzar el pagament dels imports deguts.

Tramès el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada ens agraiïa les gestions efectuades per part de la Institució i l'atenció prestada per part de la CAAS i sol·licitava l'arxiu del dossier. (Expedient 223/20).

Una ciutadana comunicava que va presentar prop de la CASS tota la documentació a fi de sol·licitar la presa a càrrec d'una pròtesi ocular pel seu fill i que aquesta li va ser denegada. Sol·licitava, per tant la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Admesa a tràmit la demanda i rebuda la contesta de la CASS, se'ns informava que l'oftalmòleg de referència del seu fill va considerar que resultava necessari adaptar la pròtesi ocular de l'ull esquerre i, en aquest sentit, va emetre l'escaient full de derivació.

Que en cap cas se li va denegar la cobertura de la prestació sinó que se li va indicar que la CASS no tenia convencionat cap centre específic per a pròtesis oculars, tot i que amb anterioritat ja se li havia autoritzat i reemborsat d'altres pròtesis oculars. Per aquest motiu des de l'Àrea de Control Sanitari es va citar la interessada des d'on se li van donar totes les explicacions pertinents, exposant-li que encara que la CASS no tingués un protesista ocular convencionat, cobriria igualment el cost de la pròtesi, contactant amb un protesista per què aquest enviés el corresponent pressupost.

Que en data 20 de juliol, la CASS va emetre el corresponent volant de presa en càrrec de la pròtesi ocular no anoftàlmica que requeria el menor. Tramesa la contesta a la part interessada, es procedia a l'arxiu del dossier en haver estat informats de la solució al problema plantejat. (Expedient 251/20).

Un escrit de queixa era presentat per una ciutadana manifestant que des del 16/03/20 fins al 14/04/20, li fou atorgat un atur de treball per necessitat d'aïllament per ser considerada pacient de risc durant la pandèmia provocada pel COVID19, atorgat mitjançant el corresponent certificat mèdic. Que malgrat les mesures excepcionals i urgents previstes pel Govern segons les quals tenia dret a percebre una prestació econòmica per incapacitat laboral durant els mesos en que durés l'atur de treball per motiu del COVID19, no havia rebut cap tipus de prestació econòmica per part de la Caixa Andorrana de Seguretat Social per aquest concepte.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar de la parapública se'ns comunicés el motiu pel qual no li havia estat efectuat l'abonament de la baixa corresponent. Rebuda la contesta, informaven que efectivament va cursar baixa mèdica en data 14 de maig en ser considerada pacient de risc front a la referida malaltia ateses les patologies prèvies que presentava.

Que l'article 7 la Llei 3/2020, del 23 de març de mesures urgents, disposava que tenien dret a rebre les prestacions econòmiques per incapacitat temporal en les condicions que la Llei establia per al supòsit d'accident l'aboral o malaltia professional. La demandant no es trobava en cap dels supòsits esmentats en la Llei, en la mesura que no va ser aïllada per haver tingut contacte amb la malaltia i per a evitar la seva propagació, així com tampoc per haver estat diagnosticada del SARS-CoV-2.

Per consegüent, la CASS va considerar la baixa cursada com a derivada d'accident no laboral o malaltia comuna. D'altra banda, la demandant no va percebre cap tipus de prestació econòmica en no reunir els requisits de l'article 146 bis del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre de la seguretat social que preveu el període previ de cotització necessari per accedir-hi, en la mesura que no havia cotitzat 90 dies dins el període dels sis mesos anteriors a la data del fet causant -14 de maig de 2020-, així com tampoc 180 dies dins el període dels vint-i-quatre mesos anteriors a la referida data.

Traslladat el contingut de la resposta a la part interessada es va procedir a l'arxiu del dossier en constatar la correcta actuació de la parapública. (Expedient 254/20).

Una ciutadana presentava una queixa en la que mostrava el seu desacord amb la resolució presa per part de la CASS en donar-li l'alta mèdica a comptar del 24 d'agost, quedant extingida la prestació econòmica per incapacitat temporal i atorgant-li una pensió d'invalidesa derivada d'una malaltia comuna grup 1 a comptar de la mateixa data, en considerar-la persona assegurada que podia continuar treballant.

Que havia presentat el corresponent recurs administratiu, adjuntant tots els informes necessaris i sol·licitant la possibilitat de revisar aquesta decisió ja que l'estat físic en el que es trobava i les patologies que presentava, li era impossible d'efectuar cap tasca laboral.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer de la CASS constatant la preocupació del Raonador quant a l'estat físic en el que es trobava la demandant en haver comprovat visualment la seva manca de mobilitat.

Es va rebre la contesta i se'ns comunicava que segons els fitxers la interessada havia presentat recurs davant del Consell d'Administració de la CASS, examinat pel Consell d'Administració en la reunió del 29 de setembre acordant, en base amb el parer de la Comissió de Valoració Mèdica, confirmar l'alta mèdica en considerar que mèdicament el seu estat de salut es trobava consolidat.

Que pel que feia a la pensió d'invalidesa, el Consell d'Administració havia confirmat la decisió d'atorgar una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna del grup 1 en considerar que la seva capacitat residual li permetia continuar treballant, no essent tributària d'una pensió d'invalidesa del grup 2, però que la persona assegurada podia sol·licitar un complement no contributiu de la pensió d'invalidesa adjuntant els formularis corresponents, amb l'opció d'interposar recurs en el termini d'un mes davant la jurisdicció administrativa, d'acord amb l'article 257 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, contra la decisió de la parapública.

Es va trametre l'escrit de resposta a la interessada i se li va suggerir d'efetuar els tràmits escaients a fi de sol·licitar el complement no contributiu. (Expedient 301/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa exposant el seu neguit degut a que estava de baixa laboral des de feia 3 anys i la CASS li havia manifestat que la donaria d'alta el mes de gener de 2021, però des del mes de març de 2020 estava pendent d'una intervenció quirúrgica i degut a diverses anul·lacions, primerament degut a què mancaven utensilis de quiròfan i després a la Covid-19 amb el lògic tancament de quiròfans, no havia estat possible realitzar-les. En aquell moment el Raonador del Ciutadà va recomanar-li que esperés un temps prudencial i si no obtenia una data per a la intervenció, es posés novament en contacte amb la nostra Institució.

Seguidament, en data 01/12/20 la demandant ens contactava novament per comunicar-nos que encara no tenia data per a la seva intervenció i la CASS li havia informat que després de la reunió de la Comissió de Valoració Mèdica es considerava que les seves patologies estaven consolidades i/o estabilitzades, sense que s'hagués efectuat la intervenció quirúrgica i s'havia resolt que la baixa mèdica no podia ser prorrogada, donant-li l'alta mèdica a partir del dia 4/12/2020.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la CASS ens informés de la situació plantejada per la interessada atesa la situació mèdica en la que es trobava, amb una fractura del cartílag que la impossibilitava totalment per reincorporar-se al món laboral fins que no s'hagués efectuat dita intervenció, i que de manera urgent se'ns informés de la possibilitat de reconsiderar la seva decisió i poder perllongar la baixa mèdica fins que hagués estat intervinguda.

Abans de rebre contesta, la demandant ens informava que havia estat donada d'alta el dia 4 de desembre i que la intervenció quirúrgica programada pel dia 7 de gener de 2021 havia tornat a ser anul·lada degut a la situació en la que es trobava el sistema sanitari provocat per la Covid-19. La Institució va trametre un altre escrit a la CASS pel que s'insistia

es pogués reconsiderar la decisió de la CASS i es pogués prendre en consideració la petició esmentada

Rebut l'escrit de resposta se'ns comunicava, entre altres que, tot i que la demandant hagués continuat de baixa mèdica més enllà del dia 4 de desembre del 2020, el dia 8 de gener del 2021 hagués exhaurit el termini màxim de tres anys de duració de la prestació econòmica per incapacitat temporal previst per l'article 149 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social.

En conseqüència, trametiém un altre escrit a la parapública i sol·licitàvem que se'ns efectués una anàlisi del que consirava podia ser una probable represa de l'activitat en aplicació de l'article 149 de la llei 17/2008 del 3 d'octubre de la seguretat social, quan l'assegurat ni tan sols havia pogut ser intervingut quirúrgicament degut a la pandèmia, també que se'ns comunicués com aquesta pandèmia podia afectar els terminis de durades de prestacions i si s'havien tingut en compte.

Es trametia un altre escrit a la CASS en el que comunicàvem que tal i com matisava la demandant feia 8 mesos que estava pendent d'una intervenció quirúrgica del canell esquerre. Que durant aquest període li van ser enrederides dites intervencions primerament degut a què mancaven utensilis de quiròfan i posteriorment degut a la Covid-19 i tancament de quiròfans. Que després de la reunió de la Comissió de Valoració Mèdica es considerava que les seves patologies estaven consolidades i/o estabilitzades, sense que s'hagués efectuat la intervenció quirúrgica i s'havia resolt que la baixa mèdica no podia ser prorrogada donant-li l'alta mèdica a partir del dia 4 de desembre de 2020.

Que segons ens comunicava la interessada, va iniciar la seva situació d'incapacitat temporal derivada de malaltia comuna el dia 8 de gener de 2018 com a conseqüència d'una sinusitis. Que trobant-se de baixa per aquesta dolença va haver d'allargar-la degut a una patologia que va tenir a l'espatlla de la que va haver de ser intervinguda.

Que estan en vies de recuperació d'aquesta intervenció i degut a un forat a la via pública va caure havent de sotmetre's a la intervenció del canell esquerre.

Per tant, com es podia comprovar el termini dels tres anys en que la interessada va estar de baixa, havia estat com a conseqüència de diferents patologies sorgides, una darrera l'altra, sense que entre elles hagués hagut cap relació.

Per aquest motiu, se sol·licitava novament a la CASS ens informés del criteri que s'havia tingut en compte per donar-la d'alta sense haver estat intervinguda de la fractura del cartílag, i la raó per la qual es considerava "consolidada" una fractura pendent d'operació quirúrgica. Altrament, li demanàvem se'ns informés de les dates en les que la CASS

tenia registrades les baixes i els controls mèdics segons la patologia efectuats durant aquests tres anys.

Aquest dossier continua en tràmit en espera de rebre la contesta de la parapública. (Expedient 322/20).

Un escrit de queixa era presentat per una ciutadana ja que era una persona amb diversitat funcional, discapacitat física i de mobilitat reduïda, que va patir 3 fractures consecutives de fèmur durant aquest any, precisant dues intervencions quirúrgiques, i segons el diagnòstic de la doctora de rehabilitació, va haver d'adquirir una nova ortesis.

Que havent presentat la factura de la ortesis i la recepta mèdica que tenia un import elevat, la CASS li havia fet un reembossament de tant sols 65,68 euros trobant incoherent l'import que li va abonar la parapública.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar de la CASS ens informés sobre la qüestió plantejada. Rebuda la contesta, se'ns informava que la interessada va adquirir una ortesis prop d'un centre d'ortopèdia no convencionat amb la CASS i, per tant, pel seu reembossament, l'entitat havia aplicat l'article 139 de la Llei 17/2008 modificat per la Llei 6/2019, del 31 de gener, reemborsant el 20% de la tarifa prevista per aquest tipus de pròtesis.

Tramès el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i tot haver manifestat la demandant el seu desacord amb l'actuació de la parapública es va procedir a l'arxiu del dossier ja que la CASS havia actuat segons la legislació vigent. (Expedient 324/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa per manifestar que el dia 8 de juny la CASS li va comunicar l'alta mèdica, després de portar tres anys de baixa per un accident laboral, atorgant-li un capital d'invalidesa derivat d'accident laboral amb un grau de menyscabament sense ser valorat mèdicament de la pèrdua de capacitat de guany. Que sol·licitava informació sobre la situació real en la que es trobava i quines cobertures sanitàries tenia ja que des del 9 de juny de 2020 no rebia cap prestació econòmica.

Que el dia 13 de juliol va ser intervingut quirúrgicament de la mà on va patir l'accident laboral essent cobert per la parapública, així com de la seva rehabilitació. Que aquesta intervenció estava programada pel 9 de març i va haver de ser ajornada per una altra intervenció quirúrgica de caire urgent de l'ull esquerre de la que s'estava recuperant, però precisava una altra intervenció.

L'interessat ens informava que va presentar un recurs administratiu sol·licitant una valoració de la pèrdua de guany de la mà esquerra el dia 2 de setembre, així com la revisió de la pensió d'invalidesa atorgada. Que segons la CASS estava d'alta mèdica i segons l'empresa restava de baixa laboral, no podent treballar.

Es va adreçar una demanda d'informació a la CASS a fi de saber la situació del demandant així com se'ns informés de quines cobertures sanitàries disposava ja que des del 9 de juny no rebia cap prestació econòmica. Rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava que l'interessat va patir un accident laboral el dia 7 de juny del 2017 lesionant-se la mà esquerra, i el mateix dia va iniciar una situació d'incapacitat temporal conseqüència de l'accident laboral sofert.

Que la parapública en data 19/05/20 va informar a l'interessat que d'una banda resolvia atorgar-li l'alta mèdica a comptar del dia 8 de juny, en haver quedat exhaurida la duració màxima de tres anys de la prestació econòmica per incapacitat temporal, i d'altra que li atorgava un capital per invalidesa derivat de l'accident laboral sofert amb un grau de menyscabament del 10%.

Que aquesta decisió estava fonamentada en els article 149 del text refós de la Llei de la seguretat social, i l'article 151 de la Llei de la seguretat social que establí l'atorgament de les pròrrogues d'incapacitat temporal i l'extinció de la prestació econòmica per la mateixa causa, en aquest cas la prestació econòmica iniciada el 7 de juny del 2017, va quedar extingida el 8 de juny del 2020, en haver assolit el termini màxim de tres anys previst per la normativa per aquesta prestació econòmica.

Que l'interessat va interposar recurs d'alçada en desacord amb la decisió referent a la prestació econòmica per incapacitat temporal i, el Consell d'Administració el dia 30 de juny, va resoldre confirmar l'extinció del pagament de les prestacions econòmiques per incapacitat temporal a comptar del 8 de juny del 2020, en haver-se exhaurit el termini màxim de tres anys previst per la legislació.

Aquesta decisió va ser comunicada mitjançant resolució de data 7 de juliol, i en la mateixa se'l va informar de la possibilitat de recórrer aquesta decisió judicialment en el termini d'un mes d'ençà de la seva notificació i no es tenia constància, per part de la parapública d'aquest fet.

Que en relació a la demanda efectuada per l'interessat en la que sol·licitava una revisió de la prestació per invalidesa atorgada, la CASS estava tramitant-la i que se li notificaria la resposta. Així mateix, se'ns informava que l'interessat gaudia de les prestacions de reembossament previstes a l'article 132 de la Llei de la seguretat social, en ser beneficiari d'un ajut per protecció sanitària de Govern des del 29 de setembre. El present dossier continua en tràmit d'enquesta. (Expedient 329/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que manifestava que l'any 2014 li va ser diagnosticat la Malaltia de Crohn per part d'un metge especialista de Barcelona. Que l'any 2016 va iniciar tractament amb un medicament el qual li era dispensat per la farmàcia de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell de manera mensual. Que fins el gener del 2020, la CASS li reembossava el 33% de les visites i les proves que es feia a Espanya, a més del 75 % del tractament del medicament esmentat i la resta de la despesa era assumida per la seva assegurança privada.

Que durant el mes de març va aportar una nova recepta mèdica de l'especialista de Barcelona i a finals del mes de juliol va rebre una trucada per part del Departament de facturació de l'Hospital informant-la que des del mes de gener de del 2020 i amb l'entrada en vigor de la nova Via Preferent, la CASS només pagava el 20% del medicament i que com l'Hospital no tenia permès facturar aquest 20%, tenia tota la medicació pendent de pagament.

Que en cap moment va ser informada del deute existent, ni li van reclamar el pagament. Que des de l'Hospital li van aconsellar que un metge especialista del Principat li efectués una recepta retroactiva des del mes de gener per poder cobrir l'espai de temps i que l'Hospital pogués cobrar.

La demandant assegurava que havia intentat posar-se en contacte amb la CASS a fi de solucionar el problema plantejat però no havia rebut cap resposta telefònica ni tan sols havia estat informada del departament amb el que havia de tractar aquest afer i, per tant, tampoc podia demanar cita prèvia.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar de la CASS i del SAAS se'ns informés al respecte. Rebuda la contestade la CASS, se'ns manifestava que la Llei 6/2019, del 31 de gener, de modificació de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, va entrar en vigor el dia 1 de gener del 2020 i el redactat de l'article 139 es va modificar, establint que la CASS reembossava el 20 % de les tarifes de responsabilitat tant per la visita mèdica com pels altres actes quan fossin efectuats o prescrits per prestadors de serveis de salut que no tenien un conveni amb la parapública o que no s'hi haguessin adherit, per tant, en haver-li estat prescrita la medicació a la que feia referència la demandant per un prestador de serveis de salut sense conveni amb la CASS, el percentatge de reembossament d'aquesta medicació es feia d'acord amb la citada normativa.

El dia 12 de gener es rebia la contesta per part de la Direcció del SAAS en la que se'ns comunicava que el reemborsament del medicament subministrat estava subjecte a l'article 139.2 de la Llei 6/2019 de

modificació de la Llei 17/2008 que va entrar en vigor l'01/01/2020.

Que la CASS reembossava el 20% de les tarifes de responsabilitat tant per la visita mèdica com pels altres actes quan fossin efectuats o prescrits per prestadors de serveis de salut que no tenien un conveni amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social o que no s'hi havien adherit.

Atenent que les prestacions objecte de reclamació no estaven subjectes al règim de tercer pagador, segons es regulava en l'article 141 de l'abans esmentada Llei, i des de l'entrada en vigor de la Via Preferent l'Hospital va emetre les factures a nom de la demandant que era qui n'havia d'assumir el pagament i la CASS reemborsava a la usuària el 20% de l'import.

Es van trametre els continguts dels dos escrits a la part interessada. Aquest dossier continua en tràmit d'enquesta. (Expedient 348/20).

Una ciutadana presentava un escrit ja que manifestava que el dia 12/10/20 va trametre un correu electrònic a l'adreça de la CASS que li van facilitar, efectuant una consulta en referència a la situació del seu germà, el qual tenia una pensió d'invalidesa que li permetia treballar només 20 hores setmanals. Que estava de baixa i no percebia cap tipus de remuneració de la CASS, llevat de la seva pensió, degut a que el Comú de La Massana li va efectuar una reducció de jornada laboral a 17 hores i en no arribar al mínim exigent en tenia dret a percebre la baixa laboral.

Que les renovacions de les baixes no es podien notificar de forma electrònica pel seu metge ja que el sistema no ho permetia, motiu pel qual s'entregaven presencialment a la CASS. Que sol·licitava la informessin si al sistema constava com que el seu germà estava de baixa laboral i de no ser així, quina documentació o tràmits havien d'efectuar, sense obtenir cap resposta.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació prop de la parapública. Rebuda la contesta se'ns comunicava que segons els fitxers de la CASS, la persona afectada va iniciar una baixa mèdica en data 16/02/18 i passat un any de baixa, de conformitat amb l'article 149.2 del text refós de la Llei 17/2008, la prolongació de les prestacions era una decisió expressa de la CASS que tenia el dret d'efectuar prèviament qualsevol control que considerés necessari.

Que als efectes de valorar si aquesta baixa estava mèdicament justificada així com la seva prolongació, la persona assegurada havia de presentar a la CASS un informe mèdic del seu metge tractant, en ser alhora titular d'una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna i que el dret a la baixa s'examinava en aplicació de l'article 147.2 del text refós de la Llei 17/2008.

Finalment, la parapública ens sol·licitava d'informar a la persona interessada que fes arribar un informe mèdic detallat del seu estat de salut i de la baixa mèdica que presentava per tal que des de la CASS es pogués efectuar la valoració mèdica i administrativa corresponent, podent ser tramès a juridics@cass.ad o bé personalment a la recepció de la CASS a l'atenció del Gabinet Jurídic. Aquest dossier continua en tràmit. (Expedient 350/20).

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 coneixin les nostres funcions i que estiguin informats de que existeix una Institució a la que poden acudir quan creguin vulnerats els seus drets, continua sent una de les prioritats d'aquesta Institució.

En aquest període 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.

Els expedients inclosos en aquest subsector són: **187/19, 265/19, 316/19, 316/20, 331/20.**

3.II.II. Expedients significatius

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que 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 que 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 desplacen a Barcelona o Tolosa,

Atès que en el segon escrit de resposta ens manifesta 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 confiava 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 troba el transport, per les famílies la situació socioeconòmica de les quals ho requeris,

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'estva 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 li 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'oferiment d'un servei equiparable al de l'actual Abonandbus destinat a tots els joves en general, independentment del lloc en el que cursen els seus estudis pel proper curs 2020/2021.

Finalment, es va rebre l'escrit de resposta per part del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior, en qual contingut se'ns comunicava que tot i la decisió del Govern de no mantenir aquest servei, a la convocatòria dels ajuts a l'estudi d'ensenyament superior per al curs 2020-2021, el llindar econòmic s'augmenta en 2.000 €. Es va trametre el contingut de resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 187/19).

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 (Agora International School Andorra).

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

Ens manifestava 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 Ciutadà 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 Ciutadà. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el Ministeri, 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 sentit que 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.

Finalment, rebut l'escrit de resposta i tramès a les parts interessades, tot comunicant la solució del problema plantejat, es va procedir a l'arxiu dels dossiers. (Expedients 265/19 i 316/19)

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que durant l'any escolar 2019/2020, va comprar dos abonaments de 20 viatges per als seus dos fills que estaven estudiant a la universitat a Toulouse,

Que atesa la situació creada per la COVID 19, els seus fills no van poder realitzar tots els viatges i en total els van quedar pendents 17. El

procediment emprat pel consum dels bitllets era que l'empresa que feia el servei a Toulouse no cobrava el bitllet al Govern fins que l'usuari feia el viatge (l'usuari donava el bitllet a l'empresa, i aquesta el presentava al Govern per cobrar). Per tant, els diners dels bitllets no gastats pels estudiants es van quedar a la caixa del Govern. Que Govern va retornar als usuaris del carnet de transport escolar (transport nacional), però no els de transport internacional.

Quan es va posar en contacte amb l'empresa aquesta li va comunicar que les persones que havien comprat bitllets per al curs 2019/2020 i tenien encara bitllets per utilitzar, els podrien fer servir durant el període comprès entre el 2 de setembre i el 31 de desembre del 2020, però que hi havia un sol autobús al dia que sortia d'Andorra a les 5h del matí i un sol autobús que sortia de Toulouse a les 12h del migdia, trobant-se amb la problemàtica que pels horaris dels busos i els horaris de les classes molts joves només podrien estar a Andorra unes hores el cap de setmana motiu pel que no feien aquest desplaçament.

Que la companyia li havia comunicat que ells no podien solucionar el problema ja que estaven en RJL (Reducció de Jornada Laboral) i que no tenien clients per fer més viatges al dia, pel que creia que haurien de canviar els horaris de sortida de Toulouse a les 20h del divendres per tornar a Andorra i sortida d'Andorra a les 15h del diumenge per tornar a Toulouse, tal com es feia abans del confinament o bé que es retornessin els diners abonats igual que s'havia efectuat amb el transport escolar nacional.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar al Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior ens informés. Rebuda la contesta, se'ns informava que, en referència al primer punt, precisaven que des del moment que es va posar en funcionament l'abonament internacional a Tolosa i Barcelona, per part del Govern, mai s'havia retornat l'import corresponent als bitllets no utilitzats. Tot i això, aquest curs, ateses les circumstàncies excepcionals, s'havia decidit prorrogar l'abonament fins a finals d'any.

En referència al segon punt, ja estaven en contacte amb la companyia de transport recollint informació dels alumnes interessats en aquest servei per tal que des de l'empresa es considerés la possibilitat d'ampliar els horaris.

Es va trametre l'escrit de contesta a la interessada, comunicant posteriorment que s'havia posat en contacte directe amb l'empresa que gestionava els trasllats a Toulouse, ratificant-li que es procedia al canvi dels horaris a fi que els estudiants poguessin gaudir de millors connexions amb el Principat. Es va procedir a l'arxiu del dossier en haver-se solucionat el problema plantejat. (Expedient 316/20).

3.II. 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, habitatge i Joventut que, a fi de cobrir les necessitats bàsiques del nucli familiar, que són sol·licitades a través de les treballadores socials depenents del Govern, com poden ser pensions de solidaritat, subvenció periòdica a l'habitatge de lloguer o prestacions econòmiques d'atenció social.

Els expedients inclosos en aquest subsector són: 8/20, 9/20, 21/20, 72/20, 85/20, 88/20, 90/20, 110/20, 115/20, 116/20, 117/20, 127/20, 134/20, 139/20, 146/20, 149/20, 160/20, 174/20, 177/20, 183/20, 198/20, 215/20, 222/20, 236/20, 237/20, 243/20, 252/20, 258/20, 269/20, 270/20, 271/20, 293/20, 298/20, 305/20, 312/20, 378/20.

3.III.II. Expedients significatius

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana ja que estava de baixa laboral per un càncer pulmonar. Que rebia una pensió de malaltia de la CASS de 785,70 euros mensuals. Que fins l'any anterior rebia 200 euros per part del Departament d'Afers Socials a fi d'arribar al salari mínim. Que per motius que desconeixia, aquest import li va ser reduït a 50 euros/mensuals.

Ens manifestava que després de varies entrevistes amb la Treballadora Social de la Massana, aquest import li va ser augmentat a 100 euros/mensuals. Que amb el que percebia li era impossible assumir les despeses bàsiques, havent d'abonar 500 euros de lloguer. Així mateix, ens comunicava que aquest mes de gener encara no havia rebut l'ajuda econòmica. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de poder solucionar la situació en la que es trobava.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut se'ns informés sobre la situació en la que es trobava la demandant.

Rebut l'escrit de resposta se'ns adjuntava l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies. En el seu contingut ens comunicaven que la interessada era atesa per aquesta professional des del 07/08/2015, havent realitzat seguiment social i un tractament de l'expedient a nivell socioeconòmic i sanitari.

Que la demandant era coneixedora del funcionament dels serveis socials de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies (en endavant AAPF) i havia estat perceptora de diferents prestacions econòmiques ocasionals des de l'any 2017.

Que l'any 2018, es va valorar, atenent a la seva situació sociosanitària, favorable atorgar una prestació econòmica ocasional d'una durada d'11 mesos, de febrer a desembre de 2018, donant resposta a la sol·licitud de prestació entrada a Tràmits de Govern en data 09/02/2018.

En aquell moment es van tenir en compte els ingressos (761,07€1mes) de la pensió d'invalidesa Grup II que rebia la interessada per part de la CASS i la seva despesa barem, incloent la despesa no coberta per part de la CASS (productes d'alimentació, tint de cabell, crema hidratant, etc.). Es va procedir a atorgar favorable un import de 256,40€, el qual garantia el Llinar Econòmic de Cohesió Social de la interessada (LECS, que al 2018 era de 1.017,47 €/mes).

En la renovació de l'ajut econòmic ocasional a l'any 2019, i seguint les directrius del Departament d'Afers Socials, no es podia contemplar la despesa mèdica i/o sanitària no coberta per la CASS, esdevenint així una reducció de la despesa barem contemplada en l'estudi dels seus ingressos i despeses mensuals. No obstant això, se la va orientar a demanar a la CASS la cobertura de la despesa mèdica que el seu metge tractant considerava que requeria i si no, efectuar una queixa i/o denúncia de la situació.

En el moment de la valoració de la situació socioeconòmica, es contemplava en data 04/01/2019 els següents ingressos i despeses:

- Ingressos: 761,07 € (pensió invalidesa Grup II CASS)
- Despesa barem mensual: 812,10 € (450,00 € lloguer; 25,00 € telèfon; 37,10 € transport/desplaçament; 300,00 € manutenció).

Per aquest motiu, es valorava resoldre favorable la prestació econòmica ocasional de durada de 12 mesos (de gener a desembre de 2019) d'import mensual de 51,03€ en resposta a la sol·licitud de la interessada. Tanmateix, aquesta informació va ser donada i explicada a la demandant en data 28/12/2018 durant l'entrevista de seguiment social i en la qual es lliurava la sol·licitud de prestació econòmica ocasional per poder procedir a la renovació de l'ajut.

Per tal de millorar la situació socioeconòmica de la interessada també se l'orientava a sol·licitar el 100% de la CASS per recursos econòmics insuficients, estalviant-se així la despesa de l'assegurança complementària de la CASS, l'ajut a l'habitatge de lloguer i la demanda de valoració de la seva situació sociosanitària per part de la CONAVA, com ja en d'altres ocasions s'havia ofert.

Segons constava en el seguiment social de la treballadora social referent de la parròquia de La Massana des del 18 de febrer al 29 de juliol de 2019, la interessada manifestava un augment del preu del lloguer de 50 € mensuals des del mes de febrer. En data 10/05/2019, la interessada sol·licitava una nova prestació econòmica ocasional per complementar la ja atorgada i cobrir aquests 50 € d'increment del preu del lloguer. No es va donar resposta a aquesta demanda i en data 14/08/2019 es valorava favorable l'atorgament de l'ajut econòmic amb caràcter retroactiu. Aquesta professional valorava un ajut de 50 € mensuals de febrer a desembre de 2019.

En data 18/11/2019, es realitzava una entrevista de seguiment social amb la interessada, en la qual es feia un recordatori i s'informava que a partir del 16 de desembre ja es podia sol·licitar la renovació de l'ajut econòmic ocasional per cobrir les despeses de l'any 2020. La interessada també demanava si eren coneixedors d'algun pis més cèntric i se li explicava que al Departament d'Afers Socials no tenien cap borsa de pisos però que si s'assabentaven d'algun li farien saber. Es van realitzar unes gestions i se li va oferir l'opció d'un pis cèntric a la parròquia d'Encamp. La interessada el va rebutjar perquè estava moblat.

En data 13/12/2019 a les 11 h30, la interessada tenia hora per fer entrevista de seguiment i valoració socioeconòmica per renovació de l'ajut econòmic ocasional i no va acudir a la visita ni va telefonar per avisar de la seva absència. En no haver lliurat la demandant a Tràmits de Govern cap sol·licitud d'ajut econòmic ocasional, no hi havia cap sol·licitud pendent de resposta.

