

Informe anual al Consell General

2015



Raonador del Ciutadà

PRINCIPAT D'ANDORRA

INTRODUCCIÓ

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

Amb data 31 de desembre finalitza el període que des de l'1 de gener de 2015 comprèn el temps d'aquest informe / memòria i que, per llei, estem obligats a presentar en la primera sessió ordinària del Ple del Consell General, en virtut de l'article 21 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

La nostra actuació ha estat sempre com a comissionat o delegat del Consell General, vetllant pel compliment i aplicació dels drets i les llibertats de les persones, recollits en la Constitució, i perquè l'Administració pública i parapública actuï i s'adeqüi als seus principis.

També hem tingut present en tot moment la Declaració universal dels drets humans d' "igualtat de totes les persones davant la Llei i que els poders públics han de crear les condicions per tal que aquesta sigui real i efectiva".

Hem de fer constar que el coneixement de la nostra Institució i el treball dut a terme, a poc a poc, i després d'insistir a donar-nos a conèixer, ha arrelat en la societat andorrana. Això no obstant, hem de continuar la comunicació i informar de la tasca del dia a dia en defensa de la dignitat de les persones. Fent nostre el lema dels *ombudsmen*: "Conèixer i informar-se, però també fer-se conèixer com a institució".

Tenint present la necessitat d'intercanvi amb altres *ombudsmen*, amb els quals estem associats, i continuant amb l'ànim de formació i actualització, hem assistit al XXè Congrés de la FIO, Federació Iberoamericana de l'Ombudsman. La importància del tema així ho requeria: "Acceso a la información pública y transparencia".

En aquest congrés es van posar de relleu la importància que té l'accés a la informació i els diferents mètodes que es poden utilitzar per donar a conèixer a la ciutadania el seu dret d'accés a aquestes dades i el respecte a la transparència com a base per evitar la corrupció.

Durant el 2015 hem procurat informar la població de la nostra postura al costat del ciutadà en defensa dels problemes envers l'Administració pública, cosa que també hem fet extensiva als centres escolars del país, algun dels quals hem visitat per explicar qui pot recórrer i com fer-ho per a què puguin trobar en nosaltres una ajuda.

Aquesta ajuda, en determinats casos, és de simple atenció, d'escoltar i orientar com resoldre determinats problemes i que no són competència de la Institució.

Hem de tenir present que, en molts casos, el nivell cultural de les persones no és el més adient per a resoldre determinats assumptes burocràtics, per la qual cosa mirem d'informar com poden fer-ho, la manera més ràpida i a quin organisme adreçar-se. Procurem escoltar. El Raonador ha de tenir present que ha de complir la funció de reconeixement de la dignitat

humana reflectida en la nostra Constitució i pensem que requereix un tracte especial per part de tots els servidors públics i en tots els àmbits.

Precisament, un dels temes en els quals la Institució no té competències, per ser entre particulars, és el d'habitatge. L'article 14.4 diu: "si el rebuig és per incompetència, el Raonador del Ciutadà ha d'informar, si escau, de l'autoritat o del procediment que al seu entendre sigui més adequat". En aquest sentit, una vegada més, remarquem la conveniència de crear un contracte de lloguer genèric, que eviti les males praxis o els possibles fraus.

Són les economies mitjanes i baixes les que han patit més aquestes necessitats per la manca de recursos, per la crisi i les conseqüències, com els lloguers alts, sous baixos, energia cara, pensions mínimes, atur, etc., factors que han estat la causa de reclamacions d'ajudes al Ministeri de Salut. Hem de remarcar, això no obstant, que cap persona necessitada ha quedat desatesa per part del Ministeri. Malgrat això pensem que, de vegades, els paràmetres a seguir per atorgar ajudes no són els més adequats a la realitat de les persones.

Pel que respecta a la col·laboració de l'Administració i dels organismes del país, en general ha estat satisfactòria, i han donat resposta a les nostres queixes, demandes i expedients. Això no obstant, hem de fer constar que certes administracions ho han fet després de rebre els nostres recordatoris en què se'ls notifica l'obligació de col·laboració amb el Raonador del Ciutadà, segons l'article 19 de la Llei per la qual ens regim.

Respecte al funcionament de la Justícia, d'acord amb els articles 3 i 4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, hem traslladat les queixes rebudes al Consell Superior de la Justícia, ja que, tal com diu la Llei: "El Raonador del Ciutadà no té competències en aquests assumptes". Si el Consell Superior de la Justícia ens informa de la qüestió plantejada, traslladem la resposta a la persona interessada.

En aquest apartat les queixes més comuns són les referents a la tardança en les sentències. És una qüestió en què fa temps que venim insistint.

Darrerament, s'han fet tota una sèrie de millores, tal com la modificació de la Llei qualificada de la Justícia de 3 de setembre de 1993 per la Llei qualificada 28/2014, que esperem que donin el seu fruit properament i puguin contribuir a que la societat confii més en la Justícia.

Aquest any, com els anteriors, hem continuat atenent els interns del Centre Penitenciari de La Comella que ho han sol·licitat; altres, acompanyant a autoritats judicials. D'aquestes visites hem comprovat determinades mancances i necessitats que hem posat en coneixement dels organismes adients.

Hem de fer constar que el Ministeri de Justícia i Interior ha estat receptiu a les nostres demandes i observacions; algunes les ha atès i d'altres estan en projecte de resolució. Una vegada més fem menció que tots som iguals davant la llei, tots som iguals i tots tenim els mateixos drets.

El treball fet aquest any ha estat semblant a l'anterior, amb 302 expedients, amb la diferència que la gravetat de la temàtica ha estat més lleugera, possiblement perquè la crisi patida els darrers anys ha disminuït. No ha estat així en les reclamacions a la CASS. Continuem rebent la disconformitat d'algun ciutadà pel tracte rebut per part d'un grup dels seus funcionaris; de persones que han rebut l'alta mèdica quan estaven patint tractaments mèdics o determinades invalideses. Creiem que hem de tenir en compte que la salut de les persones ha d'ésser més important que una cotització. En el mateix ordre de reclamació estan les persones que, després d'esgotar els recursos al Consell d'Administració de la CASS, han de recórrer a la jurisdicció ordinària, a la Batllia, i desisteixen d'acudir-hi per manca de recursos o per cansament.

En aquest sentit, des de la Institució hem vingut reclamant en anys anteriors la creació d'una comissió mixta CASS-metges externs, que pugui analitzar els casos problemàtics. Darrerament el Govern ha nomenat tres metges que el malalt pot sol·licitar per emetre un dictamen que no sigui solament aquell emès per la CASS. En alguna cosa ens han fet cas. El que és sorprenent és que el pacient hagi de pagar una part d'aquesta atenció.

Les reclamacions envers l'Administració, malauradament, són molt presents. El nombre no és molt elevat, però si és suficient per insistir un any més que el funcionari està al servei del ciutadà i, per tant, el primer objectiu que ha de tenir és atendre'l i oferir-li un bon servei.

Les entrevistes efectuades al llarg del 2015 són 1.034, de les quals s'han resolt 302 expedients, classificats en 7 apartats o sectors: sector finances; sector urbanisme; sector social, sector Administració general, sector institucional, sector Justícia i accions privades.

En el “sector finances”, hem recopilat els expedients que es vinculen a problemes o demandes d'informació en referència a tributs, taxes o impostos aplicats per l'Administració pública als ciutadans.

Els expedients inclosos en el “sector urbanisme” versen sobre problemes derivats de permisos o de límits en la construcció d'immobles, murs de contenció o estat dels immobles.

El “sector social” ha estat subdividit en quatre apartats per a una millor organització dels dossiers registrats: pensions/CASS, infants/jovent, tràmits socials i discapacitats. Els expedients registrats han estat relacionats amb queixes referents a pensions de vellesa, invalidesa o viduïtat; desacords amb altes mèdiques; desacords de beneficiaris en el reembossament de despeses mèdiques; temes vinculats amb joves o infants, relatius a centres escolars i extraescolars; expedients relacionats amb sol·licituds d'ajudes econòmiques al Ministeri de Salut i Benestar; pensions de solidaritat, periòdiques, d'habitatge, així com els dossiers que han fet referència a persones amb mobilitat reduïda.

Aquest sector ha tingut, respecte a l'any 2014, una lleugera disminució i representa el 27,49% del total dels expedients d'aquest any.

Així mateix, el “sector Administració general” ha estat subdividit en quatre apartats: institucions penitenciàries, Administració general, contaminació acústica i higiene i, per últim, seguretat viària. Els expedients inclosos en aquest apartat han estat els que versen sobre temes vinculats als interns del centre penitenciari i les seves dependències, temes en general adreçats a diverses administracions públiques, com ara: demandes de residència, nacionalitat, permisos de sojorn i treball, desacords amb actuacions de l'Administració, disconformitat amb sancions imposades, sorolls, manca d'higiene en espais públics, etc.

Aquest apartat ha tingut una disminució de dossiers respecte a l'any anterior, tot i que és un dels sectors amb més expedients del 2015, amb el 24,84% del total.

En el “sector institucional” s'han inclòs els expedients que han versat sobre institucions com el Col·legi d'Advocats d'Andorra o d'altres entitats en què la Institució no té competència directa.