Tramès l'escrit de resposta a la demandant i després d'efectuar el corresponent seguiment de la seva situació per part d'aquesta Institució, la demandant es possava en contacte amb nosaltres i comunicava la seva voluntat de tancar el dossier, ja que les ajudes ocasionals havien estat acceptades garantint el llinar Econòmic de Cohesió Social, LECS, tot agraint les gestions efectuades per aquesta Institució i l'atenció prestada per la Treballadora Social. (Expedient 8/20).

Una ciutadana presentava un escrit en el que comunicava que els seus dos fills estaven en seguiment per una educadora a fi d'ajudar-los en la seva integració educacional. Que els dos menors estaven escolaritzats a l'Escola Francesa. Que el fill petit estava en tractament ja que patia TDAH i que seguia tractament amb la psiquiatra, i sol·licitava la intervenció de la Institució a fi de saber si el seguiment efectuat als menors era el correcte.

Adreçats al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut per sol·licitar informació al respecte i més concretament sobre la situació actual dels menors, el dia 31 de gener es rebia la contesta, on s'adjuntava

un informe de la Tècnica en educació social i la Cap de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies comunicant que en relació la integració socioeducativa dels menors, aquesta era normal, i l'arribada al Principat i l'entrada a l'entorn escolar havia estat blocada per factors més aviat culturals.

Pel que feia al fill petit, hi havia una milloria notable en relació a la seva interacció tant amb l'entorn educatiu, com amb el grup d'iguals i com amb els adults. En relació a la filla gran, s'estava integrant a la dinàmica del Collège al Lycée Comte de Foix. Que hi havia dificultats a nivell de llengua francesa que minvaven el seu rendiment acadèmic, però s'havia orientat a la progenitora a reforç escolar. D'altra banda, el fill petit presentava un diagnòstic psiquiàtric on feia revisió mensual amb una psiquiatra, la qual feia un seguiment de la presa de medicació del menor.

Que en general, es valorava que en l'àmbit educatiu, d'interacció i de salut eren dos menors que entraven als paràmetres de la normalitat en concepte de socialització i creixement evolutiu.

Que des de l'Àrea es valorava que el progenitor tenia un rol absent per motius laborals. Pel que feia la progenitora, es detectava una sobrecarrega emocional davant del procés migratori ja que van arribar al Principat amb l'objectiu de millorar el seu estatus sociolaboral i que s'agreujava pel fet que es va desestimar la renovació de residència i treball per compte propi del pare i feia que la mare visqués un procés de frustració i desesperació davant de la incertesa a nivell legal i en preocupació pels seus dos fills.

Pel que feia a la situació legal al Principat els progenitors van iniciar diferents accions judicials durant l'any 2019 per tal d'arranjar la problemàtica amb el seu permís d'immigració però aquest fet feia que els menors no tinguessin una autorització per estudis tramitada al Departament d'Immigració. Des del mes de febrer del 2019, s'havien fet gestions per tal que la residència dels menors fos efectiva, però sense èxit.

Des de l'Àrea durant el mes d'agost, es va realitzar una orientació sobre la documentació que haurien de presentar i del dipòsit que haurien de fer a l'Autoritat Financera Andorrana per sol·licitar una nova autorització inicial.

Des del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior a través d'Inspecció educativa es feia un seguiment indirecte del fill petit.

Malgrat la família tenia diferents inconvenients que dificultaven la seva integració i consolidació al país, disposaven dels drets com a residents legals fins que la sentència de Batllia fos ferma. Assegurant que la mare era col·laboradora, atenta i estava predisposada a qualsevol recomanació, orientació i/o assessorament per part de la professional de referència. En aquest aspecte, els menors tenien una assegurança

privada de salut, estaven escolaritzats i gaudien d'activitats lúdiques, d'oci i d'un aprenentatge continuat.

Afegien que hi havia dificultats en la comunicació directa amb la progenitora perquè no parlava català; tot i que des de l'Àrea es van fer les gestions pertinents al maig del 2019 amb el Centre de Formació d'Adults d'Aixovall. Fins a la data no es tenia constància que s'hagués iniciat els seus cursos d'alfabetització en llengua catalana. Havent donat trasllat a la part interessada del contingut de la resposta, es va procedir a l'arxiu del dossier en constatar la correcta actuació per part del Ministeri. (Expedient 9/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que segons ens explicava que des de l'any anterior estava esperant la regularització de la pensió de solidaritat a fi d'arribar al salari base estipulat pel Govern. Que ho havia sol·licitat en reiterades ocasions a la seva Treballadora Social, essent informada que li seria abonat de forma retroactiva des de la seva sol·licitud però que estava pendent de la signatura del Responsable del Departament i, sol·licitava l'agilització dels tràmits.

Es va admetre a tràmit la queixa i ens vam adreçar al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut sol·licitant la informació escaient. Rebuda la contesta amb la que s'adjuntava l'informe de la Cap d'Àrea de Promoció de l'Autonomia Personal, se'ns informava que l'expedient de la interessada havia estat resolt en data 29 de gener de 2020 i s'havia posat en contacte per informar-la que ja podia passar pel Servei de Tràmits a recollir la resolució.

Traslladada la contesta a la demandant, aquesta es va posar en contacte amb aquesta Institució comunicant el seu desacord amb l'import abonat en concepte de regularització de la pensió de solidaritat per a la gent gran corresponent al període del maig del 2018 al desembre del 2019.

Davant el seu desacord, es va sol·licitar al Departament d'Afers Socials i Joventut que especifiquessin la forma i les dades utilitzades que havien donat aquest import, ja que en la resolució de data 29 de gener del 2020 no quedava clarament reflectit, així com, ens comunicués si la pensió atorgada el 4 de juny de 2014, havia estat regularitzada fins el maig del 2018, en aplicar, com a data d'inici de regularització, aquesta última.

Rebut el complement d'informació se'ns adjuntava un quadre explicatiu dels càlculs realitzats i que verificaven l'import de la pensió de la reclamant, assegurant que l'import corresponent als endarreriments per l'increment de la PSSG pel període maig 2018 a 21-12-19 es van liquidar a finals de gener del 2020 i eren els correctes. Tramesa la

informació rebuda a la part interessada es procedia al tancament del dossier. (Expedient 21/20).

Una ciutadana presentava una queixa ja que era separada amb tres fills a càrrec i cobrava el salari base, abonant un lloguer de 780 euros/mensuals. Que rebia l'ajuda a l'habitatge des de feia dos anys i la de fills a càrrec des de feia 1 any. Que aquesta última li caducava i no podia sol·licitar la seva renovació.

Ens comunicava que les ajudes econòmiques estaven aturades tal i com li havien comunicat des del Departament d'Afers Socials i que no podien fer res al respecte, sent conscient de la situació en la que es trobava el país, però les seves despeses bàsiques continuaven i no sabia com podria assumir la situació.

Admès a tràmit l'escrit, es va sol·licitar el parer del Ministeri d'Afers Socials Habitatge i Joventut. Rebuda la contesta se'ns adjuntava un informe emès per l'Àrea de Sistemes d'Informació i Gestió de les Prestacions en el que se'ns comunicava que la interessada es va posar en contacte telefònic el dia 26 d'octubre del 2020 per tal de conèixer quan se li abonarien els rebuts del seu ajut per a l'habitatge pel 3r trimestre, comunicant el Ministeri que la demandant va presentar al Servei de Tràmits els referits rebuts en data 10 de setembre i aquests pagaments es feien durant el mes següent a la finalització del trimestre vençut tal com s'establia en l'annex 10 de l'edicta del 7-10-2020 pel qual s'acordava l'obertura de la convocatòria per atorgar els ajuts per a l'habitatge de lloguer per a l'exercici del 2021. En aquest cas, durant el mes d'octubre.

Que la demandant s'havia beneficiat el mes de juliol de la reducció del 20% de l'import del rebut de lloguer per estar en ERTO. Aquest fet implicava una gestió més acurada i, per tant més dilatada en el temps, de les validacions dels rebuts per part del Departament que havia d'aplicar de la mateixa manera la reducció escaient en l'import de l'ajut del mes afectat.

Que telefònicament se l'informava que els referits rebuts ja estaven validats per part del Ministeri des del passat dia 19 d'octubre i que estaven en fase de pagament per part del Departament d'Intervenció del Govern els quals tenien uns terminis mínims de fiscalització que no es podien obviar i que no eren susceptibles de canvi per part seva.

En la referida trucada es van comprometre davant la interessada que des del Departament es trucaria al Departament d'Intervenció de Govern exposant la urgència referida per la interessada i sol·licitant, dins del possible i de forma excepcional si podien accelerar els procés de pagament d'aquests rebuts, sent informats que davant la petició i considerant-la totalment excepcional donades les circumstàncies referides per la interessada s'efectuaria el pagament el dia 30 d'octubre.

Es va traslladar el contingut de l'escrit a la part interessada. Seguidament, la demandant ens informava que efectivament i tal com manifestava el Ministeri d'Afers Socials Habitatge i Joventut se li van fer els pagaments requerits el dia 30 d'octubre, procedint a l'arxiu del dossier. (Expedient 88/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que tenia 60 anys i rebia una pensió d'invalidesa de la CASS i ajudes econòmiques per part del Departament d'Afers Socials. Que els mesos de juliol, agost i setembre no li van abonar aquestes ajudes motiu pel qual tenia un deute de dos mesos de lloguer. Que el contracte de lloguer li finalitzava el 21 de juny i no sabia si li renovarien el contracte degut a aquest deute, i per tant, no es podria acollir a les mesures publicades pel Govern.

Que s'havia posat en contacte amb la Treballadora Social i aquesta li havia comunicat que ella no podia efectuar cap gestió i que no podia rebre cap ajuda a fi d'abonar el deute.

Després d'admetre a tràmit l'escrit i adreçar-nos al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, sol·licitant l'estat en el que es trobava la reclamant, es rebia l'escrit de contesta, adjuntant un informe per part de la Treballadora social, manifestant que la demandant va percebre un import per ajusts econòmics ocasionals corresponent al període de l'1 de gener al 31 de juliol de 2020 i un altre import corresponent de l'1 d'agost al 31 de desembre de 2019.

Per tant, va ser beneficiària d'un total de 3.272,00 € en concepte d'ajuts econòmics ocasionals atorgats durant l'any 2019 i que van servir per tal de poder cobrir les seves despeses bàsiques i específiques mensuals. Entre aquestes despeses bàsiques contemplades estava el lloguer mensual que la interessada havia d'assumir amb els seus ingressos de la pensió d'invalidesa, l'ajut a l'habitatge de lloguer aprovat i l'ajut econòmic ocasional valorat per completar els ingressos mensuals.

La treballadora social comunicava que la demandant va rebre una carta de la propietària del seu habitatge, on informava de la voluntat de no renovar el contracte de lloguer, presentant còpia de l'esmentada carta a l'AAPF, i que a partir d'aquesta situació de possible desnonament se l'havia convocat pel corresponent seguiment i poder esbrinar perquè no havia pagat els dos rebuts de lloguer si va percebre la totalitat dels ajuts i quin era el seu plantejament per poder solucionar aquesta situació.

Es va trametre el contingut de la resposta i després d'intentar posar-nos en contacte amb la demandant sense resultat, havent transcorregut un període de temps considerable es va tancar l'expedient. (Expedient 134/20).

Una ciutadana es va adreçar a la Institució ja que era una de les famílies afectades per l'incendi de l'edifici a l'Avinguda Carlemany. Que es van posar en contacte amb el Departament d'Afers Socials a fi de saber si podien rebre alguna ajuda econòmica, però segons els hi van comunicar que segons els seus ingressos no en podien disposar.

Que havien hagut de buscar un altre pis duplicant l'import del lloguer que anteriorment abonaven, a més d'haver d'adquirir tot el mobiliari, ja que del seu antic pis només han pogut recuperar les pertinences essencials. Que segons la situació en la que es troben en la que la seva mare havia donat positiva en COVID-19, la seva germana estava en ERTO i ella desocupada, ja que el contracte de treball li va finalitzar el 15 d'abril, l'únic que podia treballar era el seu pare. Per tant sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Aquest dossier continua en tràmit a l'espera de rebre l'escrit de contesta del Ministeri competent. (Expedient 183/20).

Un escrit de queixa era presentat per una ciutadana ja que manifestava que es va posar en contacte amb dues treballadores socials a fi de sol·licitar una ajuda econòmica extraordinària davant la situació financera en la que es trobava la unitat familiar. Que al seu cònjuge no li havien renovat el contracte laboral degut al COVID 19 i el seu fill era diabètic i celíac. Que havia demanat una ajuda econòmica a fi de poder adquirir les corresponents medicaments i li havia estat denegada, derivant-la a la CASS a fi de sol·licitar el 100%, la qual també li havia denegat en tenir una assegurança complementària.

Que la única opció que li havien donat era la tarja d'aliments degut als salaris que rebien anteriors a aquesta situació. Que amb els estalvis dels que disposaven havien hagut d'abonar el lloguer endarrerit, la residència universitària del seu fill i la universitat de la seva filla i d'altres deutes que tenien.

Després d'admetre a tràmit l'escrit i sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut la seva opinió i el tipus d'ajudes socials a les que podien tenir accés la unitat familiar, se'ns comunicava que el marit de la demandant havia contactat telefònicament durant el mes de març amb l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies on la treballadora social que el va atendre, en base a la documentació econòmica aportada, valorava la no existència de criteri per poder tramitar ajut econòmic ocasional.

Que posteriorment la interessada durant el mes de maig va contactar novament amb l'AAPF on se la va atendre via telefònica. En aquell moment exposava haver finalitzat el seu marit el contracte laboral en data 14 de març i haver sol·licitat l'ajut per a desocupació involuntària durant la situació d'emergència així com la sol·licitud d'ajut per a

l'habitatge durant la situació d'emergència, especificant els import rebuts, valorant l'Àrea que no hi havia possibilitat de tramitar cap ajuda econòmica ocasional i, per tant, cap tarja d'alimentació tal i com assegurava la demandant.

Esmementaven l'existència de dos fills, que eren estudiants universitaris, un d'ells es trobava al Principat durant el confinament, sent un més al nucli familiar. Que la interessada va ser informada des de Govern de la impossibilitat d'assumir el pagament de préstecs bancaris, que en tenien dos, ni tampoc poder comptabilitzar com a despeses bàsiques deutes ni despeses universitàries. En aquest sentit el fill disposava de beca d'estudis universitaris des del Ministeri d'Educació.

D'altra banda, en relació a la possibilitat que el fill petit pogués disposar del 100% de la CASS se li va comentar els tràmits a efectuar amb la CASS sense disposar des de Govern de mecanismes per activar-ho. La interessada va informar que disposava d'una assegurança complementària en relació a la cobertura del 25% de la CASS, motiu pel qual des de la CASS van comunicar-li que si sol·licitava el 100% seria desfavorable.

Afegien que des de l'Àrea de Sistemes d'Informació i Gestió de Prestacions s'havia rebut una notificació conforme s'activaria el pagament d'ofici en relació a l'Habitatge Covid-10 pel període de l'1 al 30 de juny en el cas de continuar sense feina. També prorrogava l'ajut per desocupació des del mes de juny fins finalitzar el període total de l'ajut (màxim 6 mesos a comptar des del dia que se'ls hi va activar sempre i quan continuessin sense feina).

Finalment, tramès el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada, aquesta ens comunicava la seva voluntat de tancar el dossier, ja que la seva situació econòmica s'havia estabilitzat en haver-li estat activat el pagament d'ofici a l'Habitatge Covid-10 pel període de l'1/06/20 al 30/06/20 en cas de continuar sense feina, així com l'ajut per desocupació des del mes de juny fins finalitzar en període total de l'ajut, sempre i quan continués sense feina. Es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 198/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa manifestant que s'havia quedat sense feina i amb el salari del seu cònjuge havien de fer front a les despeses bàsiques. Pràcticament no li quedaven diners per poder menjar i poder abonar les despeses mèdiques tant d'ella com de la seva filla menor. Que havia acudit a la Treballadora Social a fi d'exposar la seva situació i li havien comunicat la impossibilitat d'accedir a cap ajuda econòmica.

Un cop tramesa la queixa al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, ens comunicaven que, en referència a l'ajut econòmic ocasional

sol·licitat per la demandant en data 7 de maig, presentava uns ingressos superiors a les despeses computables segons reglament en relació als mesos d'abril, maig i juny segons previsió.

Que el nucli presentava diverses despeses de caràcter no bàsic que dificultaven que pogués assumir altres despeses bàsiques, com podien ser: plans de jubilació, préstecs bancaris personals, assegurances privades o una segona residència a Portugal.

Que en l'exploració i valoració econòmica del nucli, la demandant va exposar unes elevades despeses mèdiques en referència a una patologia òptica de la menor, per la qual necessitava unes ulleres noves i fer una teràpia òptica comportamental per reconduir la problemàtica. En el moment que se li preguntava quina part d'aquesta despesa cobria la CASS, aquesta manifestava que no ho sabia però que creïa que la doctora del centre d'Optometria i Psicologia Reeducativa li va indicar que la despesa del tractament i les ulleres no les cobria la CASS. Davant la manca d'informació exacta sobre aquesta despesa, es va sol·licitar a la interessada un informe mèdic indicant quina era la patologia de la menor, quin tractament li correspondria i si requeria d'unes ulleres noves de les quals es sol·licitava un pressupost.

Es va pautar portar aquesta documentació de caràcter mèdic abans de poder valorar una prestació de caràcter econòmic, tot i que ja se la va informar que pels ingressos que presentava el nucli, aquesta seria desfavorable aparentment. Aquesta era l'última comunicació que es tenia amb la demandant, qui no acudia ni es comunicava amb els professionals fins el 2 de juny, data en que contactava amb altra assistenta de la parròquia per preguntar com estava la seva ajuda. Que se la va informar seguint les orientacions del Treballador social que la va atendre en primer lloc, que no s'havia entrat cap sol·licitud a l'espera de que portés la documentació requerida, informació a la que la interessada responia afirmant que presentaria una queixa al Raonador del Ciutadà.

Tramesa la contesta a la part interessada i davant la manca de col·laboració de la interessada amb les Treballadores Socials que la van atendre, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 215/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que manifestava que degut al COVID-19 la seva tasca laboral s'havia vist aturada en ser músic/productor. Que degut a la manca d'entrades econòmiques, els estalvis que tenia se li havien exhaurit, i va haver de deixar el pis on vivia en no poder abonar el lloguer.

Que va acudir al Departament d'Affers Socials aportant la documentació que li va ser demanada però es trobava amb la dificultat de que en cada ocasió li era requerida una de nova. Que estava apuntat

al Servei d'Ocupació des de feia 4 mesos, però no rebia cap ajuda econòmica.

Tramesa la demanda al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut se'ns comunicava que l'interessat via telefònica exposava que feia un parell de setmanes s'havia separat de la seva parella i ambdós residien als pisos Jovial havent-se quedat la noia al domicili marxant ell a viure a casa d'un amic.

Que a nivell laboral indicava treballar com a DJ/productor, al preguntar-li si constava com a autònom a nivell de la CASS va comentar que no, manifestant en aquell moment no saber si possiblement com a assalariat degut al fet que el seu contracte provenia d'una empresa dels Països Baixos.

Se li va sol·licitar la seva documentació econòmica (extractes bancaris dels últims 12 mesos així com la posició global del banc) facilitant a l'interessat una adreça de correu electrònic i es va acordar que enviaria la documentació per poder valorar la situació i poder-hi contactar posteriorment.

La treballadora social esmentava que en data 12 de juny encara no s'havia rebut la documentació de l'interessat per poder valorar la seva situació ni tampoc havia contactat novament amb l'AAPF.

Finalment, tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada, el demandant va comunicar la seva voluntat de tancar el dossier ja que el problema s'havia solucionat. (Expedient 222/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa i comunicava que feia un any va marxar a viure amb la seva ex parella a la província de Lleida i a l'haver estat agredida per aquesta, va comunicar el fet a la seva mare, acudint aquesta al Departament d'Afers Socials a fi de comunicar-ho.

Que seguidament, i degut a una sentència de l'octubre del 2019 li va ser retirada temporalment la custòdia dels seus fills menors de 6 i 3 anys, la qual va passar a l'àvia materna. Que des de la data no havia pogut tenir cap contacte ni visita amb els menors. Que estava sent atesa per una Treballadora Social, que no trobava feina i rebia alguna ajuda econòmica del ministeri.

Tramesa la queixa al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut amb se sol·licitava se'ns comunicués la situació en la que es trobaven els menors i de la possibilitat de realitzar visites. Ees va rebre l'informe del Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i el Servei de Trobada Familiar, en el que ens comunicaven que tenint en compte que la interessada residia fora del país, no va ser fins el 29 de gener del 2020

que aquesta es va presentar al STF on se li va explicar el funcionament del servei.

Que el dia 10 de febrer des del STF es va realitzar una entrevista amb l'àvia materna i acollidora dels infants, on se li va explicar el funcionament i normativa del servei i l'àvia manifestava que un dels infants es trobava realitzant seguiment psicològic per ajudar-lo a gestionar la seva situació actual.

Que es va realitzar una coordinació amb la psicòloga la qual informava que l'infant presentava afectació emocional i que realitzar les visites amb la progenitora en el mateix espai on les havia fet amb el pare no seria positiu i sol·licitava temps per poder treballar aquest fet amb l'infant, també es va traspasar la informació de la psicòloga a la progenitora i se li va comunicar la possibilitat d'iniciar les visites el 28 de març, segons l'evolució de l'infant.

Que en data 16 de març des del STF s'informava a la progenitora que arran la crisi sanitària provocada pel SARS-CoV2 el servei havia de tancar. En data 7 d'abril des del SEAIA es va realitzar una entrevista amb la progenitora arran el seu retorn al país i se li va gestionar un ajut ocasional i els recursos necessaris per garantir el seu allotjament i manutenció, constatant-se una important fragilitat emocional arran la situació de violència de gènere viscuda.

Des de l'entrevista del 7 d'abril i tenint en compte la situació de confinament, es va autoritzar perquè la progenitora pogués realitzar contacte amb els seus fills per videotrucada i que aquests contactes es continuaven realitzant.

Des del STF s'estava a l'espera de rebre l'autorització de la psicòloga referent de l'infant per iniciar les visites al servei, situació que es preveia que es pogués dur a terme en un curt període, donada la bona evolució de l'infant en el tractament psicològic, el SEAIA i el Servei Especialitzat d'Acolliment Familiar estava duent una intervenció intensiva prop del nucli familiar, i ens manifestaven que aquest cas estava sotmès a un procediment judicial assumit pel Batlle de Menors.

Havent donat trasllat del manifestat en el contingut de l'escrit de resposta del Ministeri d'Afers Socials Habitatge i Joventut, la interessada ens comunicava que la seva voluntat de tancar el dossier ja que s'havien iniciat les visites als menors. (Expedient 236/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa i manifestava que era treballadora d'un hotel i el dia 13 de març degut al COVID-19 va deixar de treballar cobrant la part proporcional de la nòmina dels dies treballats i no tenia cap més entrada econòmica per fer front a les despeses bàsiques tot i haver presentat la sol·licitud del permís retribuït

per tenir cura dels fills a càrrec durant el període d'emergència sanitària causada per la pandèmia.

Que tenia dos fills menors els quals necessitaven tractaments mèdics, que rebia l'ajuda a l'habitatge més la de fills a càrrec, però en no haver pogut percebre cap remuneració durant aquest temps, no havia pogut abonar el lloguer d'abril, maig i juny i es trobava en una situació precària. Que va ser atesa per la les treballadores socials des de l'abril, però no havia rebut cap ajuda econòmica.

Enviada la sol·licitud al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut per saber el tipus d'ajudes socials a les que podia tenir accés la demandant, es rebia l'escrit de contesta en el que se'ns adjuntava un informe de la Tècnica social que portava el cas de la demandant. En l'escrit ens informava que el seguiment social d'aquesta unitat monoparental s'havia fet durant tota la situació d'alerta sanitària i en consonància al confinament viscut.

Que des d'un primer moment, es va saber que la progenitora havia de fer-se càrrec dels dos menors de 14 anys i, tot seguit, se la va orientar a fer els tràmits escaients per poder beneficiar-se del permís retribuït. Per tant, al mes de març la unitat familiar havia comptat amb l'ingrés de la primera quinzena treballada i del pagament corresponents als 15 dies de permís retribuït per part del Departament d'Afers Socials, deguda la situació de confinament total provocada per la covid-19. Afegien que durant el mes d'abril, també s'havia seguit el procediment establert per tal pogués rebre la part corresponent del permís per tenir cura d'ambdós menors d'edat.

Que havia sigut necessari un seguiment continuat i pràcticament setmanal per garantir els seus drets, degut a les dificultats comunicatives, de comprensió i d'execució que patia la demandant. Que els tràmits s'havien vist endarrerits en la seva valoració, ja que tant l'empresa com la interessada havien tingut dificultats per mantenir una comunicació fluïda i assertiva, fet que havia provocat una reconducció de diverses accions en benefici de la persona demandant per part dels/les agents socials que van intervenir prop del nucli familiar.

Que s'havia mantingut una comunicació directa amb la comptable i l'empresari, fet que havia possibilitat que es trobés en una situació d'ERTO des del mes de maig, cobrant de l'empresa i de Govern. Afegien que l'empresa va errar en el càlcul del salari mensual al Departament de Treball i Ocupació, error que s'havia reconduït perquè el seu salari en ERTO fos el correcte, d'aquesta manera, s'havia possibilitat també la reducció del 20 % del lloguer a la persona usuària.

El Departament d'Afers Socials deixava constància que la unitat familiar era beneficiària de 3 ajuts econòmics, a més d'una tarja de

prepagament durant el mes de juliol per cobrir part de la manutenció, garantint l'article 27 per cobrir necessitats bàsiques.

També el fill menor d'edat havia gaudit de les activitats d'estiu perquè s'havia procedit a demanar al Departament de Social del Comú d'Andorra la Vella l'exoneració de l'activitat ludicoesportiva i el Departament d'Afers Socials es faria càrrec de la despesa del servei de menjador durant els mesos d'estiu; segons un dels objectius signats al Pla de treball en data 18 de febrer per part de la interessada, a més els membres de la família tenien el 100 % de reemborsament de la CASS i, per aquest motiu, el preadolescent tenia un seguiment diari a Hospital de dia infanto juvenil per atendre les seves necessitats de salut.

Informaven que sempre havien fet un treball coordinat amb els/les professionals que intervenien prop del nucli familiar, com era salut mental i l'escola. Tanmateix, s'havien procurat que es pogués cobrir les seves necessitats bàsiques activant, en tot moment, les prestacions socioeconòmiques més adients i fent aquelles gestions pertinents amb l'empresa per obtenir el càlcul just que aquesta persona havia de rebre mentre estigués en situació d'ERTO.

Tramesa la informació a la part interessada, posteriorment ens comunicava la seva voluntat de tancar el dossier, ja que el problema estava solucionat. (Expedient 237/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que es trobava sense feina des del mes d'abril i havia sol·licitat a través del Treballador Social de la seva parròquia un ajut econòmic a fi de poder fer front a les despeses bàsiques. Que en un principi va ser informada que sí podria accedir-hi però, posteriorment li havia estat denegat. Que a la seva parella, intern al Centre Penitenciari, sí li havien estat concedides degut al COVID-19, però no a ella.

El Raonador del Ciutadà feia arribar la queixa al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut per tal de saber el tipus d'ajudes socials de caire urgent a les que podia tenir accés. El dossier continua en tràmit. (Expedient 239/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que feia 3 mesos que va presentar tota la documentació a fi de renovar la prestació de fills a càrrec. Que li havien comunicat que no rebria dita prestació fins passat uns mesos ja que el Departament anava endarrerit en abonar-les. Que degut a la situació econòmica que presentava, li era imprescindible que la prestació li fos abonada en els terminis corresponents.

Es va admetre a tràmit la demanda i se sol·licitava la informació de manera urgent al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut per saber

concretament si havent rebut ja la prestació corresponent al mes de juny, quina seria la previsió pel mes de juliol i els mesos següents. Recepcionant l'escrit de contesta, adjuntant un informe del Director del Departament d'Afers Socials i Joventut, se'ns especificava que la demandant va presentar la sol·licitud de verificació anyal de dades per a la prestació familiar per fill a càrrec en data 12 de maig, i que el Departament d'Afers Socials i Joventut no podia iniciar el procés de valoració de la mateixa i la documentació adjuntada fins el moment que la darrera prestació atorgada deixés de tenir efectes, és a dir, s'havia de procedir a valorar la sol·licitud i la documentació adjuntada a partir del 30 de juny. Que una vegada examinada i valorada, es va resoldre favorablement, continuant percebent, a partir de l'1 de juliol, la prestació familiar per fill a càrrec que rebia des del dia 1 de juliol del 2015.

El Departament d'Afers Socials i Joventut manifestava que la demandant havia cobrat puntualment, a finals de cada mes, l'import corresponent a la prestació per fill a càrrec que tenia atorgada fins el 30 de juny, rebent el darrer pagament en aquesta data, i després d'aquesta data rebria a finals de cada mensualitat l'import corresponent a la nova resolució i fins el 30 de juny del 2021.

Posteriorment, la interessada ens va comunicar la solució del problema, motiu pel qual es va procedir al tancament de l'expedient. (Expedient 252/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que exposava que no havia rebut les prestacions econòmiques del mes de juny que li corresponien, que estava tenint diversos malentesos amb la Treballadora Social que portava el seu cas i que, en general, les prestacions econòmiques que li havien estat atorgades no eren suficients per a cobrir les despeses mínimes que tenia mensualment.

Es va sol·licitar al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut ens informés de la situació real en la que es trobava la demandant. Rebuda la contesta, se'ns adjuntava l'informe de la treballadora social responsable de l'expedient de la interessada en el que se'ns comunicava que la prestació econòmica del juny va estar abonada, ja que el pagament de juny estava inclòs en la prestació, avaluat i resolt en data 22 de gener.

Que en data 15 de juny la tècnica va realitzar la nova valoració i la prestació que incloïa el període de juliol a setembre, resolta en data 25 de juny.

Que un cop analitzades les despeses bàsiques de la interessada, tenint en compte les limitacions alimentàries d'un dels seus fills, els ingressos de les tres ajudes que rebia (fills a càrrec, pagament de part del lloguer i un ajut de protecció sanitària, que li permetien rebre la cobertura mèdica del 100 % i el seguiment sanitari), a més d'ajuts

econòmics de caràcter ocasional per la manutenció i l'ús de l'habitatge eren suficients per cobrir la despesa bàsica del seu en el nucli.