El “sector Justícia” recopila les queixes que fan referència a l'Administració de la Justícia, batlles, magistrats o fiscals, les quals no han estat admeses a tràmit i se n'ha donat trasllat immediat al Consell Superior de la Justícia, d'acord amb l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà (L.C.F.R.C.). La seva proporció dins la totalitat d'aquest any és del 12,92%.

Per últim, el sector anomenat “accions privades” ha estat el que s'ha destinat als dossiers que versen sobre assumptes entre particulars. Aquí la Institució ha informat els demandants no tenir-hi competència, però sí de la possible via de solució i del procediment a seguir per a resoldre el problema en qüestió.

La quantitat de dossiers d'aquest sector ens dona un percentatge sobre el total d'un 27,82%.

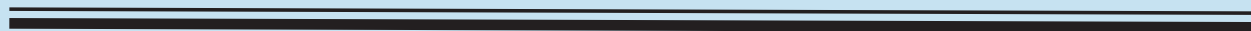
Com a final d'aquestes consideracions generals, voldria mostrar el meu agraïment a totes aquelles persones que ens han mostrat la seva ajuda, a les diferents administracions i entitats col·laboradores, així com a les autoritats i als funcionaris que, amb la seva predisposició, ens han permès dur a terme la nostra funció de defensar i vetllar pel compliment i per l'aplicació dels drets i les llibertats de les persones recollits en la Constitució del Principat d'Andorra.

Agraïm també a tots els mitjans de comunicació la seva implicació en la tasca del Raonador del Ciutadà.

El meu agraïment especial a l'equip de la Institució, les Sres. Rosa Sarabia Rebolledo, Laura Gil Martínez i Blanca González Adan.

El Raonador del Ciutadà
J.R.G

1



PRIMERA PART

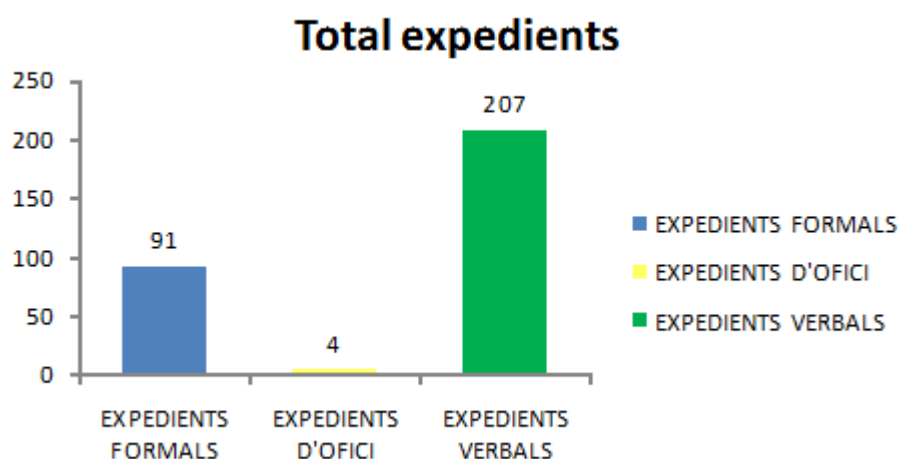
ANÀLISI I RESUM ESTADÍSTIC

Anàlisi i resum estadístic

En la primera part de l'Informe anual al Consell General presentem, mitjançant una estadística, les dades més rellevants referides al desenvolupament de l'activitat del Raonador del Ciutadà durant el curs d'aquest període 2015.

Durant aquest any, tal com podeu comprovar, s'han obert un total de 302 expedients, dels quals, 3 resten en tràmit: 1 per no haver rebut contesta de l'Administració afectada, en haver estat registrat a finals d'any, i els altres 2 per no haver rebut contesta, tot i haver efectuat els respectius recordatoris sol·licitant-la. Els que no han estat admesos a tràmit i que afectaven el funcionament de la Justícia van ser lliurats immediatament al Consell Superior de la Justícia.

Del total dels 302 expedients, 91 es van tractar com a expedients formals escrits, 4 expedients d'ofici i 207 en concepte d'expedients informatius que versen fonamentalment sobre sol·licituds d'informació dels ciutadans que no donen lloc a actuacions posteriors per part del Raonador del Ciutadà.

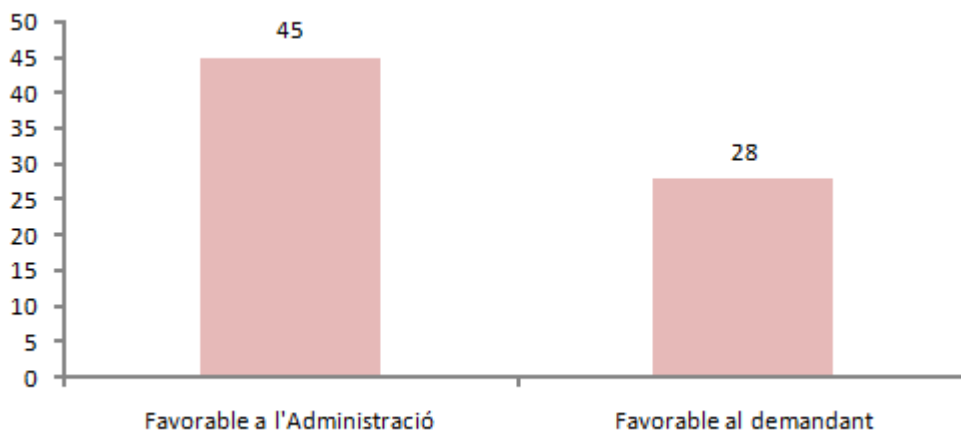
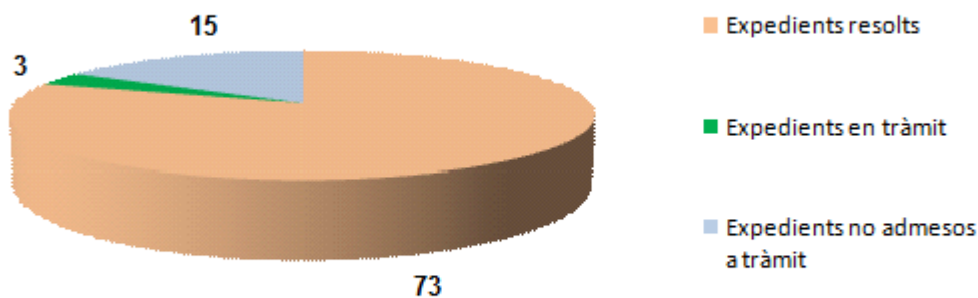


A) EXPEDIENTS FORMALS

Any 2012 Any 2013 Any 2014 Any 2015

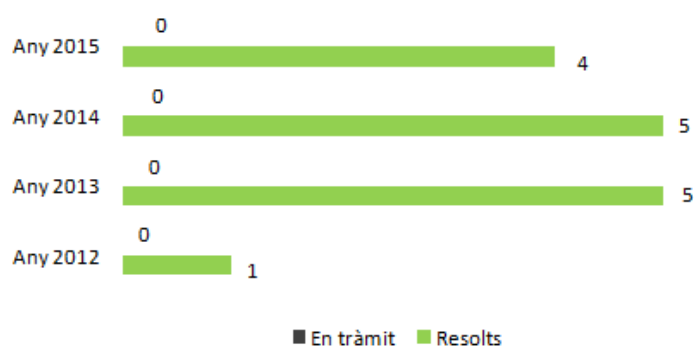
1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS

A INSTÀNCIA DE PART		89	88	94	91
1.1	Admesos a tràmit	76	69	78	76
	- Resultats	70	69	74	73
	Favorable al demandant.....	31	20	14	28
	Queixes.....	31	20	14	28
	Favorable a l'Administració	39	49	60	45
	Queixes.....	39	49	60	45
	- En tràmit	6	0	4	3
	Queixes.....	6	0	4	3
1.2	No admesos a tràmit	13	19	16	15
	Queixes.....	13	19	16	15

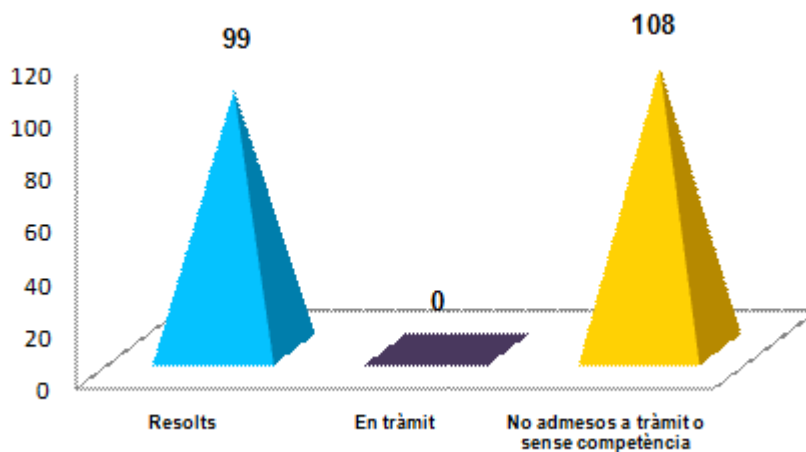


2.TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

D'ofici1554
Resultats	Favorable al demandant.1333
	Favorable a l'Administració0221
En tràmit0000

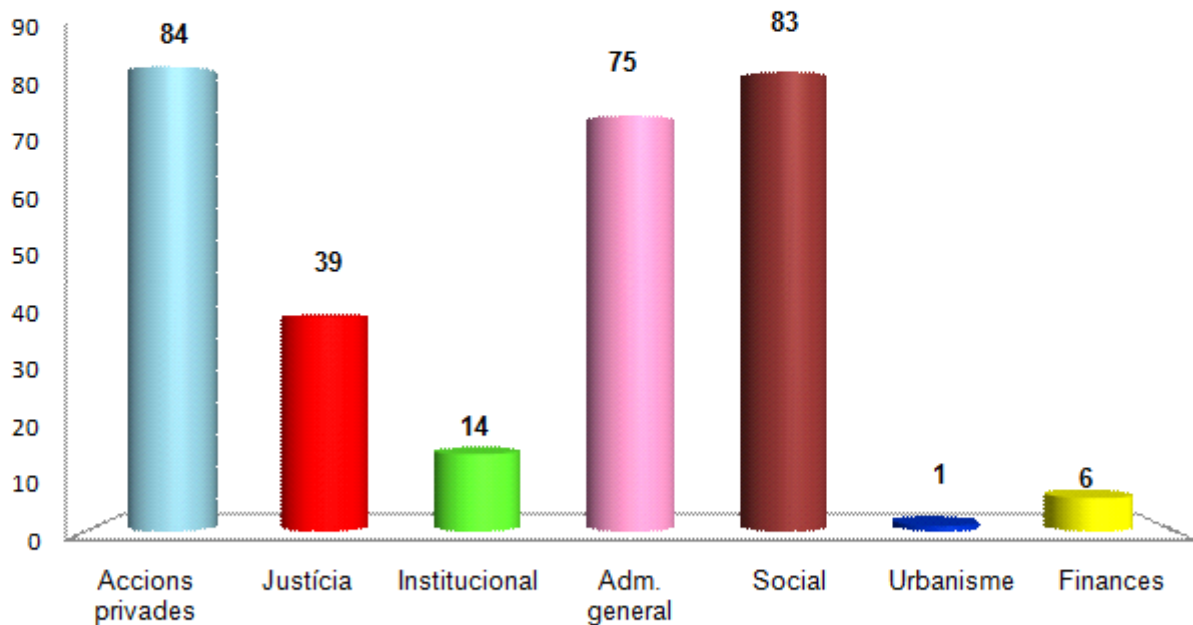


A instància de part	207
Resultats	99
En tràmit	0
No admesos a tràmit o sense competència	108



B) EXPEDIENTS PER SECTORS

Sector finances	6
Sector urbanisme	1
Sector social:	83
Pensions / CASS	51
Infants/jovent	5
Tràmits socials	24
Discapacitats	3
Sector Administració general:	75
Institucions penitenciàries	9
Administració general	63
Contaminació acústica i higiene	2
Seguretat viària	1
Sector institucional	14
Sector Justícia	39
Accions privades	84



C) ENTREVISTES

TOTAL	1034
1. ENTREVISTES INSTITUCIONALS	195
Rebudes	5
Realitzades	190
2. ENTREVISTES PERSONALS AMB PARTICULARS	335
3. ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA	504

D) CORRESPONDÈNCIA

TOTAL	1311
1. CORRESPONDÈNCIA EMESA	522
2. CORRESPONDÈNCIA REBUDA	789

E) RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

1. ACTIVITATS I NOTÍCIES APAREGUDES SOBRE LA INSTITUCIÓ EN ELS DIFERENTS MITJANS DE COMUNICACIÓ DEL PAÍS	
- Premsa	27
- Televisió	7
- Ràdio	10

2



SEGONA PART

EXPEDIENTS REGISTRATS
I
DESENVOLUPATS PER SECTORS

Contingut de la segona part

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

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

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

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

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

Els expedients s'han classificat en tres modalitats: en primer lloc, els informes elaborats d'ofici i tramesos per la Institució d'acord amb l'article 5 de la L.C.F.R.C., que legitima la Institució per realitzar informes o recomanacions sobre qüestions d'interès ciutadà o social en general.

En segon lloc, els expedients informatius verbals, que inclouen les actes de compareixença i els acords de resolució, que corresponen als demandants que, sense presentar escrit de queixa o de reclamació, sol·liciten una informació al Raonador sobre una qüestió que els afecta. Així, i seguint l'esperit de l'article 14, es promou que el Raonador, encara que no admeti a tràmit un escrit, pot informar d'ofici en relació amb el problema presentat.

Finalment, el tercer tipus d'expedient és el que, mitjançant un escrit de queixa que presenta el ciutadà, s'admet a tràmit i, si la Institució hi té competència, es trameta la demanda a l'Administració afectada. Aquesta, dins del termini d'un mes que defineix l'article 17 de

la Llei, ha de trametre la informació sol·licitada, llevat dels supòsits en què pugui afectar persones concretes; en aquest cas, el citat termini queda reduït a 10 dies hàbils. En la formulació de recomanacions, recordatoris de deures legals i suggeriments, les autoritats i els funcionaris han de respondre per escrit en el transcurs d'un mes.