La Tècnica Social que realitzava la valoració, ja va notificar i explicar en més d'una ocasió a la interessada la valoració i que a més es tenia en compte que aquesta ajuda econòmica ocasional anava vinculada a un pla de treball i a un objectiu principal que era la inscripció de la interessada, abans de setembre, al Servei d'Ocupació per a que es pogués reprendre la seva vida laboral, ja que hi havia una desocupació de llarga durada que s'havia de reconduir. Aquest dossier continua en tràmit d'enquesta. (Expedient 258/20).

Una ciutadana presentava un escrit comunicant que era família monoparental i el seu fill de 24 anys patia autisme lleu, segons valoració de CONAVA. Que havia estat en seguiment per part d'una Treballadora Social, però que des del mes de gener el seguiment regular que s'havia acordat a fi d'ajudar a la seva motivació i fomentar la seva obertura social, no s'havia efectuat.

Seguidament, el Raonador s'adreçava al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut a fi de saber el seguiment regular previst per la deguda motivació i el foment de la seva obertura social.

Rebuda la contesta, el Director del Departament d'Afers Socials i Joventut ens adjunta l'informe elaborat per part de la Treballadora social de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, en el que se'ns informava que la compareixent era progenitora d'un jove de 24 anys amb discapacitat, que es mostrava preocupada sobre diversos aspectes del futur del seu fill i demanava intervenció social.

Que el jove tenia consciència de la malaltia i reconeixia tenir dificultats en les relacions socials i les àrees de comunicació, associat al seu trastorn. Tot i així tenia relacions d'amistat, relacions amb companys de feina i hauria mantingut alguna relació de parella.

A nivell laboral treballa als magatzems d'una botiga d'esports, percebent un salari i un contracte fix. En aquest entorn, manifestava sentir-se ben acceptat pels companys de feina i aquesta experiència laboral estava sent molt positiva per a ell. En les darreres visites es plantejava poder independitzar-se i poder entrar a formar part del programa "Vida independent" del Govern d'Andorra.

El nucli familiar era tractat des del Centre de Salut Mental de l'Hospital Nostra Sra. de Meritxell. El psicòleg, feia seguiment del jove i de la progenitora de forma separada i feia retorn a cadascuna de les parts.

Segons coordinació mantinguda entre la treballadora social i la demandant, aquesta es mostrava sovint angoixada per determinats

temes relacionats amb el seu fill de caire domèstic i relacionals.

El dia 21 de gener de 2020 es concertà visita, i durant la mateixa se li van plantejar dues derivacions dins del propi Ministeri d'Afers Socials. La treballadora social va facilitar el correu electrònic de feina per tal de poder mantenir-hi contacte intercanviant correus electrònics sense arribar a concertar dia i hora de visita els dies 5 i 18 de març, concretant telefònicament pel dia 6 d'octubre, la visita presencial per poder reprendre el seguiment presencial de la seva situació i la del seu fill. (Expedient 298/20).

Un escrit de queixa era presentat per un ciutadà ja que era resident a la parròquia d'Andorra la Vella i volia optar per un habitatge social en ser jubilat i tenir recursos econòmics bàsics. Que es va entrevistar amb la treballadora social del Comú a fi de tramitar aquesta demanda i a l'entrevista també hi era present la Treballadora Social del Departament d'Afers Socials de Govern.

Ens manifestava que tot i la reunió mantinguda no havia obtingut cap resposta i li era imprescindible poder accedir ja que estava allotjat en un hotel, provocant-li unes despeses que podrien disminuir, ja que havia d'efectuar tots els àpats en restaurants en no tenir cuina a l'habitació.

Segons comunicava el demandant, la treballadora social del Departament d'Afers Socials de Govern li va manifestar que tenia recursos econòmics suficients, fet que no era cert, ja que els diners eren els de la pensió de vellesa rebuda dels mesos de confinament que va estar a Espanya sense poder tornar al Principat.

El Raonador del Ciutadà es va adreçar al Comú d'Andorra la Vella i al Departament d'Afers Socials i Joventut del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut per saber la situació social en la que es trobava. Rebuda la contesta per part del Comú d'Andorra la Vella, se'ns adjuntava l'informe de la treballadora social del Departament de Social del Comú en el que se'ns informava que el demandant era conegut per dit Departament des del mes de febrer del 2016 quan, per primera vegada, va demanar informació per inscriure's al registre d'entrada dels pisos per la gent gran autònoma de la parròquia d'Andorra la Vella i se'l va l'informar en aquell moment dels requisits d'accés així com de la documentació que havia de presentar.

Que el demandant no va presentar la sol·licitud ni la documentació i no va retornar al Departament de Social fins a l'any 2019.

Que segons va manifestar el demandant al Comú, era un home de 71 anys, que vivia sol al país i, segons ell mateix, no disposava de família extensa. Ell mateix manifestava que la seva estada a Andorra no era fixa, ja que passava temporades a Espanya, a casa d'una amiga que li oferia

suport quan ho necessitava. Les seves dades de contacte corresponien a un número de telèfon espanyol al qual no responia.

Al mes d'octubre del 2019, es va personar novament per sol·licitar poder accedir als habitatges del Comú d'Andorra la Vella per a la gent gran. Al facilitar-li la informació i realitzar una primera valoració d'acord a les seves manifestacions, es va comprovar que no complia un dels requisits establerts en l'Ordinació del 12-10-2017 reguladora de l'accés als habitatges del Comú d'Andorra la Vella per a la gent gran, que modifica el Reglament d'accés als pisos amb serveis per a gent gran autònoma del 30-04-2009. En l'article 3.2, que era la residència continuada i efectiva durant els 5 anys anteriors a la jubilació.

Segons es constatava en l'històric de dades del cens comunal, els anys anteriors a l'edat de la jubilació va residir a la parròquia de Sant Julià i posteriorment a la parròquia d'Escaldes-Engordany.

Es va orientar al demandant a fer una recerca activa d'un pis de lloguer d'acord amb les seves possibilitats econòmiques així com, si ho creia convenient, a demanar hora de visita amb els tècnics de l'Àrea d'Atenció a les Persones i Famílies del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, per tal de valorar altres prestacions o ajuts ocasionals.

Fins al 25 de juliol, l'interessat desapareix i no retorna al Departament de Social. Tampoc responia a les trucades que se li van realitzar.

En la visita es va mostrar molt angoixat perquè manifestava que si tornava a haver un confinament, l'hotel on s'allotjava quan estava a Andorra tancaria, com havia passat entre els mesos de març a juny, i tenia por de quedar-se al carrer, no tenint on dormir ni guardar les seves coses. Sol·licitava accedir a un dels habitatges del Calones, com no hi havia disponibilitat de cap pis se li va aconsellar de buscar altres opcions, ja que no complia els criteris per accedir-hi, rebutjant o posant entrebancs alhora d'acceptar-les.

Es va contactar amb els tècnics de la COVASS per sol·licitar informació dels pisos que gestionaven i es va informar a la treballadora social del Comú que no hi havia opció d'accés perquè els pisos estaven plens.

El dia 12 d'agost, en una reunió de coordinació amb la treballadora social de l'Àrea d'Atenció Social a les Persones i Famílies del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, es va parlar de la situació de l'interessat i es va acordar fer una visita conjunta per tal de poder unificar la informació a transmetre.

El demandant no es trobava al país i no va ser fins el dia 1 de setembre que es va poder materialitzar dita reunió, en la que la

treballadora social del Ministeri va explicar que el reclamant va demanar una prestació per fer front a l'entrada d'un habitatge de lloguer i que es va resoldre desfavorable, perquè segons l'extracte bancari presentat, va fer un reintegrament d'una suma molt elevada de diners de manera injustificada.

Tot seguit i vist que aquesta prestació es va resoldre desfavorable, se li va oferir la possibilitat d'allotjar-se en una pensió, i se li presentà un pressupost en concepte de pensió complerta per un import inferior als seus ingressos mensuals, inicialment va rebutjar l'oferta manifestant que ell menjava cada dia a un bar o restaurant diferent i al·legant que aquesta era una necessitat bàsica. Manifestava preferir un lloguer més assequible i econòmic i menjar on i quan volia que no el recurs que se li plantejava.

Finalment, i després d'atendre els diferents dubtes que tenia envers l'establiment, s'acordava que la treballadora social del Ministeri faria les gestions pertinents per saber quines condicions tenien les habitacions disponibles i li enviaria un correu electrònic a l'adreça que els va facilitar informant-lo, ja que no disposava de telèfon mòbil on poder-lo localitzar.

El 16 de setembre el demandant acudeix al Departament de Social informant que marxava a Espanya i que no havia rebut resposta per part de la treballadora social del Ministeri, acordant que des del departament de social del Comú se la contactaria i se li donaria una resposta. Que el mateix dia se la va trucar així com se li va enviar un correu electrònic i fins la data de la contesta no havia obtingut cap resposta, desconeixent si l'interessat l'havia rebut, ja que es trobava fora del Principat segons l'última conversa.

Posteriorment es va rebre la contesta del Director del Departament d'Afers Socials i Joventut, adjuntant l'informe emès per la treballadora social en la que se'ns informava que el demandant era atès en primera visita el passat dia 6 d'agost de 2020 i que manifestava no tenir on viure. Durant la primera visita, clarificava que residia en un hotel de la parròquia d'Andorra la Vella, però que tenia la possibilitat d'anar a viure a un pis fent un pagament en concepte de dipòsit de 1500 €, però manifestava no poder fer front a aquesta despesa.

Aportava la documentació econòmica per tal de poder realitzar la valoració i s'observà que l'interessat percebia una pensió de la Seguretat Social espanyola, una pensió de la CASS i una pensió de solidaritat de gent gran per part del Govern d'Andorra, amb un import total de 1.229,57 € mensuals.

S'observava també que en data 29 de juliol es van retirar 5.500 € d'aquest compte, i quan se li va demanar el destí d'aquests diners, va respondre que eren diners per retornar a una amiga.

El demandant amb els propis ingressos podia assumir les seves

despeses bàsiques: allotjament, alimentació i telèfon. No obstant això com que estava molt angoixat per l'alta despesa que pagava a l'hotel on residia, la treballadora social es va oferir a buscar un allotjament més econòmic.

En data 13 d'agost se'l va convocar per tal de fer retorn de seva demanda i exposar el motiu pel qual es denegava la seva demanda, ja que disposava dels diners suficients per a cobrir l'entrada del pis però els havia destinat a altres objectius, tot i així, se li va oferir un allotjament amb àpats inclosos per un preu de 713 € mensuals enlloc de 23 €/dia que pagava.

L'assistenta social es va posar en contacte amb la treballadora social del Comú d'Andorra la Vella, ja que ambdues van rebre la mateixa demanda i es decideix citar al reclamant el dia 1 de setembre de 2020, proposant-li d'efectuar una visita conjunta per poder donar una resposta coordinada. A l'inici de la intervenció se li va demanar si tenia inconvenient en que estigués present a la visita i ell va manifestar que no.

Es va traslladar el contingut dels escrits de resposta a la part interessada, sense que a la data es posés en contacte amb la nostra Institució. Aquest dossier continua en tràmit. (Expedient 305/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que ens exposava que havia presentat la sol·licitud i corresponent documentació per una valoració del seu grau de menyscabament per part de la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA), i havia obtingut una resolució del 23%.

Que manifestava el seu desacord ja que, segons va exposar en el recurs administratiu efectuat el 8 de juliol contra la resolució de data 14 de maig, no va ser convocat presencialment per practicar-li les exploracions i les proves mèdiques, psicològiques i socials necessàries per determinar el grau de menyscabament, d'acord amb l'article 10 del Decret de modificació del Decret del 10-06-2004 d'aprovació del Reglament de la Comissió Nacional de Valoració (Conava) i d'establiment dels criteris i els barems per al diagnòstic i de la valoració de les disfuncions, les discapacitats i els hàndicaps.

Es va adreçar la queixa el mateix dia al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, sol·licitant el perquè no de l'havia convocat segons la norma legal. Es va rebre la contesta adjuntant un informe de la Cap d'Àrea de Promoció de l'Autonomia Personal en el que se'ns manifestava que l'interessat va presentar al Servei de Tràmits de Govern la sol·licitud de valoració de la discapacitat en data 5 de desembre del 2019 i d'acord amb l'ordre d'entrada de la sol·licitud, es va atorgar visita mèdica pel dia 31 de març del 2020.

Que a conseqüència del confinament que es va decretar al Principat, la visita va quedar anul·lada en compliment del protocol COVID per atenció sanitària no urgent, però per no endarrerir el seu expedient, i per criteri mèdic, es va considerar que la documentació mèdica aportada era suficient per atorgar un diagnòstic i un grau de menyscabament sense visita mèdica presencial.

Que una vegada realitzada la resolució, procedent de la sol·licitud inicial on s'atorgava un 23% de menyscabament a l'interessat, aquest va interposar un recurs i en cap moment va manifestar voler ser visitat pel metge de la CONAVA. Es va desestimar el recurs per no haver nous elements que fessin variar la resolució inicial.

Que tot i l'exposat, podia sol·licitar una revisió del seu grau de menyscabament a la CONAVA aportant noves proves que justifiquessin un canvi en el seu estat de salut i seria valorat presencialment per part del metge de referència. Aquest dossier continua en tràmit. (Expedient 312/20).

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: 24/20, 28/20, 314/20.

3.IV.II. Expedients significatius

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que en haver-li estat diagnosticada una malaltia neurodegenerativa (esclerosi múltiple) aprovada per la CASS amb un grau de menyscabament del 60%, al maig del 2019, va presentar tota la documentació sol·licitada per la CONAVA a fi d'efectuar la corresponent valoració. Que havent-se posat en contacte amb la CONAVA a fi de saber quan seria convocada, va ser informada que la llista d'espera era molt llarga i que ja l'avisarien, sense haver pogut aconseguir que fos citada.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va adreçar una sol·licitud d'informació al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la demandant havia estat convocada pel 4 de febrer de 2020. En aquest sentit i a fi d'efectuar el seguiment del dossier, la Institució va comprovar que efectivament el dia 4 de febrer la

interessada havia estat visitada pel metge tractant de la CONAVA, procedint al tancament del dossier. (Expedient 24/20).

Una ciutadana presentava un escrit en el que ens exposava la qüestió que l'afectava i que es concretava en que essent posseïdora d'una tarja d'aparcament per a persones amb disminució per a titular no conductor, el seu havia estat sancionat en tres ocasions a l'hora d'estacionar el vehicle amb el que la desplaçava en les zones destinades per a l'ús de minusvàlids. Que en la resta de parròquies no havia tingut cap problema, fins i tot estacionant en llocs destinats a càrrega i descàrrega quan aquestes places d'aparcament estaven ocupades.

Que concretament, en la única zona on se la sancionava era en el carrer on viu, a l'Avinguda Fiter i Rossell, no entenent aquest procediment ni l'actuació dels agents de circulació. Per tant sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en l'assumpte plantejat, ja que havia abonat dues sancions i una altra estava pendent de pagament.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar el parer del Comú d'Escaldes-Engordany. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el seu cònjuge era propietari del vehicle i la demandant disposa d'una targeta d'aparcament estrangera per a persones minusvàlides per a titulars no conductors. En el cas d'Espanya, aquesta donava dret a: (i) aparcar gratuïtament i sense limitacions en les reserves d'aparcament públiques per a vehicles de persones amb mobilitat reduïda, (ii) en els estacionaments amb horari limitat (zona blava) i per als veïns (zona verda) sense necessitat de comprovants, i (iii) a les zones de càrrega i descàrrega. Que el marc normatiu andorrà preveia prestacions diferents.

Que la titularitat de targetes per a persones minusvàlides estava recollida a la legislació del Principat d'Andorra en el Decret de modificació del Reglament d'accessibilitat, article 1 regulació de la Targeta Especial d'Aparcament. Que s'establí en aquest article que, a diferència d'altres països, els titulars no conductors solament podien utilitzar les places d'aparcament reservades durant el temps mínim per acompanyar a la persona amb discapacitat, amb la posterior obligació de retirar el vehicle en el millor termini de temps possible.

En aquest sentit, i seguint la legislació vigent, també era necessari, per a gaudir dels drets que aquesta atorgava que la demandant sol·licités la targeta per a persones discapacitades no conductores que emetia el Govern d'Andorra.

Que el vehicle havia estat sancionat en tres ocasions a la parròquia d'Escaldes-Engordany en els darrers dos anys. La primera infracció es va produir el dia 21 de juliol del 2019. El motiu d'aquesta, va ser que el vehicle es trobava estacionat en una zona dedicada a persones discapacitades, sent l'import de la sanció de 60,10 €, tal com estableix

l'article 32.8 i 212, de la Llei del codi de circulació del 10 de juny de 1999.

El segon i tercer constats d'infracció es van produir el 17 de febrer del 2020 i el 14 de setembre del mateix any, respectivament. En aquest cas, el motiu de la infracció va ser la manca de tiquet en l'estacionament, tal com estableixen els articles 104.4.5 i 212 del Codi de circulació, i va ser sancionat amb un import de 12,02 €. Recordem que la titularitat d'una targeta per a no conductors només permet parar el vehicle en zones reservades el temps mínim per acompanyar la persona amb discapacitat.

En relació amb els fets exposats, la demandant no havia presentat cap al·legació a cap de les sancions mencionades, sent aquest el procediment ordinari per mostrar la disconformitat amb els actes administratius del Comú.

Que per evitar situacions en la que les persones dependents o amb algun tipus de discapacitat no poguessin realitzar els tràmits administratius oportuns, ja fos per desconeixement o per qualsevol altre motiu, tenien a la seva disposició el Departament d'Acció Social, on la treballadora social del Comú els atendria per ajudar-los. En el cas que la persona que s'hi adreçava es trobés en situació de risc o vulnerabilitat, la treballadora social l'ajudaria a analitzar el conjunt de prestacions socials que oferia el Comú sol·licitant la més adient o les més adients per a cada cas, per tal de prevenir situacions de desprotecció, exclusió i dependència.

Tràmès el contingut de l'escrit rebut a la part interessada, restem a l'espera ens comuniqui l'acceptació o no del mateix per a procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 314/20).

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 el Centre Penitenciari, 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 2020 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 2020 ha visitat 27 interns. Els expedients inclosos són: **47/20 i 126/20**.

4.I.II. Expedients significatius

Es rebia la queixa d'un intern al Centre Penitenciari de Lleida mitjançant el qual ens exposava la qüestió que l'afectava i que es concretava en que els seus fills romanien sota la custòdia de l'Estat a La Gavernera. Que comptava amb l'autorització del centre penitenciari Ponent de Lleida per poder realitzar una videoconferència amb ells, però que li havien comunicat que des de feia mesos la Gavernera no tenia els mitjans tècnics necessaris per realitzar-la.

Per tant, sol·licitava la nostra intervenció perquè es facilités un espai de l'Administració o altres entitats, on es pogués realitzar una videoconferència amb els seus fills.

El Raonador s'adreçava a la Direcció de la Gavernera i es rebia la contesta per part de l'Àrea de suport als joves tutelats i extutelats del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut en la que se'ns informava que en data 5 de juny del 2018, el Tribunal Superior de Justícia va decidir per Aute judicial estimar el recurs interposat pel pare dels menors que revocaven exclusivament en el sentit de reinstaurar les comunicacions de periodicitat com a mínim setmanal, que serien supervisades pels professionals del CAI, mantenint la resta dels seus pronunciaments.

Que posteriorment i en reiterades ocasions, el reclús havia verbalitzat el seu desig d'efectuar viodeotrucades amb els seus fills. Davant d'aquesta demanda i al tenir un expedient judicial obert, se li va explicar que calia emetre la demanda per escrit prop de la secció de menors de la Batllia del Principat d'Andorra per a poder valorar dita petició així com si existeixen els mitjans tècnics per a poder dur-ho a terme. Que aquest escrit no es va emetre fins a la data i que gaudia de trucades setmanals que es realitzaven els diumenges, sempre sota la supervisió dels professionals del Centre Residencial d'Acció Educativa "La Gavernera.

L'intern, després de rebre la contesta va trametre un segon escrit mitjançant el qual informava que havia enviat un escrit al Batlle de

Menors d'Andorra, sol·licitant d'efectuar aquestes videotrucades, tal i com es recomanava. (Expedient 47/20).

Un escrit de queixa era tramès per un intern del Centre Penitenciari de La Comella informant que va ser intervingut quirúrgicament el dia 9 de març, i que va ser agredit per un agent de Policia just davant de l'ascensor que donava accés a la planta on estan ubicades les cel·les dels presos. Que al dia següent, va presentar la corresponent denúncia.

Adreçats a la Direcció del SAAS, comunicaven que en cas d'existir les filmacions del dia 9 de març entre les 19 i les 20 hores, en base a l'article 24.2 de la Llei de seguretat pública, l'accés immediat a les filmacions estava reservat a l'autoritat judicial competent i els membres del Cos de Policia per a les finalitats d'investigació d'infraccions penals o administratives. Per tant només podrien donar-nos accés a les imatges per requeriment de l'autoritat judicial i que els enregistraments de les càmeres de seguretat es guardaven durant un període màxim d'un mes. (Expedient 126/20).

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: 4/20, 18/20, 20/20, 25/20, 37/20, 42/20, 46/20, 48/20, 57/20, 68/20, 69/20, 76/20, 78/20, 79/20, 82/20, 83/20, 84/20, 102/20, 103/20, 105/20, 108/20, 114/20, 130/20, 132/20, 135/20, 142/20, 144/20, 158/20, 159/20, 162/20, 175/20, 176/20, 180/20, 181/20, 190/20, 191/20, 194/20, 202/20, 205/20, 209/20, 221/20, 225/20, 227/20, 229/20, 230/20, 231/20, 233/20, 235/20, 240/20, 244/20, 248/20, 256/20, 260/20, 265/20, 279/20, 280/20, 281/20, 284/20, 287/20, 292/20, 300/20, 303/20, 310/20, 315/20, 317/20, 318/20, 327/20, 334/20, 344/20, 346/20, 349/20, 355/20, 363/20, 364/20, 373/20, 375/20, 376/20 i 384/20.

4.II.II. Expedients significatius

Una ciutadana presentava el seu escrit de queixa contra el SASS ja que el dia 6 de desembre del 2019 sobre les 21:00 la seva mare va començar a trobar-se molt malament i va ser traslladada a l'Hospital,

després de realitzar-li un TAC va ser diagnosticada de vertigen, tot i tenir símptomes d'un ictus. Cap a la una de la matinada va ser donada d'alta, però el seu estat va empitjorar i el metge sols va ratificar el diagnòstic. La demandant assegurava que durant tota la nit no va acudir ningú al box per controlar-la i que en un moment que va sortir al passadís, va veure els sanitaris dormint.

Que un cop donada d'alta pel matí, ni tant sols hi havia recepta pel seu estat i la va haver de demanar. Que passat un dia continuava malament i va tornar a ser traslladada a urgències i després d'esperar varies hores li van realitzar una ressonància, donant com a diagnòstic un ictus, ingressant urgentment a cures intensives. Que tenia afectada a la parla, la vista, l'equilibri al cos i mal reflex al voler engolir, amb una previsió de rehabilitació d'un any, continuant ingressada a convalescència de l'hospital.

Sol·licitava que s'actués en conseqüència i demanava que es replantegés efectuar algun tipus de guàrdies amb les ressonàncies magnètiques durant els caps de setmana i festius, ja que casos com aquests no poguessin tornar a passar a cap persona més. Que no era coherent que els caps de setmana o festius no es poguessin efectuar ressonàncies per que a l'hospital no hi havia la maquina, ja que estaven en centres privats.

Que era incomprendible que existint un protocol, la pacient havia de ser traslladada a Barcelona, fent cas omís als símptomes. Si haguessin seguit el protocol no tindria tantes seqüeles.

Adreçada la queixa al Ministeri de Salut, se'ns trametia l'informe elaborat pel SAAS, mitjançant el qual comunicaven que d'acord amb els informes elaborats pel metge d'urgències que va realitzar l'assistència i pel coordinador d'infermeria relataven que:

- El 6 de desembre de 2019, a les 20.50 hores es va activar l'equip SUM de Suport Vital Avançat per atendre a la mare de la demandant al seu domicili. A l'exploració a domicili aquesta responia a estímuls verbals i presentava un quadre de hipertensió arterial, mareig i dolor toràcic (portadora de Bypass), essent traslladada a l'Hospital per observació i proves complementàries.
- Ingressa al Servei d'Urgències a les 21.47 hores, amb nivell II de triatge, quedant a càrrec del metge d'urgències i de l'infermer.
- A l'examen inicial la pacient mostrava cefalea i mal estar general, però l'exploració neurològica era normal sense disfàsia, paràlisi facial ni debilitat en cap dels membres. Es trobava somnolenta però orientada en persones, temps i espai. L'auscultació cardiorespiratòria i l'exploració abdominal van ser normals.
- Al continuar amb vòmits, cefalea i sensació de vertigen se li van administrar anti-vertígens, antiemètics i se li va extreure sang per una analítica. Els resultats d'aquesta última van ser normals, i

aleshores el metge va sospesar donar d'alta a la pacient. Però a l'anar-la a visitar per informar-la dels resultats, la interessada continuava amb nàusees i vòmits i mal estar i va ser quan el metge d'urgències va sol·licitar un TAC de crani per descartar patologia cerebrovascular.

- L'informe del TAC evidenciava canvis involutius corticals i centrals amb lesions de caràcter isquèmic antic i de petita mida a nuclis de la base bilaterals i còrtex cerebel·lós esquerra, sense apreciar clares imatges de lesions focals agudes.

- Tant el TAC com les analítiques realitzades ni la simptomatologia de la pacient no van poder evidenciar signes d'accident cerebrovascular agut, motiu pel qual no es va activar el protocol d'Ictus ni es va sol·licitar estudis complementaris deixant la pacient en observació fins a resolució de la simptomatologia complerta.

- A les 00.28 hores, el metge informava del resultat i observava l'evolució de la pacient. Comentat amb ella mateixa i la família els resultats de les proves i l'evolució, i la possibilitat de donar-la d'alta (millora de la tensió arterial), però es va decidir que la pacient restés en observació per la persistència dels símptomes neurològics.

- A la 1.25 hores, segons constava a la història clínica, es va prescriure i es va administrar Supiride IM aconseguint milloria de la simptomatologia.

- A les 2.25 hores, l'infermer anota a l'HCIS que la pacient havia presentat milloria del quadre, que ja tolerava la sedestació i que s'acordava que restés a urgències per observació.

- A les 6.25 hores, l'infermer anotava que la pacient es desplaçava al lavabo tolerant la sedestació i la deambulació i que presentava milloria clínica.

- A les 6.57 hores, es van registrar les seves constants.

- Posteriorment, i durant el passatge de visita de guàrdia la pacient realitzava un quadre de mareig amb un vòmit alimentari important. A demanda de la filla de la pacient s'avisava al metge d'urgències qui atén la clínica pel qual es consultat. Donats els resultats i l'evolució clínica fins a remissió de la simptomatologia que va tenir la interessada durant la nit es decideix donar-la d'alta.

- El dia 9 de desembre de 2019, la interessada va tornar al Servei d'Urgències per empitjorament de signes clínics i diplopia de l'ull dret. No presentava pèrdua de força ni sensibilitat extremitats superiors i Inferiors. Es va indicar efectuar una ressonància magnètica. L'informe de la RMN evidenciava infart exten a nivell hemicerebelos superior dret amb edema important. Va ser traslladada a l'UCI amb el diagnòstic d'Ictus Isquèmic.

- En l'exploració al seu ingrés es destacava pacient desperta, orientada, col·laboradora, sense afàsia, disàrtria lleu, parèsia facial dreta, discret nistagmus horitzontal, amb dismetria d'extremitats esquerra, parèsia lleu distal esquerra sense signes d'irritació meníngia.

Pel que fa a l'atenció, consideraven que l'atenció donada a la pacient

va ser correcta ja que el personal manifestava que durant la nit la pacient va passar bona nit i no va ser necessari entrar a controlar-la per evitar d'interrompre el seu repòs.

Referent a l'apreciació de la demandant quant al fet que dos membres del persona es trobaven estirats a dos boxes, el personal havia negat aquests fets al·legant que els metges disposaven d'habitacions per descansar i el personal d'infermeria disposava d'un office per descansar.

Que lamentaven l'evolució negativa de la patologia de la pacient, però la simptomatologia clínica, així com el resultat del TAC inicial i l'analítica i la seva evolució fins a remissió complerta no van orientar-ho, inicialment, vers a un diagnòstic d'Ictis. No va ser fins a dos dies després que davant la presentació de nous signes clínics van fer sospitar una evolució que va portar a la necessitat de sol·licitar una RM urgent. (Expedient 4/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja el dia 24 de desembre de 2019 li van posar una sanció d'estacionament. Que tres dies després es va personar a la Oficina del Servei de Circulació per abonar la referida sanció i exposar el seu desacord amb la seva imposició. En aquell moment va efectuar el full de descàrrec sol·licitant que li trametessin còpia al Cap de circulació a fi de saber si el criteri de la queixa era correcta o no.

Que en data 14 de gener, es va personar novament al Servei de Circulació a fi de sol·licitar còpia del full de descàrrec presentat i va ser informat que una vegada la sanció era abonada es llençava, pel que ens sol·licitava tenir resposta al seu plec de descàrrec i deixar constància de les formes emprades per aquest servei.

Admès a tràmit l'escrit se sol·licitava la informació escaient prop del Comú. En no obtenir resposta en el termini establert es requeria novament la informació reclamada pel demandant, la qual tampoc va ser facilitada. Posteriorment, la Corporació ens comunicava que un cop era abonada la sanció, amb la corresponent rebaixa, ja no es tenia dret a realitzar cap al·legació.

Analitzada la contesta i verificant que la Corporació havia actuant correctament, en aplicació dels articles 12 i 13 de l'Ordinació reguladora del procediment sancionador de la parròquia d'Andorra la Vella, la Institució del Raonador del Ciutadà donava per tancat l'expedient i comunicava la seva resolució a les parts implicades. (Expedient 18/20).

Una ciutadana presentava una queixa ja que ens comunicava que des del 19/10/19 fins el 5/12/19 va haver de ser atesa 4 vegades a urgències degut a forts mals d'estómac, amb vòmits i traslladada amb

ambulància. Que fins la quarta vegada no es va procedir a efectuar cap prova i simplement era medicada amb fàrmacs pel dolor. Que en aquesta ocasió en efectuar-li una endoscòpia van observar que degut als vòmits se li havia produït una esofagitis de grau III. Que posteriorment, va rebre uns escrits per part del l'hospital reclamant el pagament de les proves mèdiques realitzades amb anterioritat i no estava d'acord, ja que aquestes despeses no s'haguessin generat si hagués hagut una bona praxis a urgències. Sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que no estava d'acord amb la manca d'actuació dels metges d'urgències a fi de diagnosticar la seva patologia, i sol·licitava l'exoneració de les factures pendents de liquidar ja que la despesa havia estat generada per aquesta mala praxis.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar de la Direcció del SAAS ens informés al respecte. Rebuda la contesta en la que es detallava totes les proves i diagnòstics realitzades i de control així com les actuacions i proves pertinents, que va incloure l'ingrés per la seva valoració i estudi en dues ocasions.