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

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
1/15 5/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
2/15 7/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ BECA ENSENYAMENT SUPERIOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
3/15 9/01/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	POSSIBLES MALTRACTAMENTS A UN MENOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
4/15 9/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TERCERA PERSONA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
5/15 19/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
6/15 19/01/15	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	CASS	DEMANDA ASSEGURATS INDIRECTES D'INFANTS ALS DOS PROGENITORS	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
7/15 19/01/15	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	FINANCES	RETENCIÓ 10 % IRPF PENSIONS VELLESA I INVALIDESA A NO RESIDENTS	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
8/15 22/01/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA REEMBOSSAMENT DESPESES MÈDIQUES CAIGUDA CARRER	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
9/15 26/01/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ FARMÀCIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
10/15 23/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
11/15 23/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI D'INSPECCIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/15 26/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
13/15 26/01/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
14/15 26/01/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ PRODEDIMENT CONCURSAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
15/15 26/01/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ PROCEDIMENT CONCURSAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
16/15 28/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	PAGAMENT DEUTE COMUNITAT PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
17/15 29/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
18/15 29/01/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COBERTURA PER DEUTE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
19/15 29/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA I JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
20/15 29/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
21/15 3/02/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA PAGAMENT COBERTURA 100%	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
22/15 3/02/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RESPOSTA DEMANDA CENTRE ADAPTAT NECESSARI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
23/15 19/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
24/15 22/01/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
25/15 4/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
26/15 6/02/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
27/15 6/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ ABONAMENT DEUTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
28/15 9/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
29/15 10/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	INFORMACIÓ CONVOCATÒRIA CENTRE EDUCATIU	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
30/15 10/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
31/15 11/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD RETENCIÓ 10% PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
32/15 11/02/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA REEMBOSSAMENT DESPESES MÈDIQUES I ASSISTÈNCIA SANITÀRIA PER DEUTE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
33/15 13/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA A L'ATUR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
34/15 19/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RECÀRREC FEDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
35/15 20/02/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA COMPLIMENT REGULACIÓ VENDA MONEDES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
36/15 23/02/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
37/15 23/02/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
38/15 23/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD FACTURA ANDORRA TELECOM	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
39/15 23/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI LOCAL COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
40/15 23/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD LABORAL ESCOLA ANDORRANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
41/15 24/02/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ CURS DENÚNCIA POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
42/15 25/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD INDEMNITZACIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
43/15 25/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD MAL ESTAT APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
44/15 26/02/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
45/15 26/02/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
46/15 2/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ BECA ESCOLAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
47/15 2/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
48/15 2/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD TALL ELÈCTRIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
49/15 2/03/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
50/15 9/03/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ AGENTAS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
51/15 10/03/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	DESACORD GRAU MENYSCABAMENT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
52/15 11/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
53/15 13/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD RESOLUCIÓ RECURS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
54/15 17/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ADMINISTRADOR EDIFICI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
55/15 18/03/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA REEMBORSAMENT DESPESES HOSPITALITZACIÓ ESTRANGER	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
56/15 19/03/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD TANCAMENT CARRER FITER I ROSSELL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
57/15 19/03/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ERROR REEMBOSSAMENT DESPESES MÈDIQUES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
58/15 19/03/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INCOMPLIMENT DILIGÈNCIES BATLLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
59/15 23/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
60/15 23/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
61/15 24/03/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD VENDA MONEDES ANDORRANES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
62/15 24/03/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
63/15 25/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
64/15 25/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
65/15 25/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
66/15 25/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
67/15 26/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
68/15 26/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
69/15 26/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	HIPOTECA ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
70/15 27/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
71/15 30/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
72/15 31/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
73/15 31/03/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA ABONAMENT DESPESES MÈDIQUES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
74/15 2/04/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COTITZACIONS EMPRESARI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
75/15 7/04/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
76/15 8/04/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	INOPERÀNCIA DEPARTAMENT TRIBUTS I FRONTERES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
77/15 7/04/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DRETS TREBALLADOR	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
78/15 8/04/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD VENDA VEHICLE 2a MÀ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
79/15 9/04/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ REEMBOSSAMENT DESPLAÇAMENT AMBULÀNCIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
80/15 13/04/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	ASSUMPTES LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
81/15 13/04/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ROBATORI PAQUET MONEDES ANDORRANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
82/15 20/04/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
83/15 20/04/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD TANCAMENT QUOTES IMMIGRACIÓ TRANSFRONTERERS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
84/15 20/04/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
85/15 22/04/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA PERMÍS RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
86/15 22/04/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIONS CIRCULACIÓ COMÚ D'ENCAMP	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
87/15 27/04/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
88/15 27/04/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ DEMANDA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
89/15 30/04/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
90/15 6/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
91/15 7/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
92/15 7/05/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ AUTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
93/15 11/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
94/15 11/05/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	SILENCI ADMINISTRATIU	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
95/15 11/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
96/15 12/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INCOMPLIMENT RÈGIM VISITES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
97/15 12/05/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	MANCA VORERES ZONA ESCOLA ESPECIALITZADA NOSTRA SENYORA DE MERITXELL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
98/15 13/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ GARANTIA DE DIPÒSITS PER A ENTITATS BANCÀRIES LLEI 1/2011	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
99/15 13/05/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	VISITES DE DUES PERSONES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
100/15 13/05/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	DEMANDA TREBALL SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
101/15 13/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
102/15 15/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ EXPULSIÓ ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
103/15 18/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
104/15 18/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ADMINISTRADOR PROPIETAT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
105/15 18/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
106/15 18/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ BENEFICIÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
107/15 19/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
108/15 19/05/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA SOCIAL I ECONÒMICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
109/15 20/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESOCUPACIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
110/15 21/05/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MANCA REEMBOSSAMENT BAIXA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
111/15 21/05/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD ACTUACIÓ MENJADOR ESCOLAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
112/15 22/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD EXPULSIÓ ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
113/15 27/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
114/15 27/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
115/15 28/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
116/15 28/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
117/15 29/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DIFICULTATS PAGAMENT HIPOTECARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
118/15 1/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ NACIONALITAT ANDORRANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
119/15 3/06/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RESPOSTA AJUT A L'ATUR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
120/15 3/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
121/15 3/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
122/15 4/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
123/15 5/06/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD TRACTE REBUT ASSISTENTA SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
124/15 5/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD CONSTRUCCIÓ IMMOBLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
125/15 5/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SERVEI D'Ocupació	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
126/15 8/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
127/15 8/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
128/15 9/06/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA REEMBOSSAMENT DESPESES MÈDIQUES DESACORD ACTUACIÓ INSPECTOR CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
129/15 9/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
130/15 10/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ SITUACIÓ ATENCIÓ MARE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
131/15 15/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
132/15 12/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
133/15 15/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
134/15 15/16/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	PÈRDUA DOCUMENTACIÓ PRESENTADA CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
135/15 16/06/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SEGURETAT VIÀRIA	MANCA SEGURETAT ACCÉS CTRA. COMELLA ALS VIANANTS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
136/15 17/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ESTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
137/15 19/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ESTAT VEHICLE 2a MÀ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
138/15 29/06/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ DIRECCIÓ EL CEDRE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
139/15 30/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD MANCA RETORN TAX FREE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
140/15 30/06/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MANCA PENSIÓ D'INVALIDESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
141/15 30/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
142/15 30/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
143/15 30/06/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
144/15 1/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
145/15 2/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPRAVENDA MOTO	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
146/15 2/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ COMÚ D'ANDORRA LA VELLA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
147/15 2/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MANCA COBERTURA SANITÀRIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
148/15 3/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA ABONAMENT DESPESES MÈDIQUES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
149/15 3/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ PROFESSORA LA SALLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
150/15 3/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ORGANITZACIÓ CURSA MAXI AVALANCHE	EN TRÀMIT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
151/15 1/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COMPLIMENT SENTÈNCIA PER PART CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
152/15 6/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
153/15 7/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
154/15 7/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ MINISTERI AGRICULTURA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
155/15 7/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
156/15 7/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
157/15 8/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	SITUACIÓ CEL·LES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
158/15 8/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	VISITA FILLA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
159/15 9/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RETIRADA RESIDÈNCIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
160/15 10/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD IMPORT OBRES REHABILITACIÓ IMMOBLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
161/15 10/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
162/15 10/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MANCA COBERTURA SANITÀRIA 100%	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
163/15 14/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA HOMOLOGACIÓ PERMÍS CONDUCCIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
164/15 14/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COBERTURA SANITÀRIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
165/15 14/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA PAGAMENT QUITANÇA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
166/15 14/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
167/15 14/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ SOL·LICITUD JUSTÍCIA GRATUÏTA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
168/15 14/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
169/15 15/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
170/15 15/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD RECLAMACIÓ TAXA TINENÇA VEHICLES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
171/15 15/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMUNITAT PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
172/15 15/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
173/15 16/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
174/15 15/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACOMIADAMENT CENTRE EDUCATIU	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
175/14 17/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	IRREGULARITAT INDEMNITZACIÓ CAPITAL PER INVALIDESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
176/15 17/05/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
177/15 17/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
178/15 17/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CLIENT DEUTOR	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
179/15 27/07/15	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DEMANDA REAGRUPAMENT FAMILIAR DE FILLS ANDORRANS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
180/15 27/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DEMANDA REAGRUPAMENT FAMILIAR DE FILLS ANDORRANS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
181/15 27/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
182/15 20/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
183/15 30/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA ATENCIÓ I POSSIBLES AGRSSIONS A UN MENOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
184/15 30/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INCOMPLIMENT ORDRE FISCALIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
185/15 31/07/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA FUNCIO PÚBLICA	EN TRÀMIT
186/15 31/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
187/15 31/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DANYS MATERIALS ESSLAVISSADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
188/15 31/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	AMENACES EXPARELLA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
189/15 31/07/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
190/15 4/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
191/15 4/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
192/15 4/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
193/15 4/08/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA SAAS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
194/15 5/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
195/15 5/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES CONJUGALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
196/15 8/10/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ SOL·LICITUDS CLASSIFICACIÓ CONTRACTISTES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
197/15 7/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
198/15 10/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
199/15 10/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ CLARA RABASSA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
200/15 12/08/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ERROR NOM PROPI PASSAPORT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
201/15 17/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
202/15 18/08/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ABONAMENT ASSEGURANÇA COMÚ ANDORRA LA VELLA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
203/15 18/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
204/15 19/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
205/15 19/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMPANYIA AÈRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
206/15 20/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMPANYIA ASSEGUANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
207/15 21/08/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	MANTENIMENT MUR CONTENCIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
208/15 21/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE GERIÀTRIC GENERALITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
209/15 25/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
210/15 26/08/15	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	CASS	TRACTE PERSONAL CASS ENVERS CIUTADANS	SUGGERIMENT FORMAL ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
211/15 27/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
212/15 28/08/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ADMINISTRACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
213/15 31/08/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD PROMOTOR IMMOBLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
214/15 1/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
215/15 1/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
216/15 9/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
217/15 10/09/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INCOMPLIMENT SENTÈNCIA GOVERN	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
218/15 10/09/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	ERROR RETENCIÓ 10% IRNR PENSIÓ VELLESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
219/15 11/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
220/15 14/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD OBERTURA EXPEDIENT ADMINISTRATIU	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
221/15 14/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
222/15 15/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DEUTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
223/15 16/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
224/15 16/09/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD EDICTE CONTRACTACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
225/15 17/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	CANVI CENTRE ESCOLAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
226/15 17/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD RETORN AJUDA ECONÒMICA PERCEBUDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
227/15 17/09/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUT ECONÒMIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
228/15 18/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
229/15 18/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD NOVA LLEI CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
230/15 22/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ EXPULSIÓ ADMINISTRATIVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
231/15 22/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ RESPONSABILITAT CIVIL CENTRE COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
232/15 22/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ MANCA ABONAMENT SALARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
233/15 23/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DESPERFECTES APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
234/15 24/09/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD DEUTE COTITZACIÓ RECLAMADA AUTÒNOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
235/15 28/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ACADÈMIA IDIOMES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
236/15 28/09/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	IMPOSSIBILITAT DONAR DE BAIXA VEHICLE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
237/15 29/09/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD MANCA RENOVACIÓ CONTRACTE MONITORA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
238/15 30/09/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
239/15 1/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
240/15 1/10/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA DIETISTA SEGUIMENT HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
241/15 2/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
242/15 2/10/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA RESPOSTA FISCALIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
243/15 5/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
244/15 6/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
245/15 6/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA PASSAPORT MENOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
246/15 7/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
247/15 9/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD DENEGACIÓ AJUDA A L'ATUR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
248/15 8/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CERCA APARTAMENT TUTELAT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
249/15 12/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA HOSPITAL NOSTRA SENYORA DE MERITXELL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
250/15 12/10/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ INSPECTOR CASS MANCA RESPOSTA RECURS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
251/15 12/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUDA PER MENOR A CÀRREC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
252/15 13/10/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA CARRER LA LLACUNA	EN TRÀMIT
253/15 13/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
254/15 19/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COTITZACIÓ EMPRESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
255/15 20/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	ACUSACIONS LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
256/15 21/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
257/15 21/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	DENEGACIÓ TARJA APARCAMENT DISCAPACITATS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
258/15 23/10/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA I HIGIENE	MANCA HIGIENE PARC INFANTIL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
259/15 26/10/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	CEL·LES HOSPITAL NOSTRA SENYORA DE MERITXELL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
260/15 27/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
261/15 27/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
262/15 30/10/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
263/15 2/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
264/15 3/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
265/15 5/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
266/15 10/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REGISTRE CIVIL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
267/15 16/11/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD DESTINATARIS SERVEI ABONANDBUS INTERNACIONAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
268/15 16/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SOBRESEÏMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
269/15 17/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
270/15 17/11/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MANCA ABONAMENT PRESTACIONS MÈDIQUES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
271/15 17/11/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
272/15 17/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
273/15 17/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ INAF	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
274/15 18/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
275/15 18/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA ABONAMENT LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
276/15 18/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
277/15 19/11/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA CONVENI GRATUÏTAT TRANSPORT PÚBLIC TARJA MAGNA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
278/15 19/11/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MANCA REEMBOSSAMENT DESPESES MÈDIQUES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
279/15 20/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
280/15 20/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
281/15 23/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
282/15 23/11/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SERVEI POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
283/15 24/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
284/15 24/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
285/15 24/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
286/15 25/11/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	DESACORD ACTUACIÓ AGENT PENITENCIARI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
287/15 25/11/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	ACCÉS GRADUAT ESCOLAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
288/15 30/11/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DENEGACIÓ FRACCIONAMENT DEUTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
289/15 1/12/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
290/15 1/12/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
291/15 2/12/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD RETENCIÓ 10% PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
292/15 4/12/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
293/15 4/12/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ COMPRAVENDA VEHICLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
294/15 9/12/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AUGMENT LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
295/15 10/12/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
296/15 10/12/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ INCOMPLIMENT SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
297/15 14/12/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
298/15 14/12/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
299/15 17/12/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	MANCA EFECTIUS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
300/15 17/12/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIÓ PENITENCIÀRIA	DEMANDA CERTIFICAT RELACIÓ DE PARELLA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
301/15 28/12/15	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RETENCIÓ PENSIÓ VELLESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
302/15 29/12/15	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

1

SECTOR FINANCES

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

Els dossiers recollits en aquest sector són els que fan referència als tributs, taxes o impostos aplicats per l'Administració pública als ciutadans. En aquest apartat s'han registrat els expedients següents: 7/15, 31/15, 76/15, 170/15, 288/15 i 291/15.

1.II. Expedient significatiu

[Van ser molts els ciutadans que van acudir a la nostra Institució amb la mateixa problemàtica derivada de la retenció que efectuava la CASS del 10% de l'IRNR a les pensions de jubilació o invalidesa de les persones que no residien al país.

En efecte se'ns havia constatat que la gran majoria dels pensionistes s'havien vist obligats a abandonar el país i retornar al seu país d'origen una vegada arribats a la jubilació, atès que l'import de la pensió que cobraven era insuficient per poder assumir les despeses bàsiques que tenien.

Molts d'aquests afectats, els quals havien estat treballant tota la seva vida al país, es replantejaven la possibilitat de retornar al Principat per tal que la seva pensió no fos encara més baixa, però, en ser alguns jubilats o en tenir una invalidesa, se'ls obligava a tramitar novament la residència amb l'agreujant que, com bé hem mencionat, eren persones d'edat avançada o persones que presentaven una invalidesa i no podien iniciar novament un treball per obtenir la residència. Sí era cert que podrien optar pel reagrupament familiar, però el cert era que molts dels familiars no tenien els ingressos necessaris perquè se'ls acceptés.

En conseqüència i sobre la base de tot el precedent, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li conferien els articles 5 i 20.1 de la Llei de creació i funcionament de la Institució, va resoldre formular a la CASS, d'OFICI, la següent:

RECOMANACIÓ

Que la Caixa Andorrana de Seguretat Social estudiï la possibilitat de deixar nul·la i sense efecte la retenció del 10% de l'IRNR que s'efectua a les pensions de les persones que no tenen la residència al Principat.

Es va rebre l'escrit de resposta de la parapública en el qual se'ns comunicava que donaven trasllat d'aquesta recomanació al Departament de Tributs i Fronteres del Govern d'Andorra, que era l'organització administrativa responsable de l'aplicació efectiva del sistema tributari de l'Administració general (incloent l'impost de la renda de les persones físiques) i de les gestions que es poguessin establir per llei o conveni amb altres administracions i estats, als efectes escaients.

En aquest sentit, felicitem el Govern per les gestions efectuades. Ara bé, tot i que la nostra Recomanació va ser formalitzada a principis del mes de gener, els afectats no podran veure la seva solució fins transcorregut més d'un any des de la seva imposició. (expedient 7/15)]

[Un escrit de queixa va ser presentat a la nostra Institució arran del grau d'inooperància del Departament de Tributs amb el tema impositiu. La contesta que havia rebut era la mateixa que també havien rebut d'altres petits empresaris. Tot semblava indicar que es pogués tractar d'un clar procediment de tallar i encolar el mateix text per a "tothom", cosa que podria fer un programa informàtic a l'instant, quan, per contra, havien esperat a contestar un mes i mig, fet que faria incrementar els recàrrecs que caldria assumir.

Que —tal com suposava—, en no poder obtenir resposta del Departament de Tributs via telefònica ni telemàtica, s'havia hagut de desplaçar físicament a Tributs. La resposta era molt senzilla: a més del formulari 900, havia d'omplir en complement un altre formulari (autoliquidació de l'IGI) que li va indicar el funcionari corresponent.

Quant al tema de la sanció econòmica, tampoc li van saber aclarir l'import segons el retard, li van comunicar que ja ho rebria per carta, ja que la feia automàticament el programa informàtic, però que ells no sabien concretar-ho, perquè hi havia hagut un canvi legal pel mig; per tant, sol·licitava la nostra intervenció en l'assumpte.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam adreçar la queixa al Departament de Tributs i Fronteres, seguint l'establert en els articles 2, 17.5 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que l'entrada en vigor l'1 de gener del 2015 de la Llei 5/2014, del 24 d'abril, de l'impost sobre la renda de les persones físiques va generar una allau de consultes telefòniques i per via telemàtica que va saturar ambdós canals. Així mateix, la mencionada Llei 5/2014 atorgava a determinades categories d'obligats tributaris un termini de tres mesos a partir de l'entrada en vigor de la Llei per tal de complir certes obligacions d'inscripció, motiu pel qual els recursos del Departament es van haver de destinar a l'atenció de les visites presencials amb o sense cita prèvia.

Que, una vegada transcorregut aquest termini, atesa l'experiència viscuda durant aquests tres primers mesos del 2015 en l'atenció al contribuent, i en aplicació de l'article 64.2 de la Llei 21/2014, del 16 d'octubre, de bases de l'ordenament tributari, es va decidir reservar la via del correu electrònic a consultes merament procedi-

mentals, com la del demandant, justament per poder garantir una ràpida resposta a aquesta categoria de consultes. Aquest canvi en el procediment d'atenció al contribuïent va ser comunicat l'1 d'abril del 2015 a tots els usuaris històrics de l'adreça impostos@govern.ad, mitjançant un missatge de correu electrònic, missatge que correspon al que l'interessat exposava en el seu escrit.

Pel que feia a l'eventual recàrrec per l'ingrés o per la presentació de declaracions extemporànies, se'ns exposava que efectivament la Llei 21/2014, del 16 d'octubre, de bases de l'ordenament tributari havia introduït, a partir de l'1 de gener del 2015, uns tipus de recàrrecs diferents als que preveia la Llei de bases de l'ordenament tributari del 19 de desembre de 1996.

Mentre que els recàrrecs previstos en la Llei de bases de 1996 es limitaven a determinar que el recàrrec de constrenyiment era d'un import igual al 20% de la quota tributària, o del 10% si l'ingrés o la presentació de la declaració s'efectuava dins els sis primers mesos següents a l'acabament del termini de pagament voluntari, la Llei 21/2014 establia que els recàrrecs per presentació extemporània de la declaració podien anar del 2% al 20% en funció del temps transcorregut des de la data d'acabament del termini per pagar el deute tributari, en funció de si l'obligat tributari havia rebut o no un requeriment previ per a la presentació de la declaració i en funció de si l'obligat tributari havia rebut la notificació de la provisió de constrenyiment. Aquesta manera de determinar els recàrrecs intentava ser més justa amb l'obligat tributari, atès que tenia en compte diferents circumstàncies per modular el seu incompliment, però provocava alhora la impossibilitat de determinar l'import del recàrrec sense disposar de tota la informació necessària, motiu pel qual el funcionari que va atendre el demandant no va poder determinar en aquell moment l'import del recàrrec a satisfer.

Tot i així, se'ns comunicava que no constava al Departament de Tributs i de Fronteres cap notificació d'un recàrrec a l'interessat, ni tampoc constava al Registre d'Empresaris i Professionals com a obligat tributari als efectes de l'impost general indirecte.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 76/15)]

2

SECTOR URBANISME

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

Les qüestions incloses en el “sector urbanisme” són les que versen sobre problemes derivats de permisos o de límits en la construcció d'immobles, manteniment de murs de contenció, estat dels immobles, demandes de documentació sobre propietats horitzontals, etc. Durant aquest any, s'ha registrat un únic dossier: **207/15**.

2.II. Expedient significatiu

[Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà a la Institució en què ens comunicava que darrere de l'edifici on vivia hi havia un mur de contenció i un camí comunal que, segons creia, no rebia cap tipus de manteniment i, en sol·licitar al Comú d'Encamp aquesta informació, no havia obtingut cap resposta. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució prop del Comú d'Encamp a fi de poder obtenir aquesta informació.