Es remarcava que la prova diagnòstica de gastroscòpia de caràcter urgent, es reservava per criteris clínics de gravetat com per exemple el sagnat digestiu actiu o signes d'oclusió alta, i que en el moment de la valoració a urgències es van descartar, procedint a realitzar l'ingrés a fi d'efectuar la seva valoració durant el mateix.

Es va donar trasllat del contingut de l'escrit de resposta a la interessada. Posteriorment, efectuada una entrevista personal amb la demandant, se li va comunicar la impossibilitat de la Institució en continuar amb les seves accions, segons el contingut de la resposta, i segons la seva informació quant a la seva voluntat d'acudir a la jurisdicció ordinària Batllia i presentar una demanda, motiu pel qual es va procedir al tancament del dossier. (Expedient 46/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa i manifestava la seva preocupació amb els procediments emprats per determinats agents del Cos de Policia del Principat d'Andorra vers la seva persona, en concret, a dues actuacions realitzades al control de la Duana andorrana de Sant Julià el dies 31 de gener de 2019 i 28 de febrer de 2020.

Durant la primera actuació va ser parat i retingut durant quasi 4 hores a les dependències de la Duana, i se li va realitzar un escorcoll, tant personal com del seu vehicle, sense cap motiu aparent. I durant el segon escorcoll al seu vehicle, el dia 28 de febrer, es va realitzar a la vista de tots els viatgers que pujaven i baixaven del Principat d'Andorra, i impedint que s'atansés a una distància inferior a 3 metres, mentre es feia l'escorcoll, també se li va impedir contestar al telèfon, durant la retenció que va durar gairebé dues hores.

El reclamant assegurava que l'actuació dels agents del Cos de Policia no es va ajustar, en cap de les dues intervencions, al codi de conducta legalment establert, causant greus perjudicis morals i d'imatge.

Es va admetre a tràmit l'escrit i vam adreçar una demanda d'informació a la Direcció del Departament de Policia. Es va rebre la contesta en la que se'ns comunicava que durant la primera detenció l'interessat, que seia de copilot, i el seu acompanyant van ser controlats a la Duana, el conductor es va sotmetre voluntàriament amb l'etilòmetre de precisió donant un resultat positiu a més, vist que a la part central del vehicle s'hi van trobar restes d'una pols blanquinosa, es va requerir la intervenció del ca ensinistrat en la recerca i detecció d'estupefaents, marcant aquest amb intensitat tant als dos interessats com la zona on la pols fou trobada, sospitant doncs que el copilot també podria anar sota els efectes dels estupefaents. Els funcionaris de Policia es van desplaçar fins el lloc del control i van realitzar la prova de detecció de tòxics donant aquesta un resultat positiu a la cocaïna, cànnabis (THC) i a l'amfetamina. Un cop fetes les verificacions adients l'interessat va abandonar les dependències lliurement, enduent-se el vehicle controlat, que era de la seva propietat.

Durant el segon control que se li va realitzar, es va escorcollar el seu vehicle i es va localitzar una porció d'haixix d'un pes en brut total de 0,7 grams a la catifa del seient davanter dret, lloc que ocupava el reclamant, motiu pel que se li va confeccionar una diligència de contravenció penal contra els interessos generals.

En la contesta també se'ns informava que el compareixent va ser tractat pels funcionaris interventors de manera impecable, amb molt de respecte, educació i professionalitat, assegurant que va ser l'interessat qui es va mostrar altiu i menyspreant la feina dels agents.

Es va donar trasllat del contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i transcorregut un període de temps considerable sense que es posés en contacte amb la nostra Institució, així com tampoc va poder ser localitzat telefònicament a fi d'efectuar el corresponent seguiment del dossier, es van aturar les nostres gestions procedint al seu arxiu. (Expedient 69/20).

Un escrit de queixa era presentat per una ciutadana ja que manifestava que la seva filla el dia 6 de febrer va acudir al Servei de Tràmits de Govern a fi de renovar el seu passaport. Que efectuat el tràmit i abonant el corresponent import, li van retallar la cantonada del mateix. Que posteriorment va rebre una trucada telefònica comunicant-li que no li podien renovar fins que no presentés la renúncia de la nacionalitat espanyola. Que es va desplaçar a l'Ambaixada Espanyola a fi de sol·licitar la renúncia, però trobant-se amb la sorpresa que com el passaport que

tenia estava anul·lat per estar retallat, no es podia obtenir el corresponent certificat de renúncia.

Sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de saber si aquest procediment era l'habitual, ja que no podia efectuar la renovació del seu passaport en no poder sol·licitar la renúncia de la nacionalitat espanyola, havent d'iniciar novament tots els tràmits.

Admès a tràmit l'escrit, es va sol·licitar del Departament Passaports ens informés del manifestat per la interessada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la filla de la demandant era titular d'un dret d'adquisició i que no havia presentat la renúncia de la seva nacionalitat d'origen en el termini de cinc anys que preveia la llei de la nacionalitat, pel que no es va poder dur a terme la renovació sol·licitada. Tanmateix, també se'ns informava que en data 26 de febrer, la titular del passaport va presentar una nova sol·licitud de nacionalitat d'acord amb el que preveia l'article 11.2 de la Llei, la qual va ser resolta favorablement, motiu pel qual li va ser expedit un passaport per una durada de cinc anys i durant aquest termini hauria d'aportar la prova d'haver perdut la nacionalitat d'origen.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 76/20).

Una ciutadana va presentar un escrit de queixa ja que el dia 17 de març havia d'iniciar la seva tasca laboral que va aconseguir gràcies al Servei d'Ocupació, però que no va poder començar ni signar el contracte a causa del confinament pel Covid-19. Que segons el manifestat pel Govern tota persona treballadora cobraria el 100 % del salari però els que es trobaven inscrits al Servei d'Ocupació i no tenien ingressos, es trobaven en una situació de desamparament. Que tot i haver-se comunicat amb el Govern, el Servei d'Ocupació i les treballadores socials, no havia obtingut cap solució al respecte. Sol·licitava saber quina solució podien tenir els ciutadans que es trobessin en aquesta situació.

Adreçats a la Direcció del Departament d'Ocupació i Treball, se'ns comunicava que la inscripció de la interessada es va perllongar fins el dia 25 de maig del 2020, data en que es va donar de baixa, per motiu d'haver trobat feina mitjançant el Servei d'Ocupació i es trobava en situació d'alta en la mateixa empresa des del dia 19 de maig.

Pel que feia a la manifestació que segons la qual tota persona treballadora cobra el 100% del salari però els que malauradament estaven inscrits al Servei d'Ocupació i no tenen ingressos es trobaven en situació desemparada, el Servei d'Ocupació no estava d'acord, donat que el Decret del 3-7-2019 d'aprovació del Reglament de les prestacions econòmiques dels serveis socials i sociosanitaris preveia l'ajut per desocupació involuntària per les persones inscrites al SOA que reunien els requisits establerts, i a més, que la disposició final tercera de la Llei

3/2020, del 23 de març, de mesures excepcionals i urgents per la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia de SARS-CoV-2, promovia la modificació del Decret del 3-7-2019 esmentat, afegint els articles 18 bis i 26 bis, amb la finalitat de flexibilitzar els requisits exigits per concedir aquests ajuts econòmics ocasionals i adaptar-los a les circumstàncies derivades de la situació d'emergència sanitària esmentada, per a les persones havien de fer front a un empitjorament de la seva situació econòmica i social com a conseqüència de l'emergència, sanitària ocasionada pel SARSCoV-2.

Que en relació a la manifestació segons la qual no havia obtingut cap solució al respecte, tampoc estaven d'acord, donat que la reclamant, d'ençà que era usuària del SOA havia rebut un tracte d'acord amb els principis rectors que establia la normativa aplicable i havia pogut beneficiar-se de la cartera de serveis del SOA, i especialment al servei d'intermediació, que li havia permès incorporar-se al mercat laboral gràcies al lloc de treball proposat pel SOA.

Que la reclamant, el dia 31 de març, va sol·licitar prop del ministeri competent en matèria d'Afers Socials, l'ajut per desocupació involuntària regulat en l'article 26 del Decret del 3-7-2019 d'aprovació del Reglament de les prestacions econòmiques dels serveis socials i sociosanitaris, i a la seva família li fou denegat pel motiu de manca de documentació exigida en l'apartat 14 del referit article.

Que el dia 8 de maig va sol·licitar prop del ministeri competent en matèria d'Afers Socials l'ajut per desocupació involuntària regulat a l'article 26 bis, del Decret del 17-4-2020 de modificació temporal i excepcional del Decret del 3-7-2019 d'aprovació del Reglament de les prestacions econòmiques dels serveis socials i sociosanitaris durant la situació d'emergència sanitària ocasionada pel SARS-CoV-2. Atès que, de la documentació que constava a l'expedient administratiu, se'n desprengué que la interessada reunia els requisits generals i específics legalment establerts, el departament competent en matèria d'Afers Socials va resoldre favorablement la sol·licitud, atorgant-li l'ajut, per desocupació involuntària sol·licitat amb efectes a partir del 14 de març.

Traslladat el contingut de l'escrit de contesta del Departament d'Ocupació i Treball, la demandant ens va comunicar la seva voluntat de procedir a l'arxiu del dossier, ja que el problema havia estat solucionat. (Expedient 78/20).

En ciutadà presentava un escrit de queixa com a representat d'una empresa constructora exposant que el dia 25 de març va presentar un recurs Administratiu en referència a l'edicte de l'11/03/2020 pel qual es feia pública l'adjudicació, mitjançant contractació directa, dels treballs de redacció del projecte executiu i direcció d'obra de les proteccions front la caiguda de blocs recosos a l'alçada del Col·legi Sant Ermengol a una

altra empresa, i no havia obtingut cap resposta al recurs presentat contra aquesta decisió.

Traslladada la queixa al Comú i rebuda la contesta, se'ns comunicava que com el termini per a que es resolgués un recurs era de 2 mesos, en aquest cas finalitzava el dia 25 maig, pel que encara es trobava dins el termini, tot manifestant la potestat que el propi Codi oferia a l'Administració de resoldre de forma tàcita les sol·licituds i els recursos administratius mitjançant el silenci administratiu i de la suspensió dels terminis per a la tramitació de tota classe de procediments i expedients administratius, prevista a les Lleis 3/2020 i 5/2020, des del 14 de març del 2020.

Així mateix, comunicaven que l'interessat va rebre un aclariment per part del Comú en referència a l'adjudicació directa del recurs administratiu, el qual havia motivat que la seva empresa tramités prop del Comú una sol·licitud de desistiment del recurs administratiu interposat el passat 25 de març, pel que segons el contingut de l'escrit de contesta, el demandant va expressar la seva voluntat d'aturar les gestions iniciades amb la Corporació en la mateixa data. (Expedient 79/20).

Es va rebre un escrit de queixa en el que una ciutadana comunicava el seu desacord per l'actuació de Som Andorra Telecom pel fet que s'havia posat en funcionament una nova plataforma de televisió digital amb aplicació pròpia i des d'on es podia subscriure de manera independent des de qualsevol mòbil o smart tv, però que Andorra Telecom havia decidit vincular aquesta plataforma al seu descodificador i, per tant, el seu paquet de televisió tenia un cost més elevat de televisió. Que d'aquesta forma s'havien apropiat d'una plataforma externa prenent treure un rèdit i provocava que si un ciutadà estava subscrit de manera independent en aquesta plataforma no ho pogués gaudir des d'Andorra.

Tramesa la demanda d'informació a la parapública, se'ns comunicava que la plataforma de televisió d'Andorra Telecom no podia continuar emetent els canals Movistar Disney i Disney XD a partir del 31 de març per una qüestió de drets. Que la decisió que els continguts de la plataforma Disney+ no estiguessin disponibles a Andorra era exclusivament de la multinacional Disney, que no havia inclòs el Principat en la llista de països de llançament.

Així mateix, se'ns comunicava que estaven intentant accedir al contingut de Disney+ des del seu principal proveïdor audiovisual, per tal que es pogués incloure els continguts de Disney+ en la seva oferta per al nostre país, però aquest fet no exclouïa de cap manera que la plataforma pogués estar disponible de manera independent per a tots els habitants d'Andorra tot i que tinguessin la televisió de pagament sobre fibra òptica que oferia Andorra Telecom. Aquesta era l'opció per la que havien optat altres plataformes i estava exclusivament en mans de Disney.

Traslladat el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada, comunicava la seva voluntat de tancar l'expedient de referència ja que el problema estava resolt. (Expedient 82/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que manifestava que degut a un deute que tenia en tres Saigs, no havia pogut abonar les factures de consum telefònic pel que li va ser tallada la línia. Que degut a aquest fet no podia posar-se en contacte amb els números facilitats pel Govern com el 188, 118 i 116 i només podia efectuar la trucada al 112, tampoc podia rebre cap trucada, pel que sol·licitava la nostra intervenció donada la situació en la que es trobava el país i la necessitat de la ciutadania quant als serveis bàsics.

Admès a tràmit l'escrit, se sol·licitava la informació escaient prop d'Andorra Telecom. Es va rebre la contesta en la que se'ns informava que la baixa per impagament dels serveis esmentats es va efectuar en data del 10 de febrer i no durant el període d'alarma causat del Covid-19.

Que el client havia retornat les factures d'Andorra Telecom de desembre 2019, gener 2020 i febrer 2020, motiu pel qual es va procedir a efectuar la baixa definitiva dels serveis segons marca el procediment establert.

Per altra banda, no es va trucar al client per informar que les factures havien estat retornades pel seu banc perquè el client ja havia retornat altres factures durant l'últim any. Des d'Andorra Telecom es realitzava la trucada de cortesia per informar al client que havien retornat la seva factura únicament les dues primeres vegades en un any. En data 27 de gener es va enviar una carta certificada per informar-lo que no s'efectuava el pagament es realitzaria la baixa dels serveis.

Finalment, en data 10 de febrer el client va trucar al 115 i l'agent el va informar que el servei estava donat de baixa, l'import que hi havia pendent de pagament en aquell moment i del procediment a seguir perquè pogués efectuar de nou l'alta dels serveis.

Que entenien que el demandant en aquesta situació havia d'estar comunicat, i com a alternativa li van proposar que adquirís una targeta mòbil de prepagament a la seva agència comercial. El cost d'aquesta targeta era de 30 euros, la totalitat dels quals servien com a saldo per efectuar trucades i connectar-se a internet. A més, aquest servei de prepagament tindria millores importants en les properes setmanes.

Així mateix, informaven que durant aquest període d'alarma causat del Covid-19 els clients que retornessin una factura d'Andorra Telecom, en cas que no poguessin efectuar el pagament se'ls aplicaria la restricció

de trucades, amb el qual podien rebre trucades i trucar als números 112, 116, 188 i 115, però no s'efectuaria la baixa dels serveis.

Informat del contingut de l'escrit de contesta a la part interessada, el demandant ens comunicava que, tot i no estar d'acord amb la solució efectuada per Andorra Telecom ja que únicament li van fer una rebaixa del preu del dipòsit que havia d'abonar a 285 euros, volia procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 83/20).

Un ciutadà sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà prop de SERCENSA ja que era titular d'un negoci de restauració ubicat al Pas de la Casa i que degut a l'impagament de la factura del mes de febrer rebia constants trucades i missatges amenaçant amb el tall del subministrament elèctric del seu local. Que en cap moment s'havia negat a efectuar el pagament, sinó que havia sol·licitat reiteradament de poder posposar-lo, rebent la negativa per part de l'empresa de subministrament elèctric.

Posats en contacte amb SERCENSA se'ns comunicaven els protocols que seguien amb els retorns:

- S'enviava una carta estàndard als clients indicant import a pagar, data límit de pagament a partir del qual es podia procedir al tall del subministrament elèctric. Aquestes cartes eren estàndard i es generaven automàticament i eren conformes a la Legislació vigent.
- També s'enviava un enllaç web per a que el client pogués efectuar el pagament còmodament sense desplaçar-se.
- Sempre es trucava al client per informar del deute i demanar quina previsió de pagament tenia. Molt sovint els clients esperaven la data límit per efectuar el pagament.
- En les trucades que es feien es pactaven sovint pagaments ajornats i /o fraccionaments i dates de pagament.
- El tall de subministrament es produïa en molt rares ocasions, ja que no era la situació la més còmoda per a ningú. Inclòs trucaven als serveis socials, als bancs,...en nom dels clients per a poder evitar aquestes situacions.

Que segons la situació actual en la que ens trabàvem no es faria cap tall de subministrament elèctric per impagats, tot i que no haguessin de reclamar els deutes pendents però en cap cas no s'amenaçava ni s'havia amenaçat mai a cap client. Que procedirien a enviar un correu a aquest client sol·licitant una proposta de pagament ja fos fraccionat o ajornat i li respondrien acceptant o fent una altra proposta.

Es va trametre l'escrit de contesta a l'interessat i es va donar per resolt el dossier. (Expedient 84/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que ens comunicava que l'any 2018 va decidir abandonar el país per motius personals i que feia uns mesos havia tornat tramitant la seva residència, però quan s'havia adreçat al Comú d'Andorra la Vella a fi de procedir a la seva inscripció, li van comunicar que fins que no acabés el confinament no ho podrien tramitar, agreujant-se la situació ja que el Departament d'Immigració li sol·licitava la inscripció al cens, motiu pel qual sol·licitava la nostra intervenció.

En data 14 de maig a l'empara de les facultats que confereixen a la Institució els articles 2, 17 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà es reclamava a l'entitat comunal la resposta a la queixa, la qual es rebia el dia 10 de juny.

En el seu contingut se'ns informava que des de l'inici del confinament, el Comú va informar que el Servei de Tràmits estava obert als ciutadans per realitzar tràmits urgents a fi d'incentivar que els ciutadans no es desplaçessin a Casa Comuna per tràmits que podien fer una vegada aixecat el confinament i que no es va definir en cap moment quins eren els tràmits urgents pel que després de preguntar als responsables que hi va haver a Casa Comuna en aquelles dates, el Servei de Tràmits va manifestar que no va deixar de fer cap tràmit quan el ciutadà va exposar la necessitat de fer-ho, pel que probablement, el demandant no va explicar prou bé la necessitat de fer aquesta inscripció o potser el funcionari no va interpretar aquesta necessitat, tal com es va fer per la resta de ciutadans que es van posar en contacte amb el Servei de Tràmits per als quals s'havien realitzat tots els tràmits que els havien demanat de fer.

Que el Servei d'Immigració va informar a la parapública que donaven més marge a fi que les persones fessin la regularització del cens mentre durava el confinament, per tant era possible que els empleats del Comú consideressin que el tràmit es podia fer més endavant.

Se'ns sol·licitava que comunicuéssim a l'interessat que, a fi de poder realitzar la inscripció al cens, es podia personar al Comú amb el document d'autorització de residència del Servei d'Immigració, un document d'identitat i el contracte del pis al seu nom o bé amb l'autorització del titular del contracte.

Un cop traslladat l'escrit de contesta el demandant, en data 2 d'octubre ens va comunicar la resolució favorable de la seva queixa, pel que es va donar l'expedient per tancat. (Expedient 132/20).

Un escrit de queixa era presentat per un ciutadà ja que posava en coneixement la seva problemàtica que consistia en que va estar contractat com a vigilant de seguretat i que va efectuar tots els tràmits, inclosa l'autorització per part del Departament de Policia pel port d'arma,

un cop concedida, es va personar al servei d'immigració a fi de recollir l'autorització i no li va poder ser lliurada ja que no portava el xec de l'empresa o la seva autorització pel pagament de la taxa d'immigració.

Que l'empresa el va informar que l'import de la taxa havia de ser a càrrec d'ell i que si no la podia abonar, li seria descomptada de la nòmina negant-se a abonar-la, van discutir i el responsable de l'empresa li va expressar que comunicaria al Departament de Policia que marxava del país, fet que no era cert. Que era coneixedor que la taxa d'immigració era a càrrec de l'empresa i va presentar una denúncia al Departament d'Immigració, trobant-se amb la problemàtica que no podia accedir a la documentació d'immigració. Per tant sol·licitava la nostra intervenció.

Adreçada la queixa al Departament d'Immigració, fent arribar també còpia de l'escrit al Ministre de Justícia i Interior se sol·licitava la informació requerida i en especial, atesa la situació d'emergència sanitària en que ens trobàvem, si li podia ser lliurada la documentació acreditativa del seu permís de residència. En cas negatiu, en quina situació legal es trobaria el demandant quant als drets i deures que es derivaven de la improcedent negativa de l'empresa a satisfer l'import que li era inequívocament imputable.

El dia 24 d'abril, es rebia la contesta per part del Ministeri de Justícia i Interior, adjuntant la resposta del Departament, en la que ens informava que, efectivament, el demandant va presentar una sol·licitud d'autorització de residència i treball prop del Servei d'Immigració com a vigilant de seguretat i aquesta, de conformitat amb l'article 7 del Reglament regulador del Servei d'Immigració, va ser favorable, pel que un cop se li va comunicar, el demandant es va personar a les dependències del Servei d'Immigració per recollir la seva autorització sense el corresponent mitjà de pagament de la taxa generada d'acord amb les disposicions de l'article 152 apartat 9 de la Llei qualificada d'immigració i, per tant, no se li va poder lliurar la seva autorització de residència i treball.

Que el reclamant, efectivament, va comunicar al departament que l'empresa es va negar a fer-se càrrec de dita taxa de la qual n'era l'obligat tributari (article 153 apartat 1 de la LQI) i així el dia 11 de març va deixar constància prop del Departament, estenent-se l'acta corresponent, però el següent dia, 12 de març el M.I. Cap de Govern va comparèixer recomanant a la població en general de limitar els desplaçaments davant la pandèmia, motiu pel que no es va procedir a convocar l'empresa. A més a més, vistes les disposicions de la Llei 3/2020, del 23 de març, de mesures excepcionals i urgents per la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia de SARS-CoV-2, es va deixar la tramitació en suspens.

Amb posterioritat, des del Departament ens van posar en contacte amb l'empresa, i aquesta els va comunicar que no procedirien a

contractar al demandant i que desistien de la sol·licitud, pel que el Ministeri es trobava que aquest senyor no podia justificar el contracte d'una empresa i que la sol·licitud que tenia acordada era una autorització de residència i treball, és a dir, que havia d'acreditar obligatòriament disposar d'un treball per tal que el Servei d'Immigració pogués lliurar-li el tipus d'autorització que va sol·licitar, de conformitat amb les disposicions legals vigent, pel que, a la vista de la situació concreta del sol·licitant i de la legislació vigent, el Departament no podia lliurar l'autorització de residència i treball a una persona que no acreditava tenir un treball.

Posteriorment es procedia al tancament del dossier ja que havia transcorregut un temps prudencial des del lliurament de la contesta i no s'havia pogut tornar a contactar amb el reclamant després de intentar-ho en reiterades ocasions. (Expedient 135/20).

Un ciutadà ens feia arribar la seva queixa en la que ens assabentava que havia contractat una nova administrativa amb la que tenia un compromís verbal des del mes de febrer i el dia 16 de març van formalitzar el contracte i va ser donada d'alta a la CASS, les consultes dentals van estar tancades des del 18/03/2020.

Que segons la Llei 3/20, el Govern va declarar que assumia el pagament de la part empresarial de la cotització de les persones assalariades de les empreses que havien suspès la seva activitat degut a la situació d'emergència sanitària causada pel SARSCoV2, sempre que es tractés de persones donades d'alta amb anterioritat al 15 de març, pel que va contactar a través de l'adreça electrònica que li van facilitar a fi d'informar-se si es podia acollir als ajuts per aquesta assalariada, però no va rebre cap resposta. Un cop finalitzat el termini per presentar les cotitzacions a la CASS el reclamant manifestava que encara no havia rebut cap resposta per part de Govern al problema plantejat.

La Institució també va trametre la seva demanda a la adreça electrònica facilitada pel demandant i en data 9 d'abril, deixant constància del tràmit, sol·licitant l'agilitació en facilitar la informació, sense obtenir resposta, ens vam adreçar al Ministeri de Presidència, Economia i Empresa.

El dia 21 de maig es rebia la pertinent resposta a la queixa presentada on ens manifestaven que la situació exposada que afectava a una persona assalariada degudament contractada en data de 16 de març i en aplicació de la llei 3/2020 del 23 de març, de mesures excepcionals i urgents per la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia de SARS-CoV-2, art. 12 del capítol segon, punt 1, es confirmava que la data d'alta a la CASS era condició indispensable per acollir-se a la dita exempció de la part empresarial de les cotitzacions, pel que tota persona assalariada i donada d'alta amb posterioritat a la data del 15 de març

comportava l'impossibilitat, per part de l'empresari, d'acollir-se a aquesta mesura en el terme que contemplava la llei.

Es va procedir al tancament de l'expedient, ja que el reclamant ens va comunicar que tot i la nostra intermediació, lamentava la posició del Govern, malgrat haver manifestat la seva prioritat en ajudar les empreses i mantenir els llocs de treball, en efectuar una interpretació literal de la llei. (Expedient 142/20).

Una demanda va ser presentada en el que manifestava que era directora d'una floristeria del Principat i el dia 11 d'abril, una clienta va sol·licitar de lliurar-li al seu domicili un encàrrec, seguint les mesures de Govern, va comunicar-li que no podria efectuar aquest lliurament. Que la clienta es va informar prop del número 188, i li van manifestar que sí es podia efectuar el lliurament i que hi havia una floristeria de guàrdia, sorpresa per la informació facilitada per la clienta, ella mateixa es va posar en contacte a través del 188, confirmant el manifestat. Posteriorment, va es posar en contacte telefònic amb el número 188 a fi d'informar-se sobre la diada de Sant Jordi, rebent una informació completament contradictòria, manifestant que el seu sector no era de primera necessitat i que, per tant, no podia efectuar cap servei de venda, ni a domicili ni a cap establiment.

Que creu una injustícia la suposada obertura de una altra floristeria com a floristeria de guàrdia i, si era cert, s'estava donant permís a una única empresa en aquest sector i la resta romanaven aturades, creient que la guàrdia hauria de ser alternada, de forma que totes les empreses d'aquest sector poguessin oferir un servei mínim.

En data 21 d'abril, es rebia la contesta per part del Ministeri de Presidència, Economia i Empresa on es posava de manifest que l'establiment de la demandant tenia una autorització administrativa de venda al detall. La venda al detall només permetia la venda directa al consumidor final, per la qual cosa, el tipus de venda que la interessada sol·licitava fer i que, segons informava, havia fet fins ara, no s'ajustava als dret atorgats, ja que es tractava de venda a l'engròs quan no tenia l'autorització corresponent.

Que d'acord amb el Decret del 17 de març del 2020, la venda al detall de llavors, flors i plantes era una activitat que havia d'estar tancada obligatòriament, pel que fins que no es modifiqués el Decret esmentat, les empreses que es dediquessin a la venda al detall de llavors, flors i plantes no podien dur a terme cap tipus d'activitat comercial, manifestant que l'execució de qualsevol tipus d'activitat comercial, d'acord amb el Decret del 18 de març del 2020, i la Llei 12/2013, de comerç, podia ser sancionada econòmicament.

En data 30 de setembre es procedia al tancament de l'expedient per haver transcorregut un període de temps considerable sense que la interessada es posés en contacte amb la nostra Institució, després de fer-li arribar la contesta per part del Ministeri de Presidència, Economia i Empresa. (Expedient 144/20).

Una empresa de venda de mobles presentava un escrit de queixa en el que exposava el neguit d'aquest sector quant a la primera fase de reobertura d'alguns comerços del país, manifestant que el seu sector havia estat oblidat en aquesta fase, ja que el concepte que va transmetre el Govern era millorar el confinament del públic en general, perquè poguessin adquirir articles necessaris per al seu benestar. Que havien rebut reiterades trucades telefòniques de clients que volien adquirir productes que es podien considerar de primera necessitat com matalassos, equips de descans, butaques, sofàs, mobles auxiliars, etc. Que els havia sobtat l'obertura de comerços igualment adreçats a aquesta millora de confinament del públic en general com electrodomèstics, botiga de bricolatge, complements de la llar, no tenint en compte aquest sector, ja que en el seu funcionament habitual no provocava aglomeracions de clients.

La institució va adreçar la queixa al Ministeri de Presidència, Economia i Empresa. Rebuda la resposta se'ns informava que seguint els criteris establerts des del primer moment per lluitar contra la propagació de la pandèmia, el Ministeri de Salut havia estat i era l'encarregat de decidir quines accions s'adoptaven en cadascun dels moments de la crisi insistint des del primer moment que les decisions no es prenen d'acord amb criteris comercials, sinó per criteris sanitaris.

Que el Govern havia aprovat els decrets del 19 i 22 d'abril del 2020, decrets que autoritzaven a tot un seguit d'establiments a retornar a l'activitat comercial i a d'altres els autoritzen a vendre a distància o mitjançant el comerç electrònic, aquest decrets permetien que tots els comerços venguessin productes mitjançant aquesta tipologia de venda, per la qual cosa, ja fos mitjançant el comerç presencial a la venda a distància o a través del comerç electrònic, la ciutadania podia accedir a la gran majoria de productes d'acord amb el que va anunciar el Govern.

Així doncs, els consumidors tenien accés al cent per cent dels productes que hi havia al mercat i la decisió de quines activitats s'encabien en una fase o altra estava subjecta als criteris sanitaris i la potencial necessitat dels productes que els establiments comercialitzaven.

Traslladat l'escrit de contesta al demandant, es va procedir al arxiu del dossier després de passar un temps prudencial, ja que l'interessat no es va posar en contacte amb la nostra Institució, tal i com li vam sol·licitar. (Expedient 159/20).

Una ciutadana sol·licitava la nostra intervenció ja que en data 9 de març de 2020 va sol·licitar per escrit que li fos lliurada còpia de la denúncia efectuada el dia 13 de gener amb l'agent de Policia 143. Que transcorregut un temps prudencial no havia rebut cap informació quant a la documentació demanada, pel que sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de poder obtenir-la i seguir la tramitació escaient amb la seva advocada.