Es va admetre a tràmit l'escrit i ens vam adreçar a la Corporació a fi d'obtenir la informació demanada. Rebut l'escrit de resposta, se'ns comunicava que, vist l'informe del Departament d'Obres Públiques i Urbanisme del Comú d'Encamp, basant-se en la col·laboració institucional i examinada tota la documentació relativa a aquest assumpte, constataven que en els diferents decrets de resolució d'atorgament de llicències relacionats amb la construcció de l'edifici en qüestió i amb les obres de sosteniment del terreny es precisava l'obligació de revisió i manteniment dels murs de sosteniment del terreny, dels talussos i dels ancoratges, tant de l'edifici com del camí comunal, a càrrec del titular de la llicència, amb un compromís d'aquest a imposar a la futura comunitat de propietaris aquesta obligació.

Així mateix, el titular de les llicències havia presentat un document de compromís en el qual manifestava de forma expressa que es comprometia fermament i irrevocable a imposar a la futura comunitat de veïns l'obligació de revisió i manteniment dels ancoratges al seu càrrec i sota la seva responsabilitat. Aquest manteniment s'efectuaria sempre des de la pròpia finca del titular de la llicència o de qui el portés causa, o des del propi camí comunal per als altres ancoratges.

Que el mur ancorat de color marró situat al darrere dels blocs C i D de l'edifici esmentat, referit en la carta presentada pel demandant, es corresponia al mur ancorat de la zona superior del camí comunal en el plànol ST-02 del projecte de sosteniment del terreny, el qual havia estat construït pel titular de les autoritzacions i llicències d'obres per poder bastir-hi l'edifici.

A més, segons el que estableix l'article 127.2 de la Llei general d'ordenació del territori i urbanisme i l'article 114.6 del Reglament de construcció, els propietaris dels edificis i de les instal·lacions eren responsables de la inspecció, del manteniment i de la reparació de tots els elements de l'edifici executats a l'empara de la llicència de construcció, incloses les proteccions específiques contra els riscos naturals i els ancoratges d'estabilització del terreny. Aquesta responsabilitat havia de constar en totes les escriptures de transmissió de domini.

En l'article 242 de les normes urbanístiques de la modificació 4 del Pla d'Ordenació i Urbanisme de la parròquia d'Encamp, els propietaris d'edificacions havien de conservar els edificis en un estat que garantís la seva seguretat, la salubritat i acabament públic, i realitzar les obres de manteniment, reparació o reposició que fossin necessàries d'acord amb la normativa vigent.

Per tant, tenint en compte el que s'ha exposat, la responsabilitat d'inspecció, de manteniment i la reparació del mur ancorat de sosteniment del terreny havia de recaure en els propietaris de l'edifici segons la normativa esmentada. Es va traslladar el contingut de l'escrit de resposta del Comú d'Encamp a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 207/15)]

3

SECTOR SOCIAL

Els expedients de caràcter social queden recopilats en aquest sector. Es divideix en quatre apartats: pensions/CASS, infants, tràmits socials i discapacitats.

3.I. Pensions / CASS

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

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

Així mateix, han continuat una gran majoria de demandes, en què la parapública ha incoat un expedient per reclamar quanties considerables de deutes de cotitzacions d'autònoms.

Els expedients compresos en aquesta subdivisió són els següents: 6/15, 18/15, 19/15, 21/15, 27/15, 28/15, 30/15, 32/15, 55/15, 57/15, 66/15, 70/15, 73/15, 74/15, 79/15, 106/15, 110/15, 115/15, 128/15, 132/15, 133/15, 134/15, 140/15, 147/15, 148/15, 151/15, 155/15, 162/15, 164/15, 166/15, 175/15, 182/15, 186/15, 194/15, 197/15, 210/15, 211/15, 218/15, 220/15, 229/15, 234/15, 250/15, 253/15, 254/15, 260/15, 262/15, 265/15, 270/15, 278/15, 279/15 i 301/15.

3.I.II. Expedients significatius

[Van ser molts els ciutadans que van acudir a la nostra Institució amb la mateixa problemàtica derivada del retorn dels actes sanitaris efectuats als seus fills.

En concret, la problemàtica sorgia quan una parella estava separada o divorciada i els menors quedaven com a beneficiaris d'un dels progenitors. En efecte, la parapública efectuava el retorn dels actes sanitaris dels menors a qui tenia els infants com a beneficiaris, tot i que no hagués estat aquesta part qui hagués abonat les despeses originades, i no retornava la quantitat abonada a qui havia efectuat la despesa.

La situació s'agreujava si no hi havia bona entesa entre els progenitors dels nens, ja que una part abonava les despeses i l'altra rebia el retorn de la CASS. Així

mateix, podia donar-se el cas que també tingués un complement sanitari contractat en una assegurança privada. Aquesta persona estava ingressant una quantitat de diners, abonada per la CASS més l'abonada per l'assegurança privada, sense que realment hagués efectuat la despesa, fet que podia ser considerat una estafa.

Aquest fet provocava que el progenitor que no tenia com a beneficiaris els seus fills hagués d'efectuar tràmits judicials a fi de reclamar a l'altra part uns diners que no li havien estat retornats, el que generava a la persona afectada uns tràmits i unes despeses que es podrien estalviar si la parapública busqués una solució, com ara crear una targeta de beneficiari paral·lela amb una altra numeració o indicador que identifiqués qui havia efectuat el pagament de la despesa i a qui s'havia d'efectuar el retorn.

En conseqüència, i basant-se en el que s'acaba d'esmentar, el Raonador del Ciutadà, en l'exercici de les facultats que li confereixen els articles 5 i 20.1 de la Llei de creació i funcionament de la Institució, va resoldre actuar d'OFICI i va formular a la CASS la següent:

RECOMANACIÓ

Que la Caixa Andorrana de Seguretat Social estudiï la possibilitat de crear una targeta de beneficiari paral·lela a fi que el retorn que efectua la parapública de les despeses generades pels infants sigui fet a qui les ha abonades.

Es va rebre l'escrit de resposta de la parapública en el qual se'ns comunicava que l'article 3 de la Llei 18/2014, de 24 de juliol, de modificació de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, que entraria en vigor el proper dia 1 de març de 2015, preveia que es podia establir i regular per reglament que, en situacions de separació, de divorci o d'extinció de la unió estable de parella, els fills poguessin ser assegurats indirectes i trobar-se a càrrec, simultàniament, d'ambdós progenitors.

Que, en espera del desplegament reglamentari de la llei, la parapública continuaria emprant el protocol establert que permetia al progenitor que no tenia els beneficiaris al seu càrrec i que pagava puntualment les despeses sanitàries del seus beneficiaris mentre es trobaven amb ell rebre el reembossament de les despeses per part de la parapública. En concret, el protocol requeria que el progenitor que pagava l'import de la prestació n'havia de sol·licitar llavors el reembossament a la CASS, presentant el full de prestacions (full groc o verd) i, un cop presentat, la parapública ingressaria l'import a reemborsar de la prestació al compte corrent del progenitor que s'havia fet càrrec de la prestació.

En aquest sentit, tot i que s'ha efectuat el desplegament reglamentari de la Llei, la parapública no dóna cap explicació de la forma d'efectuar els tràmits quan els ciutadans sol·liciten que els fills puguin ser assegurats indirectes i trobar-se a càrrec, simultàniament, d'ambdós progenitors. (expedient 6/15)]

[Una ciutadà va presentar un escrit de queixa en què ens exposava la qüestió que l'afectava. Representava un col·lectiu de treballadors d'una empresa, la qual no efectuava correctament les cotitzacions, ja que, des del 2012, els retenia la part de la cotització, però aquesta no era abonada a la CASS.

En efecte i segons l'Acta de l'Àrea de Control Administratiu, l'empresa havia retingut el 5,50% del treballador, tal com s'observava en els butlletins dels mesos d'agost del 2013 al desembre del 2013, però en l'extracte de punts dels treballadors s'observava que el seu 5,50% retingut no era abonat a la CASS.

Es va admetre a tràmit l'escrit i la Institució es va adreçar a la parapública a fi de compilar la informació escaient. Es va rebre l'escrit de contesta en el qual se'ns comunicava que aquest fet havia estat constatat pels serveis de la CASS i era constitutiu de responsabilitat penal i administrativa per part de l'empresari, de conformitat amb els articles 97.4 i 97.5 de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, que diuen:

"L'empresari, que havent efectuat aquest descompte, no ingressa dins del termini les aportacions corresponents als seus treballadors incorre en responsabilitats davant seu i davant la Caixa Andorrana de Seguretat Social, sense perjudici de les responsabilitats penal i administrativa que procedeixen."

"La manca de pagament de les cotitzacions no comporta la pèrdua dels drets de les prestacions."

La Caixa Andorrana de Seguretat Social procedeix al pagament d'aquestes prestacions, sense perjudici de la corresponent subrogació per a la repetició a l'empresari responsable."

Davant d'aquest greu manquement, els serveis de la CASS estaven efectuant els tràmits pertinents per cursar la demanda judicial corresponent, això sens perjudici de les demandes civil i administrativa presentades per aquesta parapública contra l'empresari per obtenir l'execució judicial del deute generat en concepte de cotitzacions del seu personal assalariat. Que, de conformitat amb la legislació vigent, per no haver ingressat la part assalariada de les cotitzacions a la CASS, l'empresari havia incorregut també en responsabilitat davant dels mateixos treballadors, els quals podien iniciar judicialment les actuacions judicials pertinents. Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedients 18/15 i 74/15)]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana mitjançant el qual ens comunicava que, en data 27 de juny del 2014, la parapública va acordar el reemborsament del 100% de les tarifes de responsabilitat de la CASS del seu pare des del 9/04/2014 al 8/04/2015.

Que el seu pare va patir una hemorràgia intraparaquimatoso, AVC, estant de vacances i totes les despeses sanitàries que se'n van derivar havien estat abonades per ell. Que fins a la data d'avui aquestes no havien estat reemborsades per part de la CASS i, per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi que li fossin reemborsades les despeses sanitàries.

Es va admetre a tràmit la demanda i la Institució va trametre la queixa a la parapública a fi d'informar-nos de la situació plantejada. Es va rebre la resposta, en la qual se'ns comunicava que l'article 15.2 del Conveni de seguretat social entre Andorra i Portugal disposava que l'assegurat beneficiari de prestacions a càrrec de la Institució d'una de les parts contractants que resideixi sobre el territori de dita part conserva el benefici quan trasllada la seva residència al territori de la part de la qual és nacional. No obstant això, l'assegurat havia d'obtenir l'autorització de la Institució competent abans de traslladar la seva residència.

Així, prèvia petició per part de la demandant i d'acord amb aquesta normativa, la CASS va emetre el formulari de conveni P/AND-5 anomenat "Certificat relatiu al manteniment de les cures de salut en cas de trasllat de residència", perquè el seu pare pogués gaudir de prestacions mèdiques a Portugal, en els períodes següents:

- del 27 de juny del 2014 al 30 de setembre del 2014;
- de l'1 d'octubre del 2014 al 31 de desembre del 2014.

En aquest sentit, l'article 17.1 del Conveni establia que les prestacions d'assistència serien objecte de reembossament per part de la institució competent o de la institució del lloc de residència, segons el cas, a aquelles institucions que les havien concedit.

Dit d'una altra manera, la CASS reemborsaria les despeses mèdiques requerides pel seu pare quan la seguretat social de Portugal les hi facturés.

En relació amb els imports pagats pel demandant, i que eren objecte d'aquesta reclamació per part de la seva filla, no podien ser reembossats per la CASS perquè aquests imports van a càrrec de la persona assegurada, d'acord amb la legislació de la seguretat social de Portugal, i amb independència que la CASS hagués resultat abonar-li el 100% de les tarifes de responsabilitat.

En efecte, l'article 15.3 del Conveni diu que quan un assegurat té dret a prestacions, aquestes s'atorguen a càrrec de la institució competent per la institució del lloc d'estada temporal o de residència, aplicant les disposicions de la legislació de dita institució, particularment pel que fa a l'extensió i a les modalitats de concessió de les prestacions d'assistència sanitària. (expedient 21/15)]

[Una queixa va ser presentada per un ciutadà en què comunicava l'estat d'inde-

fensió en què s'havien trobat davant la manca d'accions per part de la CASS en una qüestió d'indemnització per l'hospitalització d'un familiar fora del Principat.

No trobava just que, presentant a la CASS les factures d'hospitalització del seu pare per abonar, la parapública esperés que aquestes fossin abonades per part dels interessats abans de satisfer la part corresponent.

No trobava correcte que, sent la persona hospitalitzada pensionista de la CASS, els tràmits de pagament de dita hospitalització haguessin de ser suportats pel pensionista o pels seus familiars directes en cas de defunció. No trobava viable per al futur dels ciutadans dependre dels barems de les asseguradores privades en matèria de salut, sense un marc normatiu que estipulés les condicions obligatòries de les assegurances respecte als països on no hi havia conveni amb la CASS.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam sol·licitar el parer de la parapública quant a la qüestió exposada. Es va rebre la contesta en la qual se'ns informava que la legislació de la seguretat social preveia que el pagament de les despeses derivades d'una hospitalització en un establiment convençionat s'atorgaven en règim de tercer pagador, de conformitat amb l'article 141 de la Llei 17/2008 de la seguretat social.

Que les despeses d'hospitalització presentades per la interessada corresponien a un ingrés del seu cònjuge en un hospital de fora d'Andorra que no tenia conveni amb la seguretat social. En aplicació de la legislació vigent, el pagament de les prestacions hospitalàries en un hospital fora d'Andorra només podien ser reembossades d'acord amb l'article 139 modificat per la Llei 18/2014, que diu:

"2. La Caixa Andorrana de Seguretat Social reembossa el 33% de les tarifes de responsabilitat de les prestacions incloses en la nomenclatura quan siguin efectuades per prestadors de serveis de salut que no tenen o que no s'han adherit a un conveni amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social. Aquest percentatge es pot modificar per la Llei del pressupost.

3. Si la prestació s'ha efectuat per un prestador de serveis de salut no convençionat en condicions d'urgència justificada en una àrea geogràfica en la qual no hi ha cap prestador convençionat, el reembossament de la prestació es realitza en les mateixes condicions que si es tractés d'un prestador establert a Andorra que tingui signat un conveni amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social. Aquest supòsit es regula per reglament."

Que el reembossament dels actes suposava tornar una quantitat a la persona que havia desembossat el pagament de la prestació. De conformitat amb la legislació vigent, la Caixa Andorrana de Seguretat Social reembossaria les factures d'hospitalització presentades per la interessada, prèvia presentació del justificant de pagament. Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 55/15)]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en què exposava que la seva cònjuge va ser visitada per un odontòleg, va abonar la visita, li van fer el full verd de la CASS que, una vegada emplenat, el va portar al primer pis de la CASS.

Que, posteriorment, el seu cònjuge va cobrar el 25 % de l'import de la visita per l'assegurança PIAM. Que, en veure que passaven els dies i no rebia ella en el seu compte el 75% restant, va decidir anar a la CASS a reclamar el pagament i la noia que la va atendre li va dir que “aquesta prestació havia estat abonada al seu marit ja feia dies”. La senyora li va contestar que això no era cert, perquè ahir mateix havien mirat el compte i aquest ingrés no apareixia; llavors la noia li va dir que havia estat ingressat al compte d'un assegurat, el qual no era el seu marit. En demanar-li per quin motiu li havien ingressat els seus diners a una tercera persona, la noia es va posar nerviosa, ho va consultar i li va comunicar que reclamarien els diners a la persona que li havien ingressat i després li ingressarien a ella; i així va donar per acabada la reclamació.

Admès a tràmit l'escrit i rebut l'escrit de resposta sol·licitat de la parapública, se'ns comunicava que, d'acord amb els fitxers de la seguretat social, la persona interessada figurava com a persona assegurada indirecta del seu cònjuge, persona assegurada directa.

Que els serveis de la CASS van efectuar un pagament indegut de la prestació d'odontologia precisada per la interessada a una tercera persona. Que la legislació vigent preveia l'obligació de reembossar a la persona assegurada directa les prestacions precisades pel seu beneficiari, d'acord amb les tarifes de responsabilitat de la CASS i en el percentatge previst, i també l'obligació per part de la persona assegurada que havia percebut indegudament prestacions de la seguretat social de reintegrar el seu import, d'acord amb l'article 115 de la Llei 17/2008.

Que la parapública havia regularitzat el pagament de la prestació sol·licitada de 74,25 euros al cònjuge de l'assegurada i també s'havia reintegrat la quantitat abonada indegudament. (expedient 57/15)]

[Tres escrits de queixa van ser presentats per uns ciutadans, els quals no estaven d'acord amb la decisió presa per la CASS de denegar-los uns reembossaments de la baixa mèdica per incapacitat laboral, una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna, així com per haver-los donat l'alta mèdica en estar la seva malaltia consolidada.

Es van admetre a tràmit les demandes i les vam trametre a la parapública a fi de compilar la informació pertinent. Es van rebre els escrits de resposta en els quals ens comunicaven que, en el primer cas, el Consell d'Administració de la CASS, després d'examinar el recurs administratiu presentat, havia estimat el recurs i havia resolt deixar sense efecte la decisió anterior de la CASS i reembossar-li la baixa mèdica per incapacitat temporal com derivada de l'accident laboral sofert.

Pel que fa al segon cas, el Consell d'Administració de la CASS, després d'examinar el recurs administratiu presentat pel demandant, havia estimat el seu recurs i havia resolt reconèixer-li una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna de la categoria A grup 1. Finalment, en l'últim dossier, ens comunicaven que, d'acord amb el parer dels metges de la CASS reunits en Comissió de Valoració Mèdica, el Consell d'Administració va acordar modificar la decisió presa anteriorment, deixar sense efecte l'alta mèdica i restablir el pagament de la baixa mèdica. (expedients 110/15, 140/15 i 250/15)]

[Vam posar en coneixement de la CASS que aquesta Institució havia atès una quantitat considerable de ciutadans que es queixaven del tractament que rebien per part del personal de la CASS.

En efecte, se'ns constatava que eren diverses les persones que, després d'adreçar-se a la parapública per realitzar alguna gestió, havien estat objecte de males contestes, desatencions, crits i, fins i tot, fer-les tornar un altre dia per manca de personal per vacances, i que les queixes provenien de diferents àrees d'atenció al públic.

Enteníem que el fet d'acudir a la parapública hauria de requerir el tracte que mereixen, considerant que les persones que hi acudien ho feien per temes mèdics, per la qual cosa l'atenció al públic hauria de ser més humana i respectuosa.