Adreçada la queixa a la Direcció de la Policia, se'ns comunicava que era cert que la interessada en data 15 de gener es va desplaçar fins les dependències policials per posar a coneixement del Departament de Policia, la seva situació de parella, per aquest motiu un agent de Policia del Grup d'Immigració li va prendre declaració aquell mateix dia.

Que en aquesta declaració, explicava que va conèixer al que va ser la seva parella a finals de l'any 2018, a través d'una aplicació de contactes, havent mantingut inicialment una relació d'amistat que al cap de pocs mesos va esdevenir una relació de parella. Per aquests motius, a principis del 2019, van decidir tramitar la documentació prop del Registre Civil per constar oficialment com a parella de fet.

Que al mes de novembre del 2019, van regularitzar la situació d'immigració d'ell. Segons es manifestava en la declaració, un cop efectuat aquest tràmit, va canviar d'actitud amb ella, fet que els va portar a la separació, havent ella iniciat els tràmits prop del Registre Civil, per donar de baixa aquesta situació de fet.

Tal com manifestava la interessada a l'inici del seu escrit de data 9 de març, des del Gabinet Jurídic de la Policia es va considerar que no existien prou indicis per procedir a l'anul·lació de l'autorització d'immigració de la seva ex parella, a partir del moment que en la seva declaració escrita, la pròpia reclamant va afirmar que ho havia fet per amor. A partir d'aquesta afirmació, no era possible considerar que havia existit un frau de llei a l'hora d'inscriure's com a parella de fet, puix en cap moment va facilitar cap indicatiu que permetés pensar que la parella havia acordat prèviament, de forma conscient i voluntària, de cometre aquest frau. Va ser per aquest motiu, previ acord del Cap del Grup d'Immigració, que es va procedir a arxivar el cas.

De totes maneres el Servei de Policia va efectuar les gestions pertinents i de forma immediata per veure si havia pogut existir un possible frau a la legislació d'immigració vigent.

La Direcció matisava que quan la demandant havia enviat sol·licituds al Departament de Policia sempre se li havia respost, ara bé, quan es denunciava alguna situació o acte que pogués revestir indicis de criminalitat, i el Departament de Policia efectuava les investigacions

pertinents, no tenia la obligació de donar comptes a la denunciante de les gestions efectuades, motiu pel qual, el fet que no se li hagués contestat pressuposava que hagués estat inactiu front de la informació facilitada.

La reclamant sol·licitava una còpia de la seva declaració escrita per carta de data 9 de març del 2020, comunicant el Director del Servei de Policia que era ell el destinatari, però per causes totalment alienes a la seva voluntat, no la va tractar d'immediat, fet que explicava aquesta demora en la contesta.

No obstant això i a fi d'evitar qualsevol malentès, adjuntava amb l'escrit, una copia de la declaració escrita sol·licitada ressaltant el fet que en cap moment va deixar entendre que es trobés en una situació de perill per a la seva vida o integritat física, cas en el qual hauria hagut de presentar una denúncia de caire penal, havent posat en coneixement del Departament de Policia, un tema de caire purament administratiu, que en cap cas deixava entendre una necessària i immediata actuació per part del Cos de Policia.

Tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i comunicant-nos la seva voluntat de tancar el dossier, es va donar per finalitzat el tràmit. (Expedient 181/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que va contractar amb el Comú d'Escaldes-Engordany un abonament de 30 dies pels aparcaments comunals. Que degut al confinament, la corporació comunal va acordar que els aparcaments fossin gratuïts a partir del dia 16 de març, pel que va utilitzar aquest servei 7 dies. Quan la interessada es va posar en contacte amb el Comú, li van comunicar que li farien el retorn de la diferència abonada.

Que es va posar en contacte amb la central d'aparcaments per saber de quina forma se solucionava, ja que el dia anterior li van sol·licitar que portés el passaport i el número IBAN i la van informar que hauria d'abonar tot l'import si volia renovar el contracte, motiu pel que sol·licitava la nostra intervenció ja que estava d'acord en abonar la renovació del contracte però no ho estava en què no li retornessin la part proporcional de l'import ja abonat.

El Comú d'Escaldes-Engordany ens feia arribar una contesta en la que ens comunicava que no s'havia denegat la devolució dels diners a la demandant perquè ni tan sols havien tingut temps de gestionar la seva petició.

Posteriorment, la interessada ens va comunicar que la Corporació havia acordat compensar-li l'import en la propera renovació (proper període de 30 dies), sol·licitant que procedíssim a tancar el seu expedient en haver estat solucionat el problema plantejat. (Expedient 194/20).

Uns ciutadans presentaven un escrit de queixa en el que exposaven que el 12/07/1979 un membre de la família del demandant que formava part del grup promotor de la Companyia d'Aigües d'Escaldes (CAPESA), va deixar passar les canonades de subministrament de Can Diumenge per la seva propietat per estalviar costos. Que es va efectuar sempre a precari, per si en un futur la seva família volia edificar a les seves terres.

Que l'any 2004 el demandant va signar un acord privat amb CAPESA per tal de definir el dret de pas de les canonades com un dret de pas a precari sobre un terreny privat, constatant que quan la família volgués en un futur, CAPESA hauria de retirar-se de la propietat privada.

Que el 12/09/2014 van trametre un escrit a CAPESA a fi que es retirés de la propietat privada, no rebent resposta formal a la carta enviada, només es parlava a nivell informal. Que el 9/02/2016 van trametre un segon escrit sol·licitant de tenir una resposta a nivell formal de quan es retirarien de l'ocupació il·legal en propietat privada.

Que tot i haver mantingut converses informals amb treballadors de CAPESA, va observar que no era prioritari per a la direcció fer la reforma del subministrament al veïnat de Can Diumenge.

Que atesa la manca de compliment dels pactes acordats i el retard en la presa de decisions en la matèria, sol·licitaven obtenir resposta formal i el compromís d'inici d'obres.

El dia 17 de juliol d'acord i a l'empara de les facultats que ens confereixen en els articles 2, 17 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà se sol·licitava novament la informació prop de la Direcció de CAPESA.

El dia 21 de juliol es va rebre la contesta en la que s'exposava que les obres de desviament de les canonades de transport, d'aigua destinada al consum humà, pel camí de l'Anglada, vial de titularitat pública, i que transitaven a precari per la Propietat del demandant, ja es trobaven en fase de sol·licitud de pressupost a dues empreses constructores d'obra pública reconegudes en matèria d'execució de rases, essent CAPESA qui executaria directament la part hidràulica. Que ja disposaven del projecte d'enginyeria, amb plànols, memòria, plec de condicions especials i amidaments.

De fet, era prevista l'execució d'aquesta obra, ja que disposava de la partida pressupostària interna escaient de la Companyia, en el Pressupost d'Inversions de CAPESA corresponent a l'any 2020. Pel que s'entenia que aquesta obra s'executaria immediatament, i en tot cas durant l'any 2020.

Lamentant el retard ocasionat i que era degut a la complexitat d'una obra, que afectava la línia del subministrament de l'Aigua destinada al consum humà de tot el Solà d'Escaldes-Engordany. Aquest dossier continua en tràmit. (Expedient 209/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que durant el mes d'octubre va renovar el seu contracte d'alta com a usuària del Poliesportiu d'Encamp abonant tot l'any 2020 i degut a l'emergència sanitària el dia 16 de març es va tancar. En reiterades ocasions havia intentat posar-se en contacte amb la responsable a fi de reclamar el retorn dels diners abonats per no haver fet ús de les instal·lacions així com de la part restant fins l'octubre del 2020, ja que no se sentia segura amb les mesures sanitàries, però li havia estat impossible.

Que el 2 de juny es va posar en contacte amb el Poliesportiu sol·licitant que li fos contestada la demanda tramesa i la responsable li va respondre que el retorn dels diners només es feia efectiu en cas de malaltia/lesió, canvi de parròquia o baixa del país segons s'especificava al contracte. Que havia revisat aquest document i no s'observava cap clàusula que especificués el retorn de l'import abonat pel que sol·licitava la nostra intervenció a fi que li fossin retornats els diners abonats com a usuària en sentir-se decebuda per la manca d'informació prestada.

Admesa a tràmit la demanda i sol·licitada la informació escaient el Comú ens informava, entre d'altres, que l'obertura dels establiments esportius s'havia realitzat amb els protocols sanitaris corresponents, però tot i així el Comú d'Encamp havia establert com a mesures opcionals pels administrats, o bé el retorn proporcional de les quantitats dels preus públics corresponents al període del confinament o bé l'allargament de l'abonament de les instal·lacions esportives.

Que en aplicació de l'article 32 de l'Ordinació de preus públics vigent, es va informar a la interessada que la devolució dels imports dels preus públics dels abonaments a les instal·lacions esportives es regien per unes causes com la malaltia, el canvi de parròquia o la baixa definitiva del país, i també se li van notificar els nous horaris post-covid. Així mateix se li notificava que s'allargava l'abonament de cada usuari pel temps que havia durat el confinament com a mesura que beneficiava directament l'ús de les instal·lacions, i que malgrat l'esforç que havia fet l'Administració per l'adaptació perquè els usuaris dels centres esportius estiguessin compensats per l'aturada temporal del servei, amb la voluntat de no perjudicar els interessos dels usuaris, i en base a la col·laboració institucional, ens comunicava que efectivament el Comú retornaria els diners relatius a l'aturada d'activitat a la interessada en breu termini.

Finalment, posats en contacte amb la demandant, aquesta ens manifestava la seva voluntat de tancar l'expedient en haver-li estat abonada la quantitat reclamada. (Expedient 221/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que la nit del dia 4 de juny va ser detingut a la sortida d'un bar. Que va tenir un tracte despectiu i agressiu per part dels agents quan va ser escorcollat i emmanillat. Que desplaçat a les dependències policials i prendre-li declaració, el van portar a una cel·la fins el matí següent. Que en la detenció es van veure implicats dos companys més que també van ser traslladats a les dependències policials. Que li van imposar una sanció en aplicació de l'article 27.1 del Codi de la Circulació sense que ell fos l'infractor dels fets, segons comunicava, mostrant el seu desacord amb el tracte i l'actuació rebuda per part dels agents al moment de la detenció, així com de la sanció imposada en no ser el causant.

Es va sol·licitar de la Direcció del Servei de Policia se'ns informés del relatat per l'interessat. Rebuda la contesta se'ns adjuntava un informe de l'Àrea de Seguretat Ciutadana i Grups Especialitzats manifestant que en data 3 de juny, mentre s'efectuava un servei de Patrulla de Seguretat Ciutadana, es va requerir la seva intervenció des del despatx Central ja que s'haurien rebut diverses trucades que uns joves estarien llençant contenidors d'escombraries a la calçada a la zona entre l'edifici de Govern i Correus Francesos d'Andorra la Vella (Carrer Prat de la Creu).

Es va controlar al demandant juntament amb dos amics més, quedant provat que aquests haurien estat els responsables dels fets pels quals se'ls havia requerit.

En l'escrit s'assegurava que l'interessat va tenir durant tota la intervenció una actitud poc col·laboradora, faltant al respecte, tant als agents interventors com al Cos que representaven, quedant finalment detingut per un delictes contra l'honor, i la seva actitud arrogant, agressiva i despectiva vers els agents va ser continuada, tant al moment del control a la via pública com posteriorment a les dependències policials.

Que el demandant es va sotmetre voluntàriament a una prova d'alcoholèmia amb l'aparell de precisió, donant un resultat positiu de 2.18 g/l. Donat els fets exposats, i pel que feia a la queixa pel tracte rebut deien que en cap moment va rebre un tracte despectiu ni agressiu, essent en tot moment ell qui no va mostrar cap tipus de respecte, primerament vers la resta de ciutadans, llençant escombraries a la via per tal de donar sortida a la seva frustració. Que, vers tots els agents de Policia amb qui va interactuar, els va faltar al respecte tant a ells com al Cos que representen.

En segon lloc, se'ns comunicava que els treballadors del Servei de Recollida, van haver d'anar darrera dels joves recollint tot allò que ells llençaven per tal d'evitar el perill per als usuaris de la calçada.

Pel que feia a la sanció imposada en virtut de l'article 27.1 del Codi de Circulació, asseguraven que tant els diversos testimonis dels fets, com el reclamant, van manifestar en reiterades ocasions i sense cap mena de dubte que havia estat un dels autors materials dels fets constitutius de la infracció, motiu pel qual li va ser imposada la mateixa.

Traslladat l'escrit de reposta a la part interessada i davant la impossibilitat de poder contactar amb ell, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 225/20).

Una ciutadana presentava un escrit en el que ens exposava que l'empresa per la que treballava va sol·licitar a Govern la seva suspensió Temporal del Contracte de Treball segons la Llei 5/2020 a partir de l'1 de maig de 2020. Que per un error en les hores declarades per l'empresa, en comptes de 40 hores setmanals van especificar 8 hores.

Que l'empresa havia tramès un document al Departament d'Ocupació i Treball a fi de regularitzar la situació, comunicant-li des d'aquest Departament que ja havien lliurat la rectificació de l'ERTO que havia de rebre la CASS, però quan va sol·licitar informació a la CASS de quan li seria abonat l'import correcte li van comunicar que no havien rebut cap document per part del Departament d'Ocupació i Treball.

Sol·licitava l'agilització de la solució del problema ja que amb el que li havien abonat i les poques ajudes econòmiques que tenia li era impossible assumir les despeses econòmiques bàsiques de la llar.

El Raonador es va adreçar a la CASS i al Departament d'Ocupació i Treball en demanda d'informació. Primerament es va rebre la contesta de la CASS, en la que s'informava que d'acord amb la Llei 5/2020, del 18 d'abril era la parapública qui gestionava el pagament dels imports informats pel ministeri competent de treball i que prèviament havien estat validats per les empreses en el moment de signar el full de cotització. Que si es constataren errors una vegada efectuada la validació, corresponia a l'empresa informar al ministeri competent de treball i comunicar-ho a la CASS per a poder realitzar el pagament corresponent. Així mateix se'ns informava que s'estaven finalitzant els treballs per poder donar curs a les regularitzacions comunicades per les empreses i trameses pel Ministeri competent.

Rebut l'escrit de contesta per part del Departament d'Ocupació i Treball se'ns comunicava que la documentació que constava a l'expedient de sol·licitud de data 10 de maig del 2020, formulat per l'empresa per la qual treballava la interessada se'n despenia que a comptar del dia 1 de maig se li aplicava una suspensió temporal del contracte de treball, regulada en l'article 17 de la Llei 5/2020, del 18 d'abril, on també constava que l'empresa va informar en la sol·licitud una jornada legal de treball de 8 hores setmanals, sent cert l'error en la jornada laboral

facilitada, que en realitat era de 40 hores setmanals, i s'ajustava a la informació de la que disposava el departament. Efectivament el dia 3 de juny fou comunicat per correu electrònic al Servei d'Inspecció de Treball aquest extrem, que procedí a fer les verificacions oportunes per tal que l'empresa pogués fer la cotització abans de la data límit legal establerta.

Que el problema raïa en que els imports proposats per l'empresa en la declaració no corresponien al salari per les 40h de treball setmanal, i tot i l'advertiment tant per la llei com en els manuals d'aplicació, un cop realitzada aquesta operació, ja no es podien modificar els imports de forma retroactiva, però va validar igualment la declaració mensual a la CASS abans que es realitzés el volcatge de les dades modificades i la CASS, organisme encarregat de realitzar els càlculs, va generar el pagament de la prestació regulada en l'esmentat article 17 per compte del Govern, d'acord amb la declaració d'hores de treball que figuraven al moment del tancament, és a dir 8h setmanals.

Per últim, informaven que la CASS i el Govern estaven ultimant el procés per a la regularització dels imports percebuts indegudament per les persones assalariades.

Analitzada la contesta, el Raonador es va adreçar novament al Departament d'Ocupació i Treball sol·licitant que ens notifiqués la data prevista per efectuar la regularització de l'abonament restant a la interessada, donat el termini de tres mesos transcorreguts i la necessitat de poder assumir les despeses bàsiques de la llar.

Posteriorment, de les reunions i tràmits efectuats per part del Raonador del Ciutadà amb el Ministeri competent, la demandant ens comunicava la resolució del problema plantejat en haver-li estat regularitzats els imports a cobrar. (Expedient 230/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que l'empresa per la que treballava la seva parella, intern al centre penitenciari, va sol·licitar a Govern la seva suspensió Temporal del Contracte de Treball segons la Llei 5/2020, aplicada al demandant a partir de l'1 de maig de 2020 fins el 30 de juny. Que tot i tenir el certificat de l'empresa i el de Govern, no li havia estat abonada la quantitat que li pertocava ni per part de Govern ni per part de la CASS, i sol·licitava l'agilització de la solució del problema, ja que aquest fet li estava generant dificultats econòmiques per fer front a les despeses bàsiques.

Admesa a tràmit la demanda es va sol·licitar del Departament d'Ocupació i Treball i de la CASS ens informés sobre la qüestió plantejada. Es va rebre la contesta del Departament en qual contingut se'ns comunicava que l'empresa va sol·licitar per aquest assalariat, a comptar del dia 1 de maig del 2020 i fins el dia 30 de juny del 2020, una suspensió temporal del contracte de treball (STCT), regulada en l'article

17 de la Llei 5/2020, del 18 d'abril, de noves mesures excepcionals i urgents per la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia del SARS-CoV-2, matisant que en aquell moment es trobava en situació d'incapacitat temporal des del 2 de maig, data en què ingressava al Centre Penitenciari.

Segons el Departament manifestava, el demandant no es trobava en cap dels supòsits que els apartats 1 i 2 de l'article 31 i l'article 39 la Llei 31/2018, del 6 de desembre de relacions laborals establia, ja que la situació en la que es trobava el contracte de treball del reclamant, aquest havia estat suspès en donar-se una de les causes previstes en l'article 31.2 de la Llei de relacions laborals (privació de llibertat anterior a la data de la fermesa de la sentència condemnatòria), el qual comportava que el treballador tingués dret a absentar-se de la feina i reincorporar-se al mateix lloc treball quan escaigués, sense percebre el salari.

Que per primera vegada es regulava la STCT arran de l'aprovació de la Llei 5/2020, del 18 d'abril, de noves mesures excepcionals i urgents per la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia del SARS-CoV-2 garantint que el treballador rebés almenys l'import equivalent al salari mínim interprofessional, establint-se diferents trams en funció del salari percebut, la mesura de la STCT havia estat adoptada per tal de protegir els treballadors i que poguessin continuar percebent part del seu salari.

En conclusió, el Departament d'Ocupació i Treball considerava que la relació laboral havia estat suspesa i aquesta no podia ser objecte d'una STCT, i per tant, el demandant no podria percebre la prestació prevista en l'article 17 de la Llei 5/2020.

Posteriorment, es va rebre la contesta de la parapública en qual contingut se'ns comunicava que segons els fitxers el demandant constava que havia figurat en situació d'incapacitat temporal en el període comprès entre el 5 d'abril del 2020 i el 2 de maig del 2020.

Que en ingressar el dia 2 de maig del 2020 al centre penitenciari, figurava donat d'alta a la CASS en el règim especial previst per l'article 221 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, el qual incloïa a les persones internades en establiments penitenciaris radicats al Principat d'Andorra en règim de presó provisional o per complir sentència ferma.

Que es ratificava en la contesta del Departament d'Ocupació i Treball de conformitat amb l'article 31 de la Llei 31/2018, del 6 de desembre, de relacions laborals, ja que el demandant es trobava en situació de suspensió des del dia 5 d'abril del 2020, primer per causa de baixa mèdica i posteriorment per haver ingressat en presó, per tant, no es generava el dret a gaudir de la prestació per a les persones assalariades de l'article 17 de la Llei 5/2020 del 18 d'abril, de noves mesures

excepcionals i urgents per la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia del SARS-CoV-2, prevista per les persones assalariades concernides per la suspensió temporal del seu contracte de treball que tinguessin el seu origen en la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia del SARS-CoV-2.

En conseqüència, i atesa la correcta aplicació de la Llei 31/2018, del 6 de desembre, de relacions laborals i de la Llei 5/2020 del 18 d'abril, de noves mesures excepcionals i urgents per la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia del SARS-CoV-2, es va donar per tancat l'expedient. (Expedient 240/20).

Una ciutadana es queixava ja que el seu fill tenia el suport de la CONAVA a l'escola i durant els mesos de confinament li havien cobrat mig rebut cada mes, manifestant que els monitors feien teletreball, mostrant el seu desacord, ja que el suport que el seu fill va rebre no era el correcte en no reenviar les tasques que enviava corregides, en no rebre contesta dels correus electrònics, simplement van efectuar 2/3 videotrucades durant els dos mesos i, l'últim mes encara pitjor, ja que els deures eren lliurats per la seva tutora.

Que havent explicat el seu neguit a la Direcció de la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell, ja que eren ells qui giraven els rebuts, l'havien informat que ho entenien i que podia retornar el rebut, tot i que el deute quedaria pendent de pagament i que no s'hagués negat a abonar el rebut si el seu fill hagués tingut el suport necessari durant aquest temps.

Adreçats prop de la Direcció de la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell a fi de saber el seu parer, se'ns adjuntava l'informe que la Directora del servei de suport al centres educatius havia realitzat.

En en el seu contingut, es detallaven les actuacions realitzades durant el confinament pel servei Progrés, que era el servei de suports educatius i socio-sanitaris de la FPNSM, que proporcionava els recursos humans i tècnics adreçats als centres dels diferents sistemes educatius del país per contribuir al ple desenvolupament dels alumnes amb discapacitat.

S'assegurava que el personal especialitzat del servei va operar d'acord amb la idiosincràsia i especificitat de cada sistema educatiu i en concret de cada centre educatiu, seguint les directius establertes per cada direcció de cada centre. Durant els mesos de confinament, el personal de Progrés havia seguit les instruccions establertes per cada centre de manera telemàtica com la resta de docents, ja que els centres educatius eren els que havien marcat i havien fet el seguiment de la resposta educativa durant aquest període de confinament.

Que s'havia anat fent una supervisió amb dites direccions per tal de vetllar que els professionals del servei estiguessin operatius, motiu pel que des de Progrés, s'havia demanat a la cap d'estudis del centre escolar al que acudia el fill de la demandant, de realitzar la seva valoració al respecte, en el que resumidament exposava que l'educadora des del primer moment va estar disponible i disposada a fer el seguiment de l'alumne telemàticament, mostrant-se molt responsable amb iniciativa i dedicació, mantenint oberts i actius els canals de comunicació tant amb la direcció com amb la família, via correu electrònic però també s'havia comunicat per WhatsApp (àudio i text) i per telèfon. Que havia compartit amb la direcció tot el procés que anava duent a terme. S'havia anat coordinant quan havia sigut necessari amb la psicopedagoga i la cap d'estudis i havia demanat tots els dubtes que havia anat tenint, pel que l'acompanyament a l'alumne havia estat molt correcte.

Que les valoracions de la Cap d'estudis del centres eren positives en relació a l'equip de Progrés amb especificacions com la del dia 31 de març: *“tenim a totes les educadores de l'equip de Progrés en actiu fent el seguiment dels seus alumnes, coordinant-se amb les tutores en les programacions setmanals, enllestint els horaris del 3r trimestre i col·laborant amb les psicopedagogues per recollir informació per anar preparant els dictàmens de canvi de nivell”, “Valoro positivament la iniciativa i predisposició de l'equip de suport de Progrés que tenim a l'escola i de moment és tot”* o la del dia 11 de maig: *“L'equip de Progrés del centre està treballant molt i molt bé amb molta implicació i responsabilitat”, “ valoro positivament el que s'està fent i si necessitem res us ho diem de seguida”*.

En relació al neguit de la interessada respecte a la Direcció de la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell, assenyalaven que se li va explicar que durant els mesos de confinament el personal havia seguit les directrius establertes per l'escola, i que segons el seguiment fet amb el centre escolar, l'equip de Progrés havia respòs correctament a les demandes formulades per l'escola, estant operatius en tot moment.

Pel que feia a l'acompanyament i les tasques realitzades per part de l'educadora, el centre escolar havia portat el seguiment de la feina feta mitjançant un diari de confinament i segons aquest registre, el contacte amb la família s'havia fet de manera regular mitjançant correus electrònics.

Que a partir de l'11 de maig l'infant va acudir al servei de guarda, i segons instruccions del centre es va canviar l'interlocutor principal de la família, fent que la tutora de l'aula assumís l'enviament de les tasques a l'alumne i l'educadora continuaria fent el seguiment telemàtic de les assignatures encomanades i la videotrucada individual setmanal fins a la reactivació de les escoles.

En quant a la facturació dels mesos d'abril i maig la Directora del servei de suport al centres educatius assenyalava que la Fundació era sensible amb la situació de Covid-19, i va procedir a facturar la quota mensual en base a la tarifa de la CASS d'aquests dos mesos amb una reducció del 50% del preu de la tarifa tenint en compte que els serveis continuaven activats telemàticament.

Finalment, tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i comunicar-nos que tot i no estar d'acord amb la contesta facilitada per la Direcció de FPNSM, volia procedir al tancament de l'expedient. (Expedient 233/20).

Una ciutadana presentava una demanda d'informació ja que manifestava el seu desacord amb la informació que la CASS li va facilitar en referència a que la RAJL no generava dret a vacances. Ens manifestava que havia tingut una reducció de jornada del 25% però havia treballat el 75%. En conseqüència, el 75% de la jornada treballada hauria de generar vacances en aplicació de la Llei de relacions laborals.

Adreçats a la CASS sol·licitant la interpretació que efectuava en aquest sentit de l'article 21.3 de la Llei 5/2020, se'ns comunicava que la parapública no era l'organisme competent per pronunciar-se sobre la interpretació de la normativa laboral, ni sobre la interpretació de les mesures adoptades en matèria laboral en el marc de la situació d'emergència sanitària ocasionada per la pandèmia del SARS-COV-2.

Vista la contesta de la parapública, es va adreçar la demanda d'informació a la Direcció del Departament d'Ocupació i Treball per saber si el termini de suspensió temporal del contracte de treball o bé el termini de reducció de la jornada laboral -ja siguin les hores efectivament treballades per part de l'assalariat com les hores reduïdes de la seva jornada laboral- computaven a efectes de vacances i del càlcul d'antiguitat a l'empresa. Es rebia la contesta i comunicaven que segons l'article 12.b) de la Llei 5/2020, les empreses podien tramitar una sol·licitud de reducció de la jornada laboral de les persones assalariades que no fos superior al 75% d'aquesta jornada i que l'article 21 de la mateixa norma regulava les incompatibilitats i altres vicissituds de la STCT i de la RJL, en concret, en l'apartat 3 d'aquest article.

Així doncs i en base a la legislació, els períodes durant els quals el contracte de treball quedava suspès de forma temporal, no computaven a l'efecte de generar el dret a les vacances retribuïdes de la persona assalariada, mentre que sí que computaven l'antiguitat en l'empresa.

El Departament entenia que el període de suspensió temporal a què es referia l'apartat 3, era el temps no treballat ja fos per suspensió temporal del contracte com per reducció de la jornada laboral.

Per tant, mentre fos vigent la suspensió temporal, la persona assalariada no generava dret a vacances. En canvi, en els supòsits de reducció de la jornada laboral, la persona assalariada si generava dret a vacances les hores que no eren objecte de reducció, és a dir, es generava el dret a vacances de forma proporcional a les hores treballades mentre durés la reducció de la jornada i en ambdós casos si es tenien en compte a l'efecte de computar l'antiguitat en l'empresa.

Finalment, una vegada tramesa la contesta a la part interessada i comunicar-nos la solució del problema plantejat, es procedia al tancament del dossier. (Expedient 248/20).

Un demandant presentava un escrit de queixa exposant una situació que afectava al seu representat, propietari d'un negoci, i que es concretava en que el mes de desembre de 2019 aquest va signar un traspàs de negoci de dit comerç. Que amb motiu de la crisi sanitària el canvi de titularitat es va endarrerir, obtenint finalment la resolució del tràmit el dia 20 de març de 2020.

Que el dia 15 de maig es va sol·licitar de forma retroactiva de data 1 de maig de 2020, la suspensió temporal dels contractes de treball donada que l'activitat no es podia obrir, adjuntant tota la documentació. Que el dia 2 de juny, via correu electrònic, van ser informats que l'empresa constava com a deutora amb l'Administració Pública, situació que es va solucionar el dia següent en confirmar que havien rebut el document justificatiu de pagament, comunicant que el propietari del negoci s'adreçés a la CASS a fi de verificar la inexistència de cap deute, així com amb el Departament de Treball.

Que des d'aquesta data i després de la insistència amb el Departament de Treball, havien estat informats que s'havia realitzat la suspensió dels contractes de treball però amb el número de declarant de l'anterior propietari, però no havien pogut obtenir aquest document degut a una confusió per part d'aquest Departament. Que el dia 16 de juny, un inspector els va comunicar que aquella setmana els empleats rebrien el cobrament de la CASS i no havien rebut res, motiu pel qual el Raonador es va a dreçar a la CASS i al Departament d'Ocupació i Treball.

Es va rebre la contesta de la CASS manifestant que després de presentar tota la documentació, el 29 de juny, el personal del negoci havia començat a rebre les prestacions a partir del dia següent.

Des del Departament d'Ocupació i Treball manifestaven que en l'expedient de sol·licitud de suspensió temporal de contracte de treball (STCT) o de reducció de la jornada laboral (RJL), de data 15 de maig del 2020, es facilitava un número de declarant de la CASS i un número de NRT, mentre que en els fulls de declaració de cotitzacions i retencions de

l'IRPF/IRNR, dels mesos de febrer i març del 2020, constava un altre número diferent.

Que el Departament d'Ocupació i Treball informava que al moment de tractar la sol·licitud, va assignar les persones assalariades al número de declarant CASS que constava en els fulls de declaració de cotitzacions i retencions de l'IRPF/IRNR, donat que aquest número era el que permetia comunicar a la CASS la validació de les sol·licituds favorables i efectuar el pagament de la prestació.

Que en data 29 de maig el representant del negoci va informar mitjançant correu electrònic al Departament d'Ocupació i Treball, que en el moment d'efectuar la declaració la CASS, les persones assalariades de l'empresa no constaven en situació de STCT o de RJL regulada per l'article 17 de la Llei 5/2020. Posteriorment, el dia 15 de juny va enviar un correu manifestant que havia estat informat telefònicament de l'acceptació de la sol·licitud, però sota el número de declarant de la CASS que corresponia als anteriors propietaris del comerç.

Que posteriorment, efectuades les verificacions oportunes, el Departament d'Ocupació i Treball va assignar les persones assalariades de l'empresa al número de declarant corresponent al nou titular del comerç, trametent també la informació a la CASS per tal que un cop que l'empresa realitzés la declaració a la parapública, aquestes poguessin percebre les prestacions que els corresponien.

Segons va informar la CASS, l'empresa va tancar el full de declaració nominativa corresponent al mes de maig el dia 29 de juny del 2020. El del mes de juny fou tancat el dia 9 de juliol, i el del mes de juliol el dia 17 d'agost. A partir del moment en què l'empresa tancava els fulls de declaració nominativa, la CASS podia generar el càlcul de la prestació per cadascuna de les persones assalariades, i efectuar els pagaments que corresponguessin en els terminis legals fixats.

El Departament conclouïa que fins aquella data no va tenir constància que les persones assalariades de l'empresa haguessin deixat de percebre algun dels imports en concepte de subvenció prevista en l'article 17 de la Llei 5/2020.

Finalment, la part interessada va comunicar la solució del problema plantejat i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 244/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que exposava que feia 30 anys que el seu fill vivia i treballava a Barcelona però encara estava censat al seu domicili a la parròquia d'Encamp i en voler donar-lo de baixa, l'havien comunicat que hauria de ser ell personalment qui efectués la baixa. Que degut a la situació i la manca de contacte que tenia

amb ell, aquest es negava a efectuar la baixa, tot i no residir al Principat, però li era necessari a fi de poder optar a la pensió de solidaritat de Govern i no comptabilitzar-lo dins del nucli familiar.

L'interessat sol·licitava la nostra mediació a fi de saber els tràmits o gestions que havia d'efectuar per poder donar de baixa al seu fill del cens i si el Comú tenia la possibilitat de procedir d'ofici en la referida baixa.

Sol·licitada aquesta informació al Comú corresponent, se'ns informava que el fill del demandant no constava que disposés de la targeta de residència i treball en vigor des de l'any 1997, i adjuntava un document per a que el demandant l'omplís i el signés per a procedir a la modificació del cens un cop presentat a Tràmits del Comú, el que implicaria que el seu fill ja no estigués al grup familiar.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta i el document adjuntat a la part interessada i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 300/20).

Una Escola Bressol presentava un escrit de queixa ja que feia dos anys que havien sol·licitat al Comú de La Massana places d'aparcament destinades als pares perquè poguessin deixar els vehicles per tal de poder portar i recollir els seus fills amb la màxima seguretat, sense obtenir cap resposta. Que al mes d'agost es van reunir amb la Cònsol Major a fi d'exposar-li el cas comunicant-los-hi que ho havien de sol·licitar a mobilitat. Així mateix els hi va manifestar que tallarien la carretera on els pares deixaven els seus vehicles ja que consideraven que era molt perillós.

Que es van adreçar al Departament de Mobilitat mitjançant correu electrònic essent informats que ells no tenien competència, que era competència del Comú de La Massana.

Admesa a tràmit la demanda ens adreçàvem a la Corporació a fi de saber la seva opinió. Rebuda la mateixa, se'ns informava que efectivament, el dia 20 d'agost van mantenir una reunió amb les responsables de l'Escola Bressol per tractar, entre altres coses, el tema de l'estacionament dels vehicles en el moment de deixar i recollir els nens del centre. Des del Comú es va deixar clar que era impossible ubicar places d'aparcament al davant de la guarderia ja que estaven en plena carretera general, on l'amplada de la via no ho permetia i just després d'un revolt.

Que el Comú de la Massana tenia l'obligació de vetllar per la seguretat a la via pública i estava clar que instal·lar una zona d'aparcament en aquest punt era completament inviable, i es va demanar que transmetessin als pares que no pareessin mai en aquest punt perquè

s'estaven posant ells mateixos en perill, així com a altres persones que passessin per allà en aquell moment, adjuntat una fotografia del lloc en qüestió.

Que s'observava que, el carril de baixada sí que permetia aturar els vehicles, però calia que es fes ús del pas de vianants instal·lat uns metres més avall ja que no es podia col·locar un pas de vianants just després d'un revolt o en ple revolt. També s'havia detectat que hi havia persones que travessaven en aquest punt, posant en risc la seva integritat física. En aquesta reunió es va plantejar a les responsables una possible solució: l'edifici on es trobava el centre tenia un accés pel darrere, per la carretera secundària d'Anyós, considerant que era molt més segur que els pares deixessin allà els seus fills. A més, en aquell punt hi havia prou amplada com per fer aturar uns minuts el vehicle. Se'ls va proposar que sol·licitessin a la propietat de l'immoble que els donés accés a l'interfon i els permetés l'entrada per aquest accés.

Finalment, tot i haver tramès el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i hevr comunicat que la situació havia empitjorat ja que a més de la manca d'un espai d'estacionament pels pares s'havia ubicat un carril bici que dificultava encara més la seguretat, volien procedir a l'arxiu del dossier, agraint les gestions efectuades per aquesta Institució. (Expedient 318/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que era autònom i els metges de la CASS li van donar la baixa des del dia 13 de març al 27 de març sense que fos informat. Que ho va posar en coneixement de la medidora de la CASS sense obtenir cap informació del motiu. Que des del Ministeri de Salut li van comunicar que era el protocol establert i que s'havia de seguir. Que s'havia de confinar en haver estat en contacte amb un positiu de la COVID-19, sense cap més explicació al respecte. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Tramesa la queixa al Ministeri de Salut se'ns comunicava que un cop revisat el seu expedient afirmaven que el demandant va posar va ser contacte d'un cas de COVID-19 que es va notificar el 30 de març del 2020. Que revisat el treball de rastreig que es va efectuar es van detectar dos deficiències:

- ✓ El primer equívoc va ser que una vegada es va fer l'enquesta epidemiològica, l'interessat es va considerar "contacte no estret" de la persona infectada, donat que es va contrastar que duia la protecció adequada en els moments en què va tenir contacte amb el cas i, per tant, el que s'havia d'aplicar eren 14 dies de vigilància passiva. Per un error de transcripció, el que es va registrar va ser "contacte estret" i de forma associada un aïllament durant 14 dies i per tant es va indicar a la CASS que generés la baixa mèdica per al període esmentat.

✓ Posteriorment es va produir una errada en la data d'inici de l'actuació, que es va registrar amb data 13 de març, quan el cas es va originar el 30 de març. Intuïen que aquest error corresponia a un malentès que va tenir lloc quan el traçador va demanar quin va ser el darrer dia de treball; la resposta devia ser "el dia 13 de març" (inici del confinament domiciliari de la població) i aquesta data es va interpretar com l'inici de l'aïllament per contacte.

Es cloïa, doncs, que l'interessat no va ser contacte estret del cas i, per tant, no li corresponia un aïllament ni la baixa de la CASS. Lamentaven molt les molèsties causades per les equivocacions comeses, que corresponien, sense dubte, a la situació desbordant que es va viure aquells dies.

Que al mes de març l'experiència i les eines tecnològiques per gestionar la crisi eren encara molt limitades. Els professionals que feien les tasques de traçadors, en bona part voluntaris, havien de treballar amb comeses noves, un nombre de casos i de contactes que creixia de forma exponencial i comportava una gran pressió de treball, protocols d'actuació que variaven d'un dia a l'altre per adaptar-nos al coneixement que arribava sobre la infecció, plataformes de registre i mecanismes de comunicació poc evolucionats i, per acabar, amb unes jornades de treball moltes vegades extenses.

Que una vegada assabentats de l'equivocació, els fets es notificarien immediatament a la CASS i se sol·licitaria que es duguessin a terme, al més aviat possible, les accions oportunes per esmenar la situació. Es va donar trasllat del contingut de la resposta a la part interessada. (Expedient 334/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que manifestava que al mes de març va deixar d'assistir al gimnàs Comunal a causa de la COVID-19. Que durant tot l'estiu va efectuar diverses trucades a la corporació a fi de reclamar la devolució de la quantitat abonada que li devien en concepte dels serveis de gimnàs i en totes les trucades obtenia per resposta que li farien el retorn a finals de mes mitjançant un ingrés al seu compte, però no ho havien efectuat.

Adreçats al Comú se'ns informava que que la corporació va efectuar la devolució de l'import reclamat per la interessada, procedit a l'arxiu del dossier. (Expedient 349/20).

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. Durant aquest període no s'ha registrat cap expedient.

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. Un únic expedient ha estat inclòs: **313/20**.

4.IV.II. Expedients significatius

Uns ciutadans presentaven un escrit de queixa en referència a un conjunt residencial situat a la Carretera General 2 al terme de Soldeu. Se'ns comunicava que des del l'any 2014 havien sol·licitat al Comú de Canillo tenir a bé controlar el camí que passava per sota el Conjunt Residencial, de propietat comunal, ja que durant els mesos d'hivern s'hi estacionaven motos de neu dificultant tant el trànsit per dit camí com l'accés als aparcaments.

Que en el costat oposat d'ón es trobaven els immobles de dit conjunt residencial no estava protegit per cap tanca o barana, existint el perill evident de que algun vehicle es precipités cap els prats, sobretot en període d'hivern en què sovint aquesta carretera es trobava gelada.

Que per resolució de la junta de govern reunida en sessió del 10 d'abril del 2019, es va informar la Comunitat de propietaris del conjunt immobiliari que el Comú tenia previst efectuar les actuacions en dit camí per millorar la seguretat d'alguns trams tal i com es va demanar, sense que s'hagués efectuat, sol·licitant que s'agilitzessin les mesures de seguretat de la zona tal i com es va resoldre efectuar.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va sol·licitar del Comú ens informés sobre la qüestió plantejada. Rebuda la contesta se'ns manifestava que la Corporació tenia previst dur a terme una actuació de protecció a tot el front del conjunt residencial, concretament d'una llargada de 124 m i que aquests treballs s'havien endarrerit, però que després de l'adjudicació per part de Govern el dia 2 de setembre es trobaven en plena execució i previsiblement en un termini no superior a quinze dies, aquest tram ja estaria protegit i, a mesura que tinguessin

disponibilitat, la intenció era la de continuar protegint tota la zona esmentada.

Es va donar trasllat a la part interessada del contingut de l'escrit de resposta i es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 313/20).

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: 26/20, 87/20, 96/20, 121/20, 145/20, 156/20, 163/20, 165/20, 168/20, 184/20, 186/20, 234/20, 257/20, 288/20, 302/20, 361/20 i 365/20.

5.II. Expedients significatius

Un demandant sol·licitava la intervenció de la Institució ja que després d'haver tramitat prop de la Batllia una proposta de pagament i haver-li estat acceptada, acordant l'aixecament i conformitat d'obertura d'un compte en la seva entitat bancària, feia dos mesos que no havia obtingut cap resposta essent urgent de disposar d'aquest compte per poder fer front de les despeses de lloguer, manutenció i d'altres.

Posats en contacte amb l'entitat bancària i comunicada la qüestió, se'ns afirmava que l'interessat no era, ni havia estat client i que realitzada una consulta prop de la xarxa comercial, no tenien constància de cap petició d'obertura de compte per part seva.

Es va traslladar en contingut de l'escrit a la part interessada. Posteriorment, ens comunicava la solució del problema plantejat, procedint a l'arxiu del dossier. (Expedient 87/20).

Una demanda d'informació va ser presentada per diversos ciutadans ja que després de demanar al Col·legi d'Advocats una relació dels honoraris establerts pels diferents serveis d'un advocat no els havia estat proporcionada.

Consideraven que aquesta informació no hauria de ser de caire confidencial sinó de caràcter públic a fi de poder tenir constància de la quantitat econòmica a abonar davant un procés judicial.

En aquest sentit, el Raonador del Ciutadà es va adreçar al Col·legi d'Advocats sol·licitant ens assabentessin de la política emprada en matèria de publicitat dels honoraris professionals dels advocats.

Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la política actual era la de no facilitar els honoraris, ja que es considerava que tenien caràcter intern, compte tingut que només s'aplicaven en cas de condemna en costes i per dirimir conflictes entre advocats. (Expedient 365/20).

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: 64/20, 66/20, 253/20, 262/20, 295/20, 296/20, 311/20, 332/20, 336/20, 362/20, 367/20, 370/20, 372/20, 381/20 i 382/20.

6.II. Expedients significatius

Uns ciutadans presentaven un escrit de queixa ja que en data 6/01/2016 la seva filla, quan tenia 12 anys va patir abusos sexuals. Que van denunciar el delicte de la llibertat sexual de la menor l'any 2018 quan van tenir tots els informes mèdics/pericials. Que l'agressor va reconèixer els fets denunciats. Que des del novembre del 2019 la menor estava ingressada en el Centre ITA d'Argenton. Que des del 2018 el procés estava en fase d'instrucció i que l'últim Aute era del 7 de febrer. Per tant, sol·licitaven l'agilitació de la Causa per Delictes Majors.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia d'acord amb els articles 3 i 4 de la Llei per la qual ens regim. Posteriorment, es rebia contesta i se'ns adjuntava l'escrit que l'Hble. Batlle va fer arribar a la llavors Presidenta del Tribunal de Batlles i que exposava que la tramitació dels fets que motiven la queixa es van iniciar amb l'atestat de la Policia, de data 13 d'abril del 2018, adreçat a la Batllia de Guàrdia, en el què s'informava de la comissió d'un presumpte delicte contra la llibertat sexual i d'un presumpte delicte contra l'Administració de Justícia, i de la posta a disposició del detingut.

Que s'incoà el sumari pel presumpte delictes major d'actes sexuals sense consentiment, de l'article 147.1 del Codi penal en relació amb l'article 147.3, interessant el mandat que per aute de processament de data 13 d'abril del 2018, se'l processava per un presumpte delictes major d'actes sexuals sense consentiment, tipificat i penat a l'article 147.1 del Codi penal en relació amb l'article 147.3, declarant la seva llibertat provisional condicionada a abstenir-se d'entrar en contacte amb la menor.

Que per autes, diversos Batlles es van abstenir de la tramitació del sumari i es van admetre les abstencions, dilatant la causa fins els 25 d'octubre del 2018, data en què es va atribuir el sumari al nou Batlle que per torn correspongués.

L'Hble. Batlle relatava detalladament les diferents actuacions que s'havien realitzat sobre la causa, com declaracions, demandes d'informes mèdics, desglossament del sumari per actuacions paral·leles a la causa, etc... emetent la darrera notificació el dia 27 de febrer del 2020, fet pel que s'havia allargat en el temps i que fins la data havien propiciat que les diligències prèvies es trobessin en tràmit d'instrucció pendents de valoració de les diligències sol·licitades en el tràmit de l'article 121 del Codi de procediment penal, per les parts i pel Magfc. Ministeri Fiscal, per a la seva eventual execució.

Es va donar trasllat a la part interessada del relatat en l'informe emès pel Batlle. (expedient 64/20).

Es va rebre una queixa en la que un ciutadà ens exposava el retard injustificat de la Justícia en una causa iniciada l'any 2017 i que encara no s'havien practicat les proves escaients.

Ens comunicava que el 12 d'octubre del 2017 es va presentar davant l'Hble. Batllia d'Andorra citació a judici per instar un procediment ordinari de reclamació de quantitat. Que la última providència efectuada era del 7 de gener de 2019 en la que s'acordava donar trasllat a les parts litigants de la resposta presentada pel Col·legi d'Advocats d'Andorra, de data 21 de desembre del 2018 a fi de que en tinguessin coneixement i als efectes escaients, així com es requeria a l'advocat de la part defenent, per tal de que en el termini improrrogable de quinze dies donés compliment a les mancances detectades pel Col·legi d'Advocats d'Andorra.

D'acord amb l'estipulat en la Llei per la qual ens regim, la queixa va ser tramesa al Consell Superior de la Justícia. Posteriorment, rebuda la contesta en la que s'adjuntava l'informe elaborat pel Batlle, es detallaven totes les actuacions que s'havien realitzat al respecte de la causa i es manifestava que el referit expedient es trobava suspès mentre el Col·legi d'Advocats d'Andorra no emetés una resolució al respecte de la necessitat o no d'aixecament del secret professional i deure de reserva

plantejat, sense que la inactivitat constatada pogués ser imputada a la Batllia.

Es va donar trasllat a la part interessada del contingut de la tramesa efectuada. (Expedient 66/20).

Un ciutadà sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que en data 1 de juny de 2018 va presentar en la seu judicial una demanda de mesures provisionals, el 5 de setembre de 2018 la demanda de separació matrimonial i el 8 de gener de 2019 el conveni regulador de separació matrimonial.

Que per escrit de manifestacions de dates 22 de maig de 2019 i 20 de febrer de 2020 remarcava que el pare dels seus fills no donava estricte compliment al conveni regulador signat per ambdues parts i el 13 de novembre de 2020 es va sol·licitar de requerir-lo per satisfer l'import de 3200 euros en concepte de part de la pensió d'aliments dels fills menors del mes de gener de 2020 i la pensió complerta dels mesos de febrer, agost, setembre, octubre i novembre, així com les despeses extraordinàries avançades per la interessada, també va reclamar que es dictés sentència de separació matrimonial. Ens sol·licitava la intervenció a fi d'agilitar la sentència de separació matrimonial, amb la corresponent homologació del conveni regulador de 8 de gener de 2019.

El Raonador del Ciutadà va donar trasllat de l'escrit presentat al Consell Superior de la Justícia i va procedir a l'arxiu del dossier d'acord amb la Llei per la qual es regeix. (Expedient 362/20).

6.III. Expedients “Cambra Saig”

Els expedients inclosos en aquest sector són: 3/20, 19/20, 36/20, 51/20, 86/20, 136/20, 157/20, 247/20, 282/20, 330/20, 342/20, 345/20 i 385/20.

Una ciutadana presentava un escrit de queixa en el que comunicava el seu desacord amb l'actuació d'un Saig. Ens manifestava que després d'haver-se fet càrrec d'un deute del seu exmarit en haver signat un aval per la compra d'un vehicle, import que va liquidar l'any 2018, el proppassat desembre del 2019, un any després, va ser requerida a fi d'abonar l'actualització del deute ja abonat.

Que li va ser exigit el pagament de dita actualització fraccionat en dues vegades o bé la retenció del 30% del seu salari. Que en cap moment va ser informada des del despatx professional de la possibilitat d'efectuar una proposta de pagament. Que posteriorment havent estat assessorada

a través del servei gratuït d'assistència lletrada de la Batllia de la possibilitat d'efectuar dita proposta, va sol·licitar el pagament de 100 euros mensuals fins la liquidació de dita actualització. Que posteriorment va ser informada des del despatx professional del Saig que no acceptava dita proposta ja que percebia dos salaris, sense efectuar el corresponent estudi de la seva situació econòmica.

Que degut a la continuïtat de les trucades telefòniques efectuades per part del despatx professional sol·licitant el pagament del deute, la demandant va efectuar-li una transferència bancària abonant la seva totalitat i quedant-se al descobert en el seu compte bancari amb dos fills menors a càrrec i sense cap altre ingrès econòmic a fi d'evitar l'embargament del mateix. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà quant al seguit d'actuacions efectuades per part del Saig.

Admès a tràmit l'escrit es va trametre la queixa al despatx professional del Saig a fi ens informés de l'assumpte plantejat per la reclamant.

Rebuda la constesta, es comunicava que efectivament, al mes d'octubre de 2016 li va ser sol·licitada l'execució de la Sentència dictada i del consegüent Aute d'execució dictat, esdevingut ferm segons el certificat emès el 29 de setembre de 2016.

Que al mes d'octubre de l'any 2016 va efectuar el requeriment, requerint als interessats el pagament de la suma de 8.791,30.-€. El deute era solidari. En el requeriment referit es va fer constar que restava pendent de fixar els interessos de la suma principal, des del 05/12/2012 fins el pagament íntegre de la suma principal, els honoraris d'advocat i els de procurador. Dit requeriment els fou notificat personalment a les dues parts.

Que van demanar una reunió conjunta, en la qual de forma separada se'ls hi va explicar el procediment. La demandant va manifestar que el deute no era seu, que tenia dos fills a càrrec i que no podia pagar. Tot i l'exposat, se li va explicar que el deute era solidari i que havia de fer front al mateix, negant-se la mateixa, tot dient que si marxava a Portugal s'acabaria tot, no volent escoltar res i va marxar enfadada perquè no volia pagar un deute que considerava no era seu.

Que a l'època, la seva exparella no tenia ingressos però era posseïdor d'un vehicle, així que va fer totes les gestions oportunes per vendre en pública subhasta el mateix, obtenint per subhasta la suma de 2.950.-€, import que fou descomptat de l'execució.

Que no fou fins el mes de setembre de 2017 que va dictar diligència d'embargament de salaris que va adreçar a una de les empreses on prestava els seus serveis la demandant, atès que la mateixa no havia

satisfet cap quantitat a compte del deute d'ençà el mes de novembre de 2016, en què li fou notificat l'acord d'embargament.

Que treballava en dos indrets i ja al 2017 percebia d'un lloc de treball la suma de 1.564.-€ bruts i de l'altra empresa la quantitat de 1.925,13.-€, el que suposava un salari net de 3.262,34.-€.

Que com només va cursar una diligència d'embargament de salaris a una sola de les empreses, havia percebut cada mes la suma de 280,09.-€ al mes, excepte els mesos de desembre de 2017, gener, febrer i març de 2018 en què va percebre la suma de 568,86.-€ ja que ella va percebre dits mesos la suma neta de 4.162,40.-€.

A comptar del mes d'abril de 2018 i fins el mes de novembre de 2018 va percebre, en el marc del seu expedient, cada mes la suma de 280,09.-€ quan la demandant havia de percebre cada mes un salari net de 3.262,34.-€.

Al mes de desembre de 2018 va rebre la suma de 568,86.-€ ja que ella va percebre dit mes la suma neta de 4.162,40.-€.

O sia, quan la demandant havia de percebre una nòmina de 4.162,40.-€, rebia un salari net de 3.593,54.-€ i jo la suma de 568,86.-€ i quan havia de percebre una nòmina de 3.262,34.-€ rebia un salari net de 2.982,25.-€ i la saig la suma de 280,09.-€.

Que un cop la suma principal estava satisfeta, va procedir a dictar una actualització per tal de calcular els interessos i va procedir a notificar dit acord a la demandant, la qual es va desplaçar al despatx i va posar del seu puny i lletra que no es mostrava conforme amb el deute.

Un cop assabentada de dit fet, i veient que no havia pres contacte amb ells posteriorment a la notificació de l'actualització del deute, va manifestar a una de les seves secretàries que la truqués per manifestar-li que fes una proposta de pagament per tal de pagar voluntàriament una suma de diners, amb vies a evitar novament un embargament salarial, gestió que fou efectuada el dia 11 de desembre de 2019, manifestant la que proposaria uns 100.-€ al mes i que ho faria aquella mateixa setmana.

Que se li manifestava que la seva proposta de pagament era insuficient i se li comunicava que la saig acceptaria un pagament mínim de 500.-€ al mes atenent els seus ingressos. En aquesta ocasió es trobava molt més receptiva i se li va explicar en el despatx tot el procediment, el qual va entendre.

Posteriorment, es va assabentar que la demandant disposava d'un pla de jubilació amb un import molt més important que l'import global de l'actualització i que el pagament íntegre per part del banc de dit import no li causaria cap perjudici econòmic a la mateixa, motiu pel qual se li

comunicava que procedirien a agafar els diners del pla de jubilació per tal que no hagués de satisfer cap quantitat de la nòmina.

Que aquest va ser el motiu real pel qual va satisfer l'import total reclamat, per tal que no agafessin els diners del pla de jubilació tot i que dita opció no li causava cap mena de perjudici.

El pagament fraccionat s'havia de realitzar sempre que la persona subjecta al pagament d'una execució no disposés d'altres mitjans per saldar, si al contrari, la persona disposava de la quantitat líquida objecte de reclamació, havia de pagar la mateixa sense dilacions de cap mena.

Es va donar trasllat de l'escrit de resposta a la demandant, comunicant posteriorment el seu desacord amb la contesta rebuda. En aquest sentit es va trametre un segon escrit a al despatx professional sol·licitant una relació detallada de totes les gestions efectuades per part del seu despatx professional amb l'exparella des del primer requeriment de data 28 d'octubre del 2016 fins la data; còpia de l'Aute d'Execució dictat el 30 de juny de 2016 en el marc de la causa Execució esdevingut ferm segons el certificat emès el 29 de setembre de 2016 i el criteri o base legal en la que es recolzava per sol·licitar els pagament de 10,45 euros per la notificació del requeriment del Saig de data 28 d'octubre de 2016, el pagament de 20,90 euros per la notificació de l'Acord d'Embargament del Saig de data 18 de novembre de 2016 i l'abonament de 30,00 euros per la notificació d'actualització de l'Acord d'Embargament del Saig de data 3 d'abril de 2019.

Es va rebre la segna contesta en la que s'aportava tota la informació sol·licitada, la qual, es va trametre a la demandant. Posteriorment, possats en contacte amb la reclamant, ens comunicava que havia efectuat el pagament total del deute i ens informava de la seva voluntat en procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 3/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en el que ens manifestava el seu desacord amb l'actuació de la Saig ja que va procedir a l'embargament del seu compte en data 27 de novembre abans de que el Batlle resolgués en data 6 de desembre l'incident d'execució que va iniciar en estar en desacord del deute que se li reclamava.

Es va admetre l'escrit i es va sol·licitar se'ns emetés un informe detallat amb la relació dels tràmits i gestions efectuades en referència al cas. Posteriorment, es rebia la contesta adjuntat la documentació que acreditava la seva contesta, en el que se'ns comunicava que el dia 18 de juliol se la va requerir per a executar una sentència dictada per l'Hble. Batlle el 20 d'abril de 2011, esdevinguda ferma segons el certificat emès per l'Hble. Batllia el 29 de març de 2019 i el dia 1 d'agost de 2019 va efectuar l'acord d'execució que afectava al demandant, que com constava

en l'expedient un telèfon de contacte se'l va trucar per convocar-lo al despatx, comprometenet-se aquest a personar-se.

Que el dia 14 d'agost de 2019, es personava el demandant al despatx i informava que li havien comentat que el mes d'agost era inhàbil per temes civils, explicant-li que els terminis del saig no eren els mateixos que els de la Batllia atès que el saig es regia pel Codi de l'Administració, manifestant que es trobava davant una indefensió ja que durant el mes d'agost no hi havien advocats, informant-lo des mateix despatx que no patís que tot i que el termini dels 13 dies per abonar el deute finalitzava el dia 3 de setembre, no es realitzaria l'acord d'embargament com a mínim fins el dia 9 de setembre, donant-li un marge de temps per cercar al setembre un advocat i poder efectuar una consulta al respecte.

En no haver satisfet en el termini concedit per a fer-ho l'import reclamat en l'acord d'execució, i en no tenir cap notícia, en data 13 de setembre de 2019 es dictà l'acord d'embargament, contactant novament amb el demandant perquè es personés al despatx per a notificar-li l'acord d'embargament.

Que personavt al despatx el dia 20 de setembre es va negar a signar la recepció de l'acord d'embargament, al·legant que havia presentat un incident a la Batllia, la Saig personalment va explicar-li que malgrat havia presentat un incident, la tramitació del saig no s'aturava fins que el Batlle la suspengués i que, malgrat la seva negativa a signar-la, se li va explicar que el millor era portar l'acord d'embargament prop de la seva lletrada per tal que efectués les gestions oportunes prop de la Batllia, acceptant dita proposta. Que posteriorment, el demandant va facilitar a la Saig una còpia de l'incident plantejat a la Batllia.

El dia 23 de setembre de 2019 la Saig va trucar a l'advocada del demandant per informar-la que malgrat havia vist que havia formulat incident, el procediment del saig no s'aturava doncs així ho posava de relleu la llei, manifestant l'advocada que ja era coneixedora de dit fet, havent sol·licitat prop de la Batllia la paralització de l'execució al seu càrrec.

El 25 de setembre de 2019 es va practicar els embargaments prop de totes les entitats bancàries, al Registre de societats i vehicles. Així com prop dels Notaris.

El dia 3 d'octubre de 2019 se li va notificar a la Saig que la Batllia per providència de data 2 d'octubre de 2019 havia procedit a obrir el corresponent incident d'execució, el Batlle va acordar la suspensió de l'acord d'execució i se la va requerir per tal que aportés còpia del seu expedient, presentant-la el dia 15 d'octubre de 2019.

Malgrat la suspensió acordada pel Batlle, com els embargaments ja havien estat practicats el 25 de setembre, tant els bancs com els

notaris van contestar a l'embargament en data 27 de novembre, per tant no era cert que es va enviar abans de què el Batlle resolgués l'incident, aquests diners van quedar retinguts al banc, sense que la Saig els reclamés.

Se'ns informava que el demandant abans de presentarla queixa a la Institució, va formular altra queixa davant del Ministeri de Justícia, aportant una sèrie de documents que justificaven el que la Saig relatava en l'escrit, ja que en el càrrec efectuat pel banc constava que l'IBAN d'abonament no era el de la Saig, i el beneficiari era el demandant, havent ingressat el banc dita suma en un compte obert a nom del demandant en espera que la Saig demanés el quantum mencionat, la qual cosa no havia estat efectuada i malgrat s'havia resolt l'incident, no li constava a la Saig que la resolució no hagués estat objecte de recurs.

Finalment, després d'informar l'interessat del contingut de l'escrit de contesta del despatx professional, ens comunicava la seva voluntat de tancar el dossier i aturar les nostres gestions. (Expedient 19/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa comunicant el seu desacord amb l'actuació d'un Saig. Ens manifestava que tenia un salari de 1500 euros i una retenció del mateix de 250 euros directament per part de la Batllia. Que ténia dos fills a càrrec més dos de la seva parella. Que degut a la seva situació econòmica no podia abonar l'import total reclamat i havia efectuat una proposta de pagament de 20 euros/mensuals, ja que fins i tot no podia fer-se càrrec de l'abonament del lloguer del pis. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà quant a l'actuació de la Saig.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Saig ens informés sobre la qüestió exposada pel demandant. Es va rebre l'escrit de contesta però es convocava a l'interessat a fi que ens aportés més dades del problema plantejat.

En aquest sentit, i donat que en reiterades ocasions havíem intentat posar-nos en contacte amb el demandant a fi de poder analitzar més acuradament la seva queixa, sense que hagués estat possible, posteriorment es va personar a la Institució manifestant que l'assumpte havia estat solucionat ja que havia abonat la totalitat del deute i ens comunicava la seva voluntat en procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 36/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa mostrant el seu desacord amb l'actuació d'una Saig, manifestant que constantment li era embargat el compte. Que una de les ocasions va ser per un deute de 4000 euros per manca de pagament de la manutenció de la seva filla, a la que no veia. Que l'entitat bancària li havia comunicat que tenia el compte

embargat per un deute de 2900 euros. Que es va posar en contacte amb el despatx professional tot informant que no li podia embargar el compte ja que Govern havia decretat l'estat d'alarma, obtenint per resposta que no podia desembargar-lo ja que es va efectuar l'embargament abans d'entrar en la situació de pandèmia i que el Batlle era el culpable en no haver-la informat. Sol·licitàvem ens emetés un informe detallat dels tràmits i gestions efectuades en referència a la queixa presentada i de les mesures que prendria davant la situació en la que es trobava el País.

Es va rebre l'escrit de contesta en el que la Saig detallava i adjuntava documentació que així ho acreditava, que segons els seus arxius el demandant tenia cinc expedients, tres per impagament de sancions de circulació, que un cop es va embargar el compte, van ser liquidades i els altres dos per reclamació de pensions d'aliments així com el 50% d'un tractament d'ortodòncia, el 50% d'un tractament d'ortopèdia, el 50% d'un altre tractament d'ortopèdia, els honoraris d'advocat generats per la petició d'execució davant del saig i les costes d'execució.

La primera reclamació de pensions impagades esdevinguda ferma segons s'acreditava per mitjà del certificat emès per la Batllia el 8 de gener del 2017, i que ja constava com a liquidada, després de realitzar un embargament del compte.

El darrer expedient corresponia a la reclamació de pensions d'aliments no satisfets dels mesos d'octubre, novembre i desembre de 2019, les pensions futures que es generessin i que no haguessin estat abonades, l'IPC corresponent dels anys 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 i 2019, els IPC futurs sense satisfer i les costes de l'execució, segons l'execució de la sentència dictada per l'Hble. Batlle en data 30 d'abril del 2010, recaiguda en el judici de mesures paterno-filials, tramitat en el procediment abreujat i esdevinguda ferma segons s'acreditava per mitjà del certificat emès per la Batllia el 8 de gener del 2017.

Segons comunicava la Saig, es va trucar al demandant el dia 27 de desembre de 2019 perquè comparegués al despatx per notificar-li l'Acord d'execució. Que va comparèixer al despatx el dia 30 de desembre de 2019 i se li va notificar l'Acord d'execució de data 18 de desembre de 2019, manifestant que no estava d'acord en la reclamació que se li estava efectuant i que presentaria un incident a la Batllia. Se li va comentar que malgrat presentés l'incident, el procediment d'execució del saig no es podria paralitzar fins que no fos acordat per l'Hble. Sr. Batlle.

Que transcorreguts els 13 dies que l'Acord d'execució concedia per pagar, i no havent-ho fet, el dia 24 de gener de 2020 es va dictar l'acord d'embargament i el mateix dia es va procedir a trucar-lo perquè es personés novament al despatx per notificar-li. Que va manifestar no estar d'acord en la continuació de la tramitació, explicant-li que la paralització de l'execució només podia ser acordada pel Batlle i que el dia que es

personés al despatx portés l'extracte del compte bancari i els punts de la CASS per tramitar l'aixecament del compte bancari en el mateix moment en què es procedís a embargar-li per tal de no crear-li un perjudici.

Malgrat es va comprometre a passar pel despatx, aquest no ho va fer i el dia 29 de gener se'l va tornar a trucar per recordar-li que havia de passar pel despatx, comproment-se a venir abans del dia 31 de gener, comunicant-li que de no venir, el dia 31 de gener es procediria a enviar l'acord d'embargament per via missatger. Atenent que no es va personar, el dia 31 de gener de 2020 es va enviar l'acord d'embargament per via missatger. L'avís de que havia de passar pel despatx se li va deixar a la bústia el dia 5 de febrer.

Que van transcórrer quinze dies i continuava sense comparèixer al despatx a recollir la carta, motiu pel qual el dia 2 de març de 2020 es va publicar l'edicte notificant l'acord d'embargament.

Que l'article 40 de la Llei 43/2014, del 18 de desembre, del saig, modificada per la Llei 8/2017, del 20 d'abril, establia que un cop notificat l'acord d'embargament, el saig havia de practicar l'embargament dels béns i drets de la persona executada en el termini màxim de cinc dies, motiu pel qual el dia 10 de març es va dictar i enviar diligència d'embargament adreçada als bancs embargant la suma que devia.

Que el dia 12 de març, va requerir a la Saig i assegurava que va comparèixer a la Batllia i allà se li notificà una providència per la qual es decidia procedir a l'obertura de l'incident plantejat pel demandant i es decretava la suspensió del procediment executori al seu càrrec, fet que restava clarament palès que la suspensió de l'execució al seu càrrec li fou notificada posteriorment a l'enviament de la diligència d'embargament al banc.

Malgrat l'exposat, el dia 31 de març i no pas el 29 com erròniament feia constar la queixa, el demandant va trucar al despatx per manifestar que tenia el compte embargat i que no ho podien fer ja que Govern havia decretat l'estat d'alarma.

En aquella ocasió s'informà que la diligència d'embargament no era del 31, sinó que era anterior a la paralització de l'execució a càrrec de la Batllia per tal de donar-li una explicació, i no era cert que se li digués que no podien desembargar-lo, se li va dir que enviés per mail l'extracte del compte per adreçar al banc l'aixecament de l'embargament i la petició sol·licitant l'aixecament del compte, manifestant que no tenia mail informant-lo que demanés al seu gestor d'enviar l'extracte i en relació a la petició de l'aixecament se li va donar la opció de portar-la més endavant.

El mateix dia 31 de març, es va rebre l'extracte del banc i aquell mateix dia es va enviar a l'entitat bancària la diligència d'aixecament de l'embargament en relació al compte que se'ls va facilitar.

La petició realitzada sol·licitant l'aixecament del seu compte bancari fou recepcionada per aquest despatx el dia 1 d'abril, havent-la trobat dipositada a la bústia del despatx.

L'exposat demostrava sense cap mena de dubte que en cap supòsit se li digué a l'interessat que no es podia desembargar i que no es podia fer res, ans al contrari, es va efectuar l'aixecament del seu compte bancari, fins i tot sense detenir l'extracte de punts de la CASS per no crear-li un perjudici, el mateix dia que ho va sol·licitar. Es va procedir a l'arxiu del dossier, comunicant la resolució a les parts interessades. (Expedient 86/20).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa i ens exposava el seu desacord amb l'actuació del Saig, ja que segons la sentència dictada pel Tribunal de Batlles de 9 de desembre del 2010, en el marc de la causa de Propietat Horitzontal i del consegüent Aute d'execució de 19 de setembre del 2017, esdevingut ferm i executiu, se li va notificar que el 6 de febrer el Saig va acordar l'adjudicació definitiva de les unitats immobiliàries de les que era copropietària, un cop realitzada la segona subhasta pública el 21 de gener de 2020.

Que així mateix en data 26 de febrer, es va acordar el termini d'un mes perquè deixés lliure i vàcues les unitats immobiliàries objecte d'alineació i venda en pública subhasta, i dipositar les claus al seu despatx.

Es va trametre la queixa presentada al Saig sol·licitant ens informés de quina data s'havia de comptabilitzar el termini acordat d'un mes perquè la interessada deixés lliure i vàcues les unitats immobiliàries objecte d'alineació i venda en pública subhasta, i dipositar les claus al seu despatx professional, així com si havia pres en consideració la situació actual que el país estava patint amb la pandèmia i les dificultats amb les que es trobava la ciutadania.

Es va rebre l'escrit de contesta en qual contingut se'ns comunicava que el 9 de novembre del 2017, la Comunitat de Propietaris on es situaven les unitats immobiliàries que ocupava la demandant, reclamava un deute que s'iniciava l'any 2008, al que s'afegien els interessos i les costes processals i d'execució que s'havien generat fins la total liquidació del mateix, segons execució de la Sentència dictada pel Tribunal de Batlles, el 9 de desembre del 2010, d'aquestes unitats i les places d'aparcament.

Que un cop acceptada la sol·licitud d'execució, seguint l'establert per la disposició transitòria tercera de la Llei 43/2014, del 18 de desembre del saig, modificada per la llei 8/2017, del 20 d'abril, tenint en compte que es tractava d'un supòsit encabit dins el que disposava l'esmentada norma, el 15 de novembre del 2017, es dictà l'Acord d'embargament que substituïa l'embargament que l'Hble. Batlle havia travat en el seu dia, reprenent per tant aquest els seus efectes, a data del 28 de juliol del 2011.

Que després de diverses reunions amb les parts l'11 de gener del 2018 la demandant, amb l'ajuda de la seva filla, va proposar liquidar el deute que se li reclamava. Que traslladada la proposta a la Comunitat, aquesta la va acceptar però uns mesos més tard incomplia la seva pròpia proposta, havent fet només 2 pagaments, fet que atesa la impossibilitat de recobrment, incitava a la Comunitat de Propietaris a valorar la possibilitat de sol·licitar el procediment d'alienació i venda en pública subhasta de les unitats immobiliàries que generaven i alimentaven el deute, com a única via d'execució del deute.

Que les referides unitats immobiliàries romanien hipotecades en garantia d'un préstec i l'entitat bancària l'any 2010 també iniciava una demanda judicial per la qual, el 9 de maig del 2011, se'ls reclamava una elevada suma segons es desprenia de la providència d'execució de sentència que els va aportar una entitat, subrogada en els drets i obligacions a d'altra.

La demandant es negava a complir la seva pròpia proposta de pagament, tot argumentant que igualment es perdrien les unitats objecte del deute, atès l'elevat deute reclamat.

El 18 de febrer del 2019, a petició de la Comunitat de Propietaris, amb el consentiment de l'entitat bancària s'iniciava el procediment d'alienació i venda en pública subhasta de les unitats immobiliàries tot comunicant-ho a les parts implicades.

Que en aquest moment, la interessada esdevenia coneixedora de l'inici de l'esmentat procés que acabaria en una venda en pública subhasta de les unitats immobiliàries que ocupava i ja se li va oferir un termini raonable de temps per cercar un altre habitatge i lliurar la possessió.

Un cop valorades les unitats, mitjançant diligència del 3 de juny del 2019, es va lliurar als copropietaris l'informe elaborat pel pèrit amb la valoració de les unitats objecte d'execució, tot advertint-los un cop més de l'imminent inici del procediment de venda en pública subhasta.

A partir d'aquest moment, es constatava que mentre l'altre copropietari compareixia cada cop que se'l requeria, la demandant ja no agafava ni el telèfon.

El 28 d'octubre del 2019, es publicava al BOPA l'edicte de venda en primera pública subhasta de les unitats referides. Aquesta subhasta es va portar a terme el 19 de novembre del 2019, tot resultant deserta. Que el 23 de desembre del 2019, es publicava al BOPA l'edicte de venda en segona pública subhasta de les unitats de continua referència. Aquesta subhasta es va realitzar el 21 de gener, tot resultant adjudicades provisionalment les unitats subhastades. El 6 de febrer, es dictava l'acord d'adjudicació definitiva de les unitats a favor d'una tercera persona.

Que el 26 de febrer, en congruència amb el procediment d'alienació i subhasta de les unitats referides, es dictà la diligència de notificació de venda en pública subhasta, mitjançant la qual es comunicava a les parts el resultat de la venda en pública subhasta, així com l'adjudicació a una tercera persona, tot indicant el resultat econòmic de la mateixa.

El 2 de març es notificava a l'altre copropietari, mentre que la demandant no contestava a cap de les múltiples trucades emeses pel despatx, quedant aquesta notificació pendent quan es va iniciar la crisi sanitària.

Finalment, el 21 d'abril, es va notificar l'esmentada diligència, emesa el 26 de febrer, que informava del resultat i conclusió del procediment, tot atorgant-li un termini de temps per deixar lliures i vàcues les unitats immobiliàries de continua referència, tot entregant la possessió de les mateixes lliurant les claus al nostre despatx professional.

En el seu escrit el Saig conclou que en cap cas es pretenia vulnerar els drets de la persona executada, tot i les molèsties que a aquesta li hagués pogut comportar, atès que aquesta era plenament conscient de la situació en la que es trobava, atesos els 10 anys transcorreguts, des de l'inici de les demandes judicials objecte d'execució.

La diligència objecte de la queixa fou dictada i emesa, el 26 de febrer, data que encara no s'intuïen les mesures dictades ni les dificultats amb les que es trobaria la ciutadania en mèrits d'aquesta malaurada pandèmia. Donat que aquesta diligència fou notificada, finalment el 21 d'abril, el termini enunciat havia quedat suspès i per tant no s'iniciaria fins que les autoritats competents aixequessin les mesures establertes a l'article 23 de la Llei 3/2020, del 23 de març, de mesures excepcionals i urgents per la situació d'emergència sanitària causada per la pandèmia de SARS-CoV-2, publicada al BOPA de l'1 d'abril del 2020, per la qual tots els terminis processals havien quedat suspesos.

Matisava el Saig que si la demandant hagués accedit a respondre a les trucades se li hagués pogut lliurar aquesta notificació al despatx, i fins i tot, si un cop rebuda la notificació hagués contactat, s'haurien pogut resoldre els seus dubtes, i que estaven a la seva disposició per resoldre qualsevol aclariment que precisés.

Es va donar trasllat del contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i transcorregut un període de temps considerable sense que la demandant es posés en contacte amb la nostra Institució, tal i com li vam sol·licitar, i després d'haver intentat comunicar-nos amb ella, sense que fos possible es procedia a l'arxiu del dossier. (Expedient 157/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en la que manifestava que des del passat mes de setembre de 2019 la Saig li efectuava una retenció de la seva pensió de prejubilació. Que l'import que percebia d'aquesta pensió era inferior al salari mínim interprofessional, considerant incorrecta l'actuació ja que la part que no superés l'import del salari mínim interprofessional era inembargable.

Adreçats a la Saig, trametent còpia de l'escrit de queixa al Ministeri de Justícia i Interior, es rebia la contesta exposant que era cert que l'any anterior, i en el marc de tres execucions al seu càrrec, va dictar tres diligències d'embargament de quantitats líquides en poder de tercers, les quals va dirigir a Govern, sol·licitant la referida retenció mensual d'una pensió que percebia.

Les diligències es van efectuar en base a la informació que detenia en aquell moment, després d'haver consultat a la CASS i d'haver constatat que el mateix percebia tres ingressos, ja que de forma mensual li constaven tres cotitzacions.

Que en atenció al que establí l'article 8, apartat 3 de la Llei 44/2014, del 18 de desembre, de l'embargament, la Saig especificava els càlculs, ratificant l'import embargable.

Que el demandant d'ençà l'any 2019, mai s'havia posat en contacte amb la Saig més que en una única ocasió i fou l'11 de maig, i per manifestar que havia interposat accions contra ella, sense aportar més dades, no volent ni personar-se al despatx a fi de mantenir una reunió, com se li va proposar.

Que si l'interessat veia modificats els seus ingressos, era ell qui ho havia de posar en coneixement del saig perquè s'ajustés la seva decisió a la nova realitat, atès que el que no seria lògic era que el saig hagués d'anar a la CASS cada mes per comprovar que les diligències d'embargament de totes les persones executades al despatx s'adeqüessin al nou moment.

Que el demandant mai havia efectuat cap proposta de pagament, tot i estar executant tres expedients contra el mateix, havent practicat la diligència d'embargament en relació als tres expedients atès que es la única manera d'anar reduint els deutes d'un elevat import inicial, ja que malgrat aquest detenia 27 vehicles al seu nom, tots ells molt vells,

constaven 11 embargaments anteriors als de la Saigs, nou dels quals eren de la Batllia i força antics.

El present dossier continua en tràmit d'enquesta, en espera una documentació complementària per part del demandant en manifestar el seu desacord amb la contesta rebuda. (Exèdient 247/20).

Un ciutadà manifestava el seu desacord amb l'actuació de la Saig, atès que aquesta havia bloquejat el seu compte sense posar-se, prèviament, en contacte amb ella, per un deute. Que, si bé era cert que des de principis d'any ja no residia a Andorra sinó a la Seu d'Urgell, no disposava de cap trucada perduda al seu telèfon mòbil que provés que com a mínim l'havien intentat contactar via telefònica abans de procedir al bloqueig del seu compte, contràriament al que afirmava la referida Saig. Que no trobava normal que per un petit import se li bloquegés directament el compte sense comprovar prèviament amb ell quina era la seva situació econòmica i personal.

Es va adreçar la queixa a la Saig, la qual posteriorment ens informava que l'expedient registrat derivava d'una sanció del Servei de Policia i que va enviar la carta de requeriment a l'adreça que figurava en la sanció, tal i com establia l'article 38 de la llei del saig, ajuntant la documentació que acreditava el requeriment i el certificat de l'empresa de missatgeria conforme aquest senyor al febrer ja no vivia en l'adreça indicada en el requeriment.

Malgrat l'interessat no es mostrava conforme amb la forma de procedir del despatx de saig, la llei no establia que s'hagués de trucar a cap executat, no havent-ho fet, desconeixent el motiu pel qual manifestava que sí se'l va trucar i menys encara que parlés directament amb la Saig i li digués que l'havien trucat, doncs la Saig assegurava no recordar en absolut haver parlat amb l'interessat, ni constava anotat en l'expedient, havent complert escrupolosament amb la tramitació exigida per llei.

Que el 19 de febrer de 2020 es va procedir a publicar al BOPA el requeriment, malgrat la llei no ho exigia, i el 18 de març es va publicar l'acord d'embargament.

Que el següent pas fou l'enviament de la diligència d'embargament als bancs, segons establia l'article 7 de la llei de l'embargament, i en compliment del que estableix l'article 40 de la llei del saig que corresponia a la pràctica de l'embargament.

Que no constava en l'expedient que l'interessat hagués anat al despatx a exposar la seva situació econòmica i personal un cop, segons ell, es va trobar el compte embargat, la qual cosa no era certa perquè l'entitat bancària mai va arribar a bloquejar el compte ja que disposava

dels diners en el compte i el que va fer el banc fou retenir l'import de la sanció.

La Saig manifestava que atenent al volum d'execucions administratives, era del tot inconcebible que es pogués trucar a tots i cadascun dels executats, abans de complir amb allò establert per la llei, en primer terme perquè era del tot anti econòmic i a més a més carregaria als despatxos de saigs d'una forma inassumible.

Tramès el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada, ens comunicava la seva voluntat de tancar el dossier ja que el problema havia estat solucionat. (Expedient 282/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa en la que mostrava el seu desacord amb l'actuació de dos saigs. Ens manifestava que havent rebut l'alta mèdica de la CASS el dia 8 de juny, va rebre un capital d'invalidesa derivat d'accident laboral amb un grau de menyscabament. Que dit import va ser embargat en la seva totalitat per la Saig a fi de sufragar diverses sancions, retornant-li posteriorment part de l'import embargat. Que a la data desconeixia la quantitat que tenia pendent d'abonar als Saigs ja que afirmava no tenir el justificant i no sabia la quantitat restant que hauria d'abonar.

Que tanmateix, durant un any, una quantitat del que percebia de la baixa mèdica de la CASS, també li era embargada. Que segons li van comunicar tota quantitat que percebés superior al salari base li seria embargada la meitat i assegurava que no ho tenia per escrit.

Es va sol·licitar informació als 2 saigs, trametent còpia al Ministeri de Justícia i Interior. Es va rebre la contesta d'un dels Saigs adjuntant la documentació escaient que corroborava en l'escrit de contesta. Exposava que l'interessat havia estat executat per sancions imposades pel Servei de Policia, taxes i impostos del Comú d'Encamp i una execució civil.

En el marc de diversos expedients al seu càrrec, i atenent el fet que el reclamant va efectuar múltiples propostes de pagament que mai va complir, va procedir a adreçar a la CASS diverses diligències d'embargament, embargant el 50% de l'import que sobrepassés el SMI fins el doble del mateix i l'import sobrepasant el doble d'aquesta suma, sent aquest import menor del que deia l'interessat, acreditant la Saig, amb documentació ajunta, el que deia.

Que amb la quantitat percebuda per la CASS es van liquidar els expedients en relació als quals s'havia travat embargament i atenent el fet que va sol·licitar li fos lliurada una suma de diners al compte obert en una entitat bancària un cop liquidats els expedients anteriorment relacionats, així es va procedir.

Malgrat l'exposat, convenia posar de relleu que en el despatx professional encara quedaven pendents de pagaments diversos expedients i el demandant manifestava no tenir justificants de pagament i voler saber la quantitat pendent d'abonar, podent adreçar-se al seu despatx per sol·licitar un certificat acreditatiu dels pagaments efectuats i l'import encara pendent d'abonament.

Posteriorment, es rebia la contesta per part de l'altre Saig en la que ens informava que, en aquella data, el seu despatx havia cursat nou expedients d'execució i vuit expedients per sancions de circulació imposades pel Servei de Policia, i una execució civil en mèrits d'un deute que mantenia amb una societat financera. D'aquests nou expedients, al Saig només li constava pagat el primer, iniciat el 16 d'agost del 2016, quedant pendents de pagament els vuit restants.

Que en el marc d'un procediment d'execució, el demandant va sol·licitar l'aixecament de l'embargament bancari travat contra el seus comptes, i s'ordenava el mateix, sobre els comptes assenyalats.

Que a efectes de poder fer front a l'esmentat deute es formalitzava una proposta de pagament, consistent en el compromís de pagament de 50 euros mensuals, que no es va signar fins el 6 de juliol del 2018.

Que tot i l'esmentat compromís de pagament, el reclamant no va (ni va pagar fins aquella data) ni una sola mensualitat. Fruit de l'esmentat incompliment i de l'entrada posterior d'altres expedients, el mes de juliol del 2019 (un any més tard) es va tornar a embargar els comptes bancaris.

Segons manifestava el Saig el deute total reclamat no era molt elevat, majoritàriament es tractava de sancions de circulació imposades pel Servei de Policia i d'un deute amb una societat financera, probablement fruit d'un contracte de finançament incomplert.

Per altra banda, no li constava que hagués visitat el seu despatx per sol·licitar la informació exposada davant la nostra Institució a mode de queixa, si més no, des del dia en el que aquest va formalitzar la proposta de pagament esmentada més amunt i mai complida. Finalment, el Saig sol·licitava del Raonador del Ciutadà dirigís a l'interessat vers el seu despatx, per tal que el poguessin informar detalladament dels expedients que romanaven oberts, així com per poder copsar la seva situació econòmica i escoltar les seves propostes de pagament, presents i futures. Aquest dossier continua en tràmit. (Expedient 330/20).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa manifestant el seu desacord amb l'actuació d'un Saig, atès que segons el seu acord de data 30 de setembre de 2020 s'havia de procedir a la venda en un termini no superior a sis mesos de la seva propietat, advertint que en el supòsit de

no procedir a la mateixa, la propietat seria alienada mitjançant venda en pública subhasta.

Que en data 7 de març del 2019 va rebre l'Acord d'Execució i que havia estat abonant l'import de 250 euros des del moment que va conèixer dita execució per part de la Saig. Que així mateix va procedir a la venda d'un local, havent donat l'import percebut a la present causa. Que posteriorment va augmentar l'import de pagament, satisfent dita quantitat des del setembre del 2019 fins el març del 2020 per tal de poder liquidar el deute en la major brevetat possible.

Que donada la situació es va veure obligat a reduir els seus pagaments en ser jubilat i en haver de cessar l'activitat de la seva cònjuge, no podent encara a la data reprendre l'activitat normal a causa de les conseqüències de la pandèmia.

Afirmava que no era comprensible el fet que havent abonant les quotes tal i com es va acordar, ara rebés una ordre en la que se l'obligava a vendre la seva propietat en un termini màxim de sis mesos o es procediria a la seva venda en pública subhasta, sol·licitant el Raonador a la Saig a que obeïa el canvi de criteri quant a la temporalització del pagament del deute en plena pandèmia.

Es va rebre la contesta en la que se'ns informava que el demandant havia anat efectuant pagaments insuficients per liquidar el deute executat en un termini raonable, iniciant els pagaments a raó de 100.-€ al mes, després 500.-€ al mes, per rebaixar-los posteriorment a 250.-€ al mes, pel que es va oposar en tot moment la part executant a continuar rebent dits imports.

Constatava que el reclamant es queixava de l'acord que havia pres en data 30 de setembre de 2020, i que li fou notificat en data 2 d'octubre, exposant els motius que havien dut a la Saig a prendre aquesta decisió. En l'acord se l'informava que disposava d'un termini de 13 dies per impugnar el mateix en cas de no mostrar-se conforme, i que amb la decisió presa havia d'impugnar-la davant de la Batllia.

El Raonador, vist l'escrit de contesta, es va torna a adreçar a la Saig manifestant-li que segons constava en l'acord signat en data 30 de setembre del 2020, va acceptar la proposta del demandant d'augmentar l'import de pagament de 250 € a 500 € des del mes de setembre de 2019 fins el mes de març de 2020 a fi de poder liquidar el deute en la major brevetat possible sent, per tant, pacífic i incontestable que va trobar, en aquell moment, que el pagament de 500 euros mensuals permetien liquidar el deute en un "termini raonable" segons afirmava l'interessat i que la Saig no ho contradeïa, procedint així mateix a la venda d'un local lliurant-li a l'import obtingut.

El Raonador sol·licitava que s'indiqués quines raons o criteris fonamentaven la decisió de no continuar procedint a augmentar altre cop dels 250 euros als 500 euros, tal i com inicialment havien estat acceptats, optant per ordenar la venda de la seva única propietat, que era la seva residència habitual, en un període de sis mesos, procedint a vendre-la en pública subhasta en cas contrari, sent aquesta una opció molt més onerosa per a un jubilat en les circumstàncies com les del reclamant, situació que distava molt de poder ser qualificada com a "normal" a causa de la pandèmia COVID-19 i les seves conseqüències.

Davant la manca de contesta per part de la Saig, s'envia, amb còpia al Ministre de Justícia i Interior, el pertinent recordatori. Aquest dossier continua en tràmit. (Expedient 342/20).

Un escrit de queixa era presentat per un ciutadà degut a l'actuació d'una Saig ja que, en el marc de l'embargament comunicat el 21 de novembre del 2019 segons l'execució de la Sentència dictada el 10 d'abril del 2019, esdevinguda ferma el 29 de maig del 2019, va acceptar la proposta de pagament mensual de 50 euros que havia estat abonant durant 1 any i escaig. Que al mes de juliol i sense oferir-li altra opció, li va embargar el compte de l'empresa i el seu personal. Que degut a la situació de la pandèmia, en ser autònom va haver de sol·licitar l'ajuda de Govern a fi de poder assumir les despeses i la manca de recursos econòmics en la que es trobava.

Que així mateix, comunicava que havia de satisfer una pensió d'aliments a la seva ex parella per les dues filles menors, fet que no va poder efectuar en tenir el seu compte bancari personal embargat. Que veient la situació en la que es trobava, va sol·licitar d'augmentar la proposta de pagament mensual a 150 euros, en comptes dels 50 euros, fet que la Saig no va acceptar manifestant que l'altra part l'estava pressionant molt.

Que tot i les poques entrades econòmiques que tenia del negoci, abonava la pensió i la Saig sense preavis ni acord, li retenia 300 euros mensuals.

El Raonador es va adreçar a la Saig, sol·licitant que ens informés sobre quina base decidia unilateralment la retenció de 300 euros en plena pandèmia com la que ens trobàvem, així com en base a quines quantitats havia decidit aquest import.

Es va rebre la contesta i manifestava que no era cert que proposés liquidar el deute en pagaments fraccionats de 50.-€ mensuals, primer perquè el deute era suficientment important, com per no acceptar una proposta tan minsa i atès que la situació de l'obligat al compliment podia veure's modificada i l'import a satisfer s'havia de fixar sempre en atenció a les capacitats en cada moment.

Que el demandant va satisfer durant diversos mesos 50.-€ i atenent que el deute a executar superava els 40.000 euros, en constatar que la quantitat abonada era del tot insuficient, la Saig el va convocar al despatx i va venir acompanyat de la seva lletrada.

Que el 16 de juny es realitzà la reunió i li va exposar que havia d'augmentar el pagament mensual i cada tres mesos hauria de justificar la situació de l'empresa ja que havia transcorregut vora un any d'ençà l'inici de l'execució havia satisfet una ínfima suma. El mateix dia la lletrada va sol·licitar un canvi de domiciliació del negoci i el mateix fou autoritzat un cop ho formalitzava l'executat per escrit, tal i com li fou demanat, per tal de conèixer l'adreça, nom del negoci etc... a traslladar.

Que el 20 de juliol, una vegada va portar la documentació comptable i els extractes de l'empresa i veient moviments estranys en els comptes, es va efectuar una diligència requerint d'aportar diversa documentació, va ser notificada en data 31 de juliol i li fou concedit el termini de 8 dies hàbils per complimentar el requeriment.

Que després de dos mesos, encara mancava documentació no facilitada, i la Saig assegurava que constantment calia trucar-lo perquè realitzés el pagament mensual, va propiciar l'embargament dels comptes, entre ells el de l'empresa que constava obert a nom d'ell.

Que així mateix no era cert que el demandant no hagués estat informat de l'embargament travat, ja que se'l va trucar el dia 23 de setembre i aquest va manifestar que estava amb un menor al cotxe i se'l va requerir a que tornés la trucada l'endemà, moment en què se l'informà de dit extrem.

Que el dia 2 d'octubre, la Saig es va reunir amb la lletrada del demandant, manifestant-li que havia constatat irregularitats en la comptabilitat i es van consensuar diverses opcions de pagament. El dia 7 d'octubre, la lletrada efectuà una proposta de pagament de 300.-€ al mes, no essent doncs cert l'exposat consistent en que va ser la Saig qui, sense preavis ni acord, va fixar unilateralment la suma de 300.-€ a abonar de forma mensual.

Que el dia 8 d'octubre, mitjançant correu, la part executant acceptava la proposta de percebre la suma de 300.-€ per mentre l'interessat no estigués en millor situació i d'ençà el dia 12 d'octubre, no havia efectuat cap pagament a compte del deute i la part executant el dia 1 de desembre adreçava a la Saig dos correus reclamant el pagament mensual. Aquest dossier continua en tràmit. (Expedient 345/20).

7.- SECTOR ACCIONS PRIVADES

7.I. 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 què 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: 10/20, 17/20, 23/20, 33/20, 61/20, 81/20, 95/20, 99/20, 101/20, 111/20, 112/20, 122/20, 123/20, 128/20, 137/20, 141/20, 164/20, 167/20, 170/20, 171/20, 172/20, 178/20, 179/20, 182/20, 197/20, 199/20, 210/20, 212/20, 228/20, 246/20, 273/20, 274/20, 275/20, 276/20, 277/20, 285/20, 286/20, 308/20, 320/20, 353/20, 356/20, 357/20, 359/20, 360/20, 366/20, 374/20 i 379/20.

7.II. Expedients "Habitatge"

Els expedients inclosos en aquest sector són: 1/20, 2/20, 5/20, 6/20, 7/20, 11/20, 12/20, 13/20, 14/20, 15/20, 16/20, 22/20, 27/20, 30/20, 31/20, 32/20, 34/20, 38/20, 39/20, 40/20, 41/20, 44/20, 50/20, 52/20, 53/20, 54/20, 58/20, 59/20, 60/20, 62/20, 67/20, 70/20, 71/20, 77/20, 80/20, 91/20, 92/20, 94/20, 97/20, 98/20, 100/20, 104/20, 106/20, 107/20, 109/20, 118/20, 119/20, 120/20, 124/20, 125/20, 129/20, 131/20, 133/20, 138/20, 140/20, 148/20, 153/20, 154/20, 155/20, 161/20, 166/20, 169/20, 173/20, 185/20, 187/20, 188/20, 189/20, 195/20, 200/20, 201/20, 204/20, 206/20, 207/20, 208/20, 211/20, 213/20, 214/20, 216/20, 217/20, 218/20, 220/20, 224/20, 232/20, 238/20, 241/20, 242/20, 249/20, 255/20, 259/20, 261/20, 263/20, 264/20, 266/20, 267/20, 272/20, 289/20,

290/20, 291/20, 294/20, 297/20, 304/20, 306/20, 307/20, 309/20, 319/20, 321/20, 323/20, 325/20, 328/20, 333/20, 335/20, 337/20, 339/20, 340/20, 343/20, 347/20, 351/20, 352/20, 354/20, 358/20, 369/20, 371/20, 377/20, 380/20, 383/20 i 386/20.

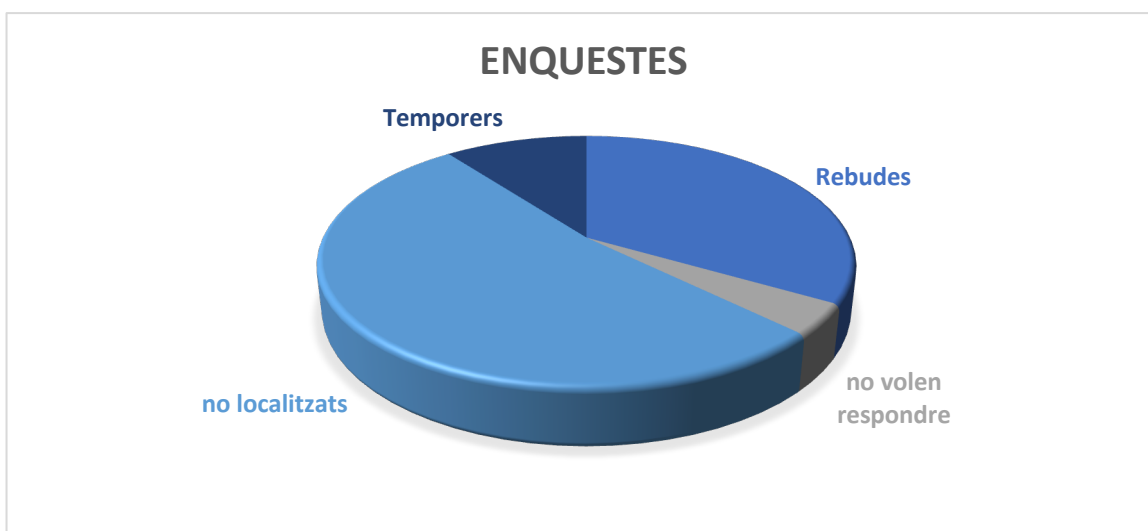
Les nombroses queixes relacionades amb l'increment del preu dels lloguers i/o la rescició de contractes va motivar que el mes d'octubre de 2018 es posés en marxa una investigació per avaluar l'impacte real de les queixes que s'estaven reflectint tant al carrer com als mitjans de comunicació, estudi que s'ha continuat davant el nombre de ciutadans que ens contacten en aquest sentit.

Aquesta pràctica per part dels propietaris/gestors immobiliaris ha continuat durant tot l'any 2020. Tot i ser coneixedors de les mesures urgents adoptades per part del Govern en aquest sentit.

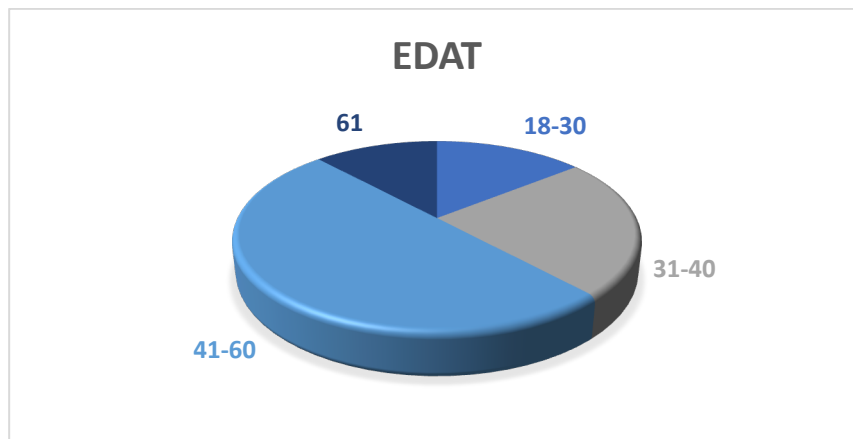
L'any 2020, la Institució del Raonador del Ciutadà obre 126 expedients vinculats a qüestions relatives a l'habitatge.

Per poder fer una anàlisi més acurada del perfil de les queixes que arriben, i de la tipologia dels habitatges i dels usuaris afectats, la Institució ha impulsat per primera vegada, una enquesta prop de les persones que s'han adreçat a la Institució del Raonador del Ciutadà durant l'any 2020 per tal de disposar de dades actualitzades que ajudin a dibuixar un escenari més precís que ajudi a trobar les solucions més pertinents a un problema que – a data d'avui- preocupa la ciutadania.

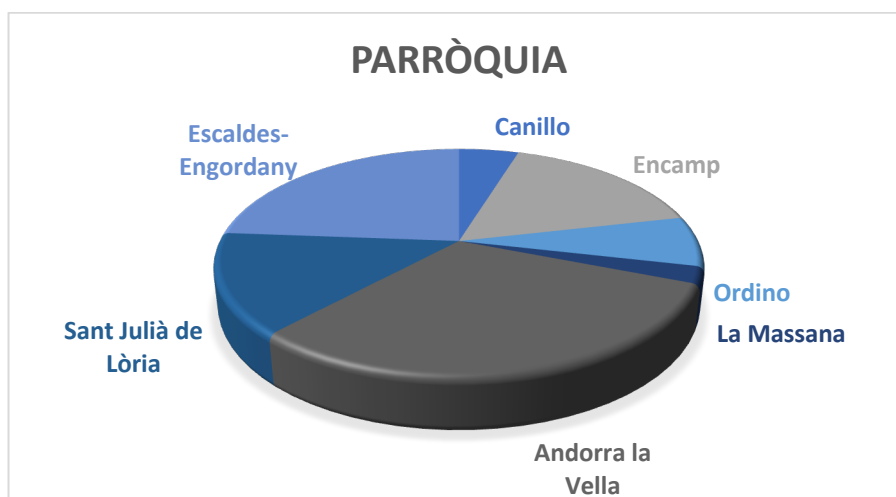
Cal destacar, però, que més de la meitat de les persones consultades no han estat localitzades o bé han declinat respondre l'enquesta, malgrat el seu caràcter anònim i confidencial.



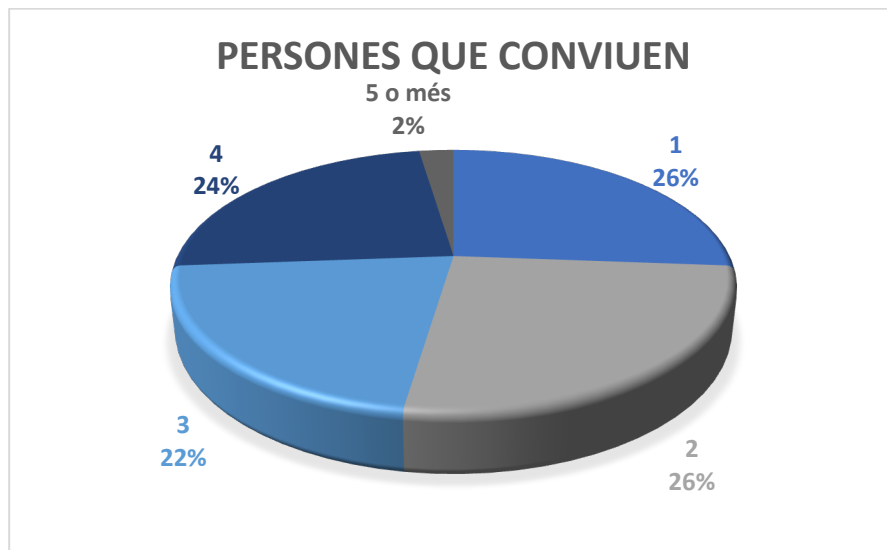
Pel que fa a l'edat dels demandants, la major part són persones d'entre 31 i 45 anys, per tant, persones actives dins el mercat laboral.



Pel que fa a la parròquia de residència, el gruix dels immobles afectats està ubicat a Andorra la Vella i Escaldes-Engordany, i en tercer lloc a la parròquia d'Encamp.



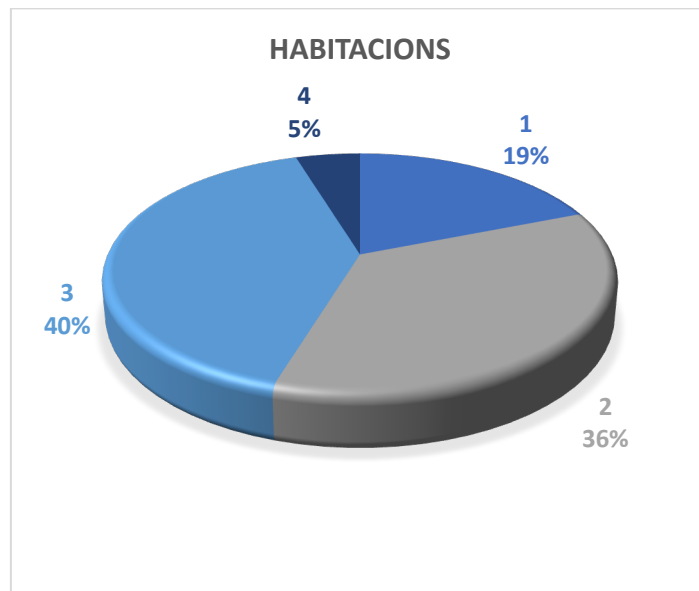
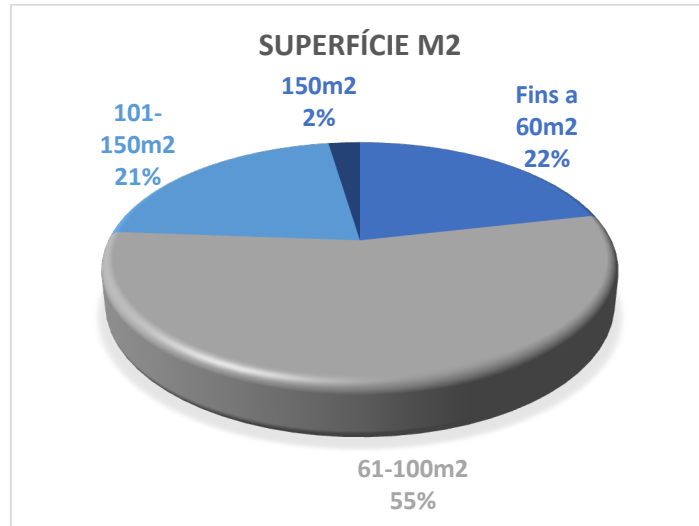
Les famílies afectades estan majoritàriament integrades per nuclis d'una a 4 persones per vivenda.



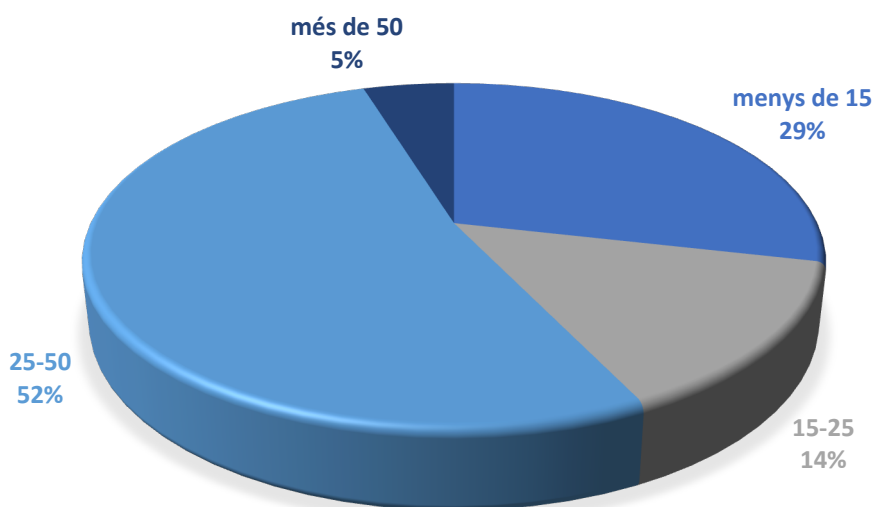
El 45% dels casos que han arribat conviuen amb algun animal de companyia.



La superfície dels immobles concernits solen tenir d'entre 60 i 100m², i la majoria tenen dues o tres habitacions.

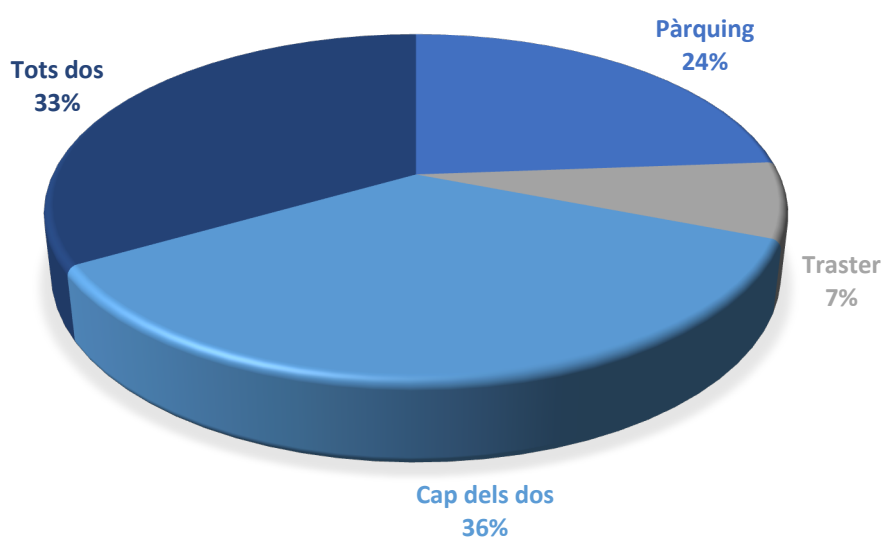


ANTIGUITAT IMMOBLE

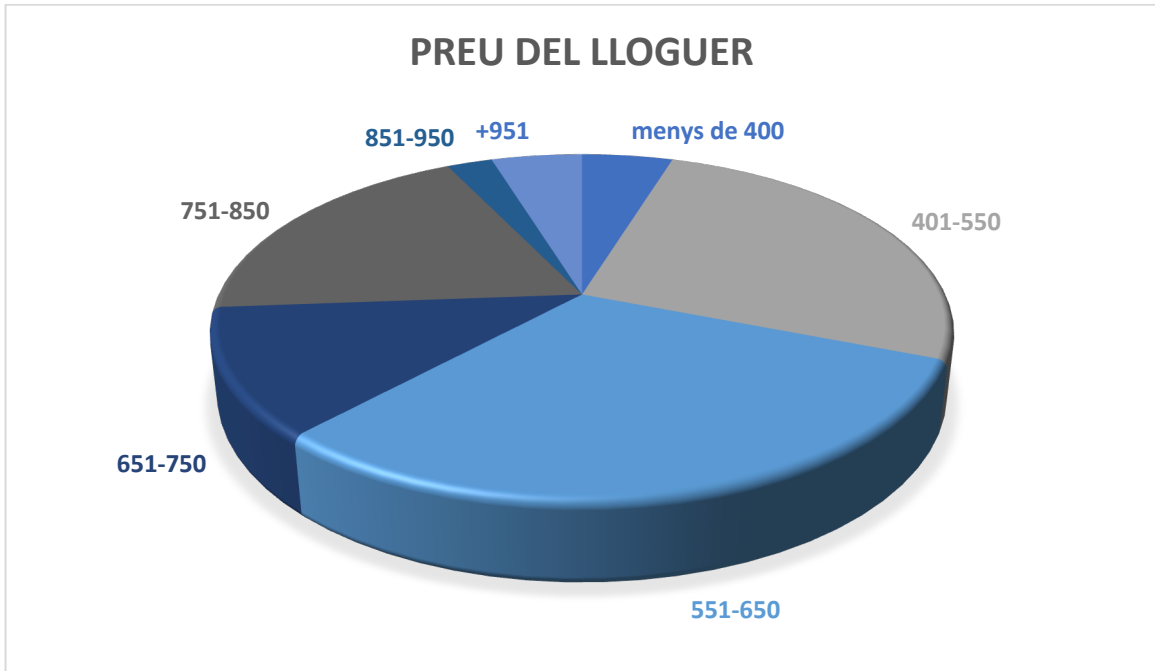


Més de la meitat dels pisos té aparcament, tot i que un de cada tres cases no disposa ni d'aparcament ni de traster.

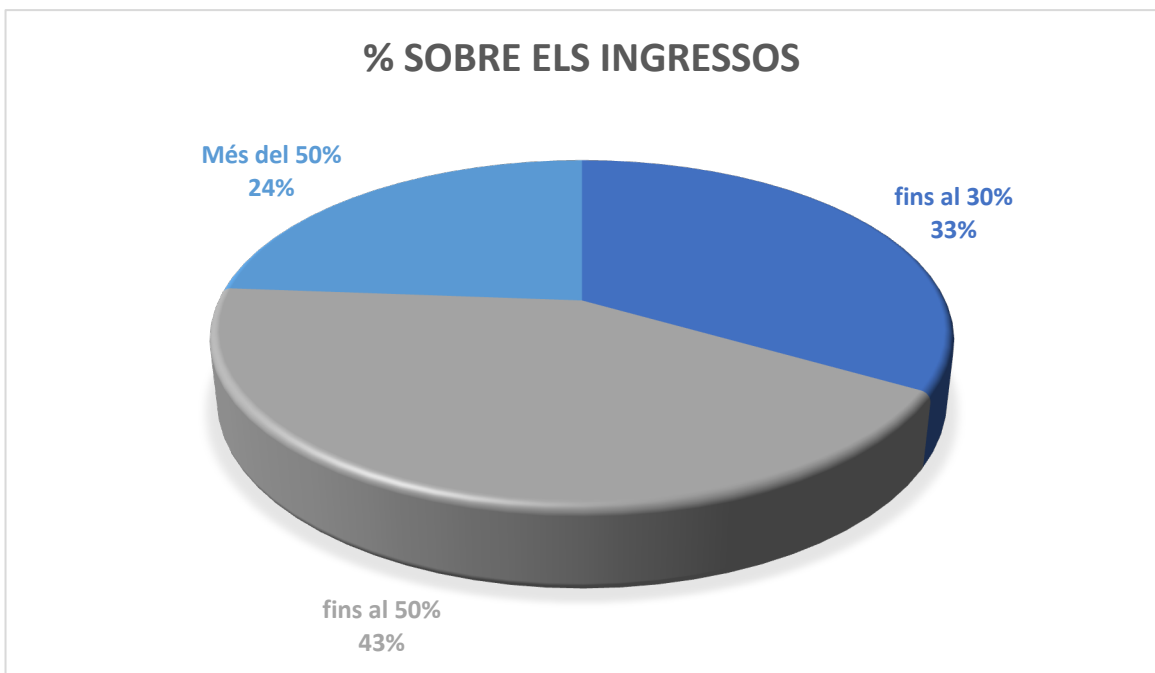
ALTRES SERVEIS



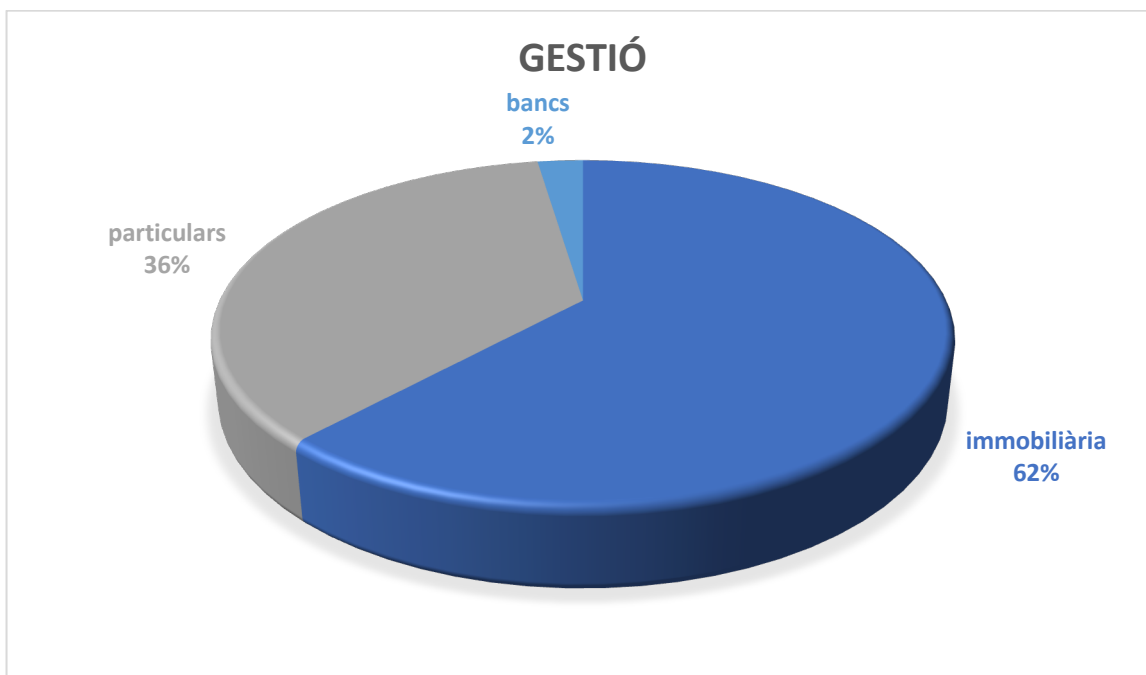
Els preus de les rendes oscil·len entre els 320€ i els 1.100€ mensuals.



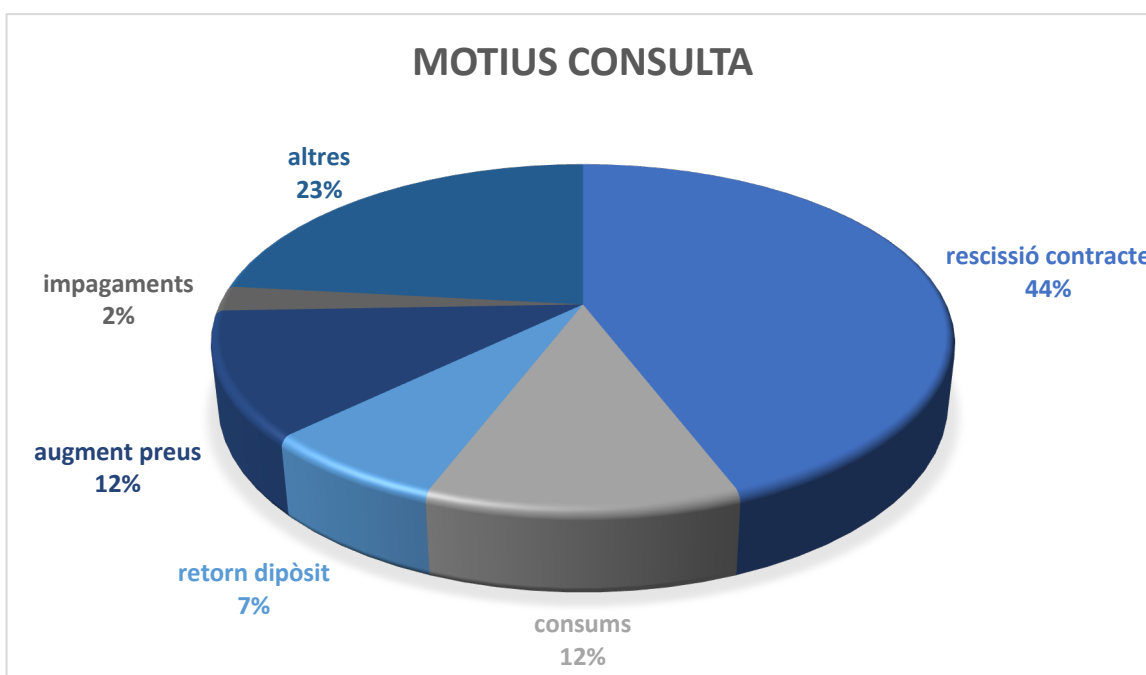
En la major part dels casos, el preu del lloguer supera l'estàndard recomanat d'un màxim del 30% dels ingressos familiars. En un dels casos, suposa el 90% de les rendes familiars.



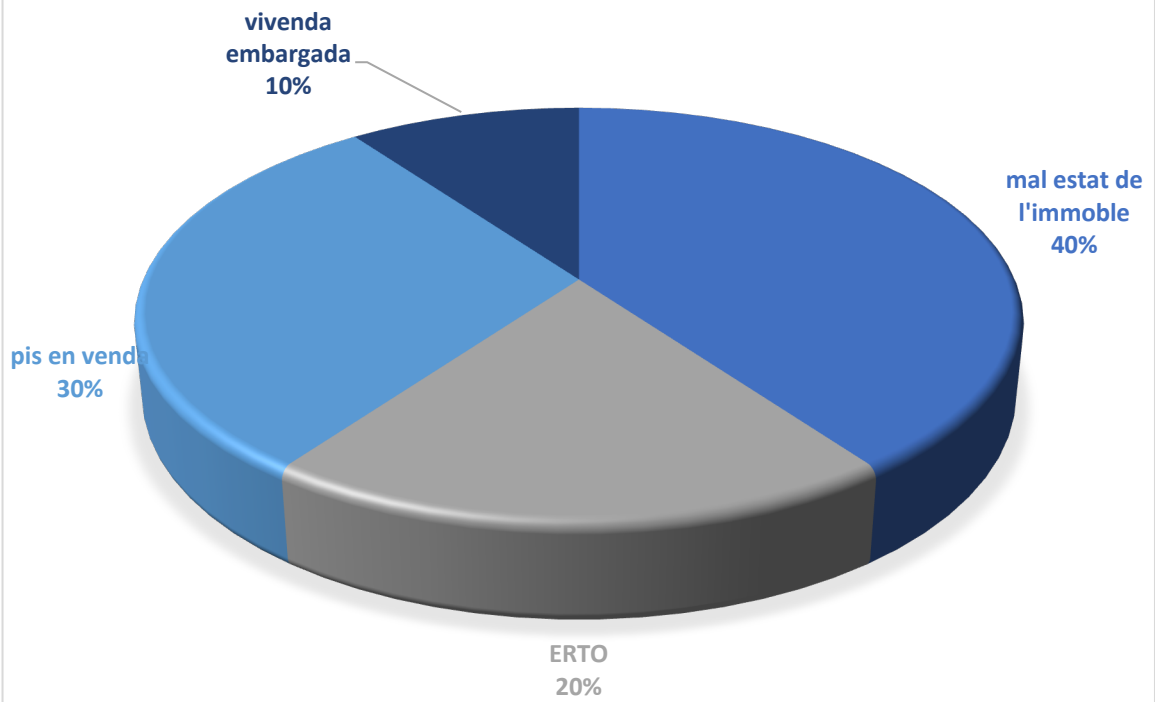
La gestió dels pisos és responsabilitat d'immobiliàries o empreses de gestió de patrimonis, tot i que també hi ha immobles gestionats directament pels propietaris.



Els motius de consulta a la Institució són majoritàriament la rescissió unilateral dels contractes i dificultats per calcular els consums.



DETALL "ALTRES"



Índex General

INTRODUCCIÓ : Consideracions generals a l'entorn de l'activitat del Raonador del Ciutadà	pàg. 2
PRIMERA PART: Anàlisi, resum estadístic i Comunicació	7
Anàlisi i resum estadístic	8
A) Expedients formals.....	9
B) Expedients per sectors	11
Anàlisi i resum comunicació.....	12
SEGONA PART: Expedients registrats i desenvolupats per sectors.....	18
Contingut de la segona part.....	19
1 - Sector finances	40
1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	40
1.II. Expedients significatius	40
2 - Sector urbanisme.....	41
2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	41
3 - Sector social:	
3.I. Pensions / CASS	41
3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	41
3.I.II. Expedients significatius.	41
3.II. Infants - Jovent	66
3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	66
3.II.II. Expedients significatius	66
3.III. Tràmits socials	73
3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	73
3.III.II. Expedients significatius	73
3.IV. Discapacitats.....	93
3.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	93
3.IV.II. Expedients significatius	93
4 - Sector administració general:	
4.I. Sector Administració general.	95
4.I. Institucions penitenciàries	95
4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	95
4.I.II. Expedients significatius	96
4.II. Administració general	97
4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	97
4.II.II. Expedients significatius	97
4.III. Contaminació acústica, higiene i pol·lució.....	128
4.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	128
4.IV. Seguretat viària	129
4.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	129
4.IV.II. Expedient significatius	129
5 - Sector institucional	130
5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	130
5.II. Expedients tramitats..	130

6 - Sector justícia.....	131
6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	131
6.II. Expedients tramesos al Consell Superior de la Justícia.....	131
6.III. Expedients “Cambra de Saigs”.....	133
7 - Sector accions privades.....	150
7.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	151
7.II. Habitatge.....	151