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

SUGGERIMENT FORMAL

Que la Caixa Andorrana de Seguretat Social eviti aquests tipus de tracte respecte a les persones que acudeixen a realitzar tràmits o revisions a la CASS per part del personal d'atenció al públic, i es prengui consciència que l'usuari vol rebre el tracte que mereix d'una entitat pública.

Es va rebre l'escrit de resposta de la parapública en el qual se'ns comunicava que aquesta entitat prenia nota del suggeriment formal efectuat per aquesta Institució amb la voluntat de treballar en el sentit que el tracte respecte a les persones que acudien a realitzar tràmits o revisions per part del personal d'atenció al públic fos el més respectuós possible.

Que, amb aquesta finalitat, la CASS tenia a disposició dels assegurats una bústia de queixes i suggeriments per treballar en la millora contínua del servei als assegurats. (expedient 210/15)]

3.II. Infants – Jovent

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

En aquest sector s'han desenvolupat els expedients relacionats amb els joves i els infants, temes vinculats amb centres escolars, serveis de menjador, serveis de transport o possibles maltractaments. Seguint la pràctica d'anys anteriors, el Raonador ha efectuat diverses conferències als centres escolars a fi que els joves de més de dotze anys coneguessin la figura del Raonador i estiguessin informats de la possibilitat d'acudir a la nostra Institució si volien presentar una queixa, sense que els seus representants legals o tutors els haguessin d'acompanyar, tot i que hem de constatar que no hi ha hagut cap infant que de moment hagi acudit a la nostra Institució.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: **3/15, 29/15, 111/15, 225/15 i 267/15.**

3.II.II. Expedients significatius

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el qual ens informava de la situació precària en què es trobava el seu nét de 3 anys, el qual va estar al seu càrrec durant un temps. Que l'infant ara vivia a Sant Julià de Lòria amb la mare i la seva parella a casa de l'àvia materna i que tenia coneixement de maltractaments físics i psicològics envers el nen per part de la parella de la seva mare i de l'àvia. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador prop del Ministeri de Salut i Benestar per a què prenguéssin coneixement dels fets i actués en conseqüència.

Es va admetre a tràmit l'escrit i vam trametre la queixa al Ministeri de Salut i Benestar, seguint el que preveuen els articles 2, 17.5 i 19 de la Llei per la qual ens regim. Posteriorment, es va rebre la resposta del Ministeri en què s'adjuntava l'informe social elaborat per la treballadora social i la psicòloga de l'Equip Especialitzat de Protecció a la Infància (EEPI).

S'hi comunicaven els antecedents de l'expedient del menor que tenia obert des del mes d'octubre del 2010. Arran dels indicadors de risc existents prop dels progenitors de l'infant, que es van iniciar amb el naixement d'aquest, el mes d'abril del 2011 es va realitzar l'obertura de l'expedient judicial.

En data 20 de juny del 2011, els professionals de l'EEPI van emetre una nota informativa en què exposaven els greus indicadors de risc existents en relació amb l'infant i van sol·licitar l'atribució de la guarda i custòdia temporal de l'infant a favor de l'àvia paterna. En data 4 de juliol del 2011, el Batlle instructor va dictar un Aute pel qual s'acordava atorgar la guarda i custòdia provisional de l'infant a favor de l'àvia paterna, mentre els progenitors de l'infant no reunissin les condicions necessàries per poder fer-se càrrec i tenir cura de l'infant d'una forma deguda.

En data 4 de febrer del 2014, es va dictar un Aute pel qual s'acordava deixar nul i sense efecte l'Aute de 4 de juliol del 2011 i retornar la guarda i custòdia de l'infant a la seva progenitora, tenint en compte el compliment del pla d'intervenció familiar establert amb l'EEPI.

Quant a la valoració respecte a la situació, l'article 32 de la vigent Llei qualificada de l'adopció i altres formes de protecció del menor desemparat preveu que si la salut, la seguretat o la moralitat d'un menor es troben en perill, l'autoritat judicial pot adoptar les mesures de protecció que estimi convenientes en interès del menor, fins i tot la retirada del seu ambient familiar. Les manifestacions dels familiars de menors en possible situació de risc o en situació de risc són especialment tingudes en compte en les valoracions i actuacions de l'EEPI en relació amb els menors.

En relació amb els fets exposats per la demandant, van exposar que no era cert que la progenitora hagués estat acusada de maltractaments envers el seu fill, ja que no hi havia cap sentència penal en relació amb aquest fet.

Finalment, van exposar que, en relació amb la situació exposada per part de la interessada en el sentit que l'infant pogués estar patint maltractament, falta d'higiene, d'alimentació i de salut, totes aquestes manifestacions es van exposar a l'Hble. Batlle en funcions de guàrdia el passat 7 de gener del 2015, el qual va decidir no donar lloc a la petició efectuada per la demandant d'atorgar-li la custòdia de l'infant a favor seu i mantenir la guarda i custòdia a favor de la mare. Així mateix, va requerir a l'Àrea d'Atenció Social a la Infància i a la Família del Ministeri de Salut i Benestar perquè establís un nou pla d'intervenció familiar prop de la progenitora de l'infant i que n'informés de forma mensual aquesta Batllia als efectes escaients. També van comunicar que l'EEPI estava duent una intervenció intensiva prop del nucli familiar.

Es va comunicar l'escrit de contesta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 3/15)]

[Un col·lectiu de ciutadans ens va trametre un escrit de queixa en què exposaven la qüestió que els afectava. Exposaven que el Govern d'Andorra tenia un 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 els seus fills estaven cursant estudis universitaris a una ciutat que no era Barcelona ni Tolosa, motiu pel qual no podien gaudir d'aquest servei. Consideraven un greuge no poder gaudir d'aquest ajut i sol·licitaven 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.

Es va admetre l'escrit de queixa i el vam adreçar al Departament d'Ensenyament Superior i Recerca. Seguint el que estableix l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, ens van trametre la resposta en la qual se'ns comunicava que el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior estava estudiant aquesta qüestió per intentar donar una resposta a aquests estudiants per al proper curs escolar i que, tan bon punt disposessin d'informació complementària, la comunicarien com abans millor a les persones interessades.

D'acord amb l'article 17.8 de la LCFRC, vam lliurar l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 267/15)]

3.III. Tràmits socials

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

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

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

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: 9/15, 10/15, 22/15, 24/15, 33/15, 50/15, 60/15, 89/15, 108/15, 119/15, 123/15, 126/15, 130/15, 144/15, 173/15, 183/15, 191/15, 203/15, 226/15, 227/15, 247/15, 251/15, 274/15 i 277/15.

3.III.II. Expedients significatius

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el qual exposava que el seu pare va patir una hemorràgia intraparaquimatososa, AVC, tot estant de vacances. Que des del mes d'octubre estava en espera de ser traslladat a Andorra, on residia. Que va presentar la sol·licitud al Ministeri de Salut i Benestar per a la valoració de la dependència del seu pare i l'assignació d'un centre adaptat a les seves necessitats, tal com li van aconsellar les assistents socials. Que, en no obtenir resposta, va formalitzar el recurs en data 7/01/15, del qual tampoc havia obtingut cap resposta. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador a fi de saber la decisió del Ministeri per ingressar el seu pare al centre d'Andorra adaptat a les seves necessitats.

Es va admetre a tràmit la demanda presentada i, d'acord amb els articles 2, 17.5 i 19 de la LCFRC, ens vam adreçar al Ministeri de Salut i Benestar a fi d'obte-

nir la informació escaient. Rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava que la COVASS (Comissió de Valoració Sociosanitària), òrgan nacional de caràcter tècnic amb competències per valorar les situacions de dependència i proposar l'assignació dels recursos més idonis de la Xarxa d'Atenció Sociosanitària, havia rebut la sol·licitud del demandant.

Que el procediment que seguia dita Comissió consistia en que l'equip tècnic, format per una treballadora social i una infermera, visitaven la persona i valoraven el seu grau de dependència per tal d'atorgar el recurs més adient a la seva situació, sempre que complís amb els requisits legals establerts pel Reglament que regulava la COVASS.

Que, vist que el demandant no es trobava al país, no es podia efectuar aquesta valoració i que, passat per la Comissió, van acordar que quan retornés al país mitjançant l'ingrés a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell es duria a terme la valoració de la seva situació de dependència i poder resoldre el recurs més idoni.

La COVASS va comunicar aquesta informació telefònicament a la filla de l'interessat, ja que la Comissió no havia pogut aplicar els instruments tècnics de valoració, segons marcava l'article 16 - Aplicació dels instruments tècnics de valoració del Reglament de regulació de la Comissió Sociosanitària (COVASS) i d'establiment dels barems per a la valoració de la dependència i dels criteris d'assignació de recursos de suport de la Xarxa d'Atenció Sociosanitària, del 25 de febrer de 2009, en no trobar-se l'interessat físicament residint en aquell moment al Principat d'Andorra.

Que des de la COVASS es considerava que hi havia hagut una comunicació fluïda i transparent amb la filla de l'interessat, tot i que era telefònica, i que se li havia ofert donar-li suport en tots aquells tràmits que fossin necessaris.

Paral·lelament, per tal de saber de quin tipus de cobertura sanitària disposava l'interessat i quin era el seu permís de residència, es contactava amb els serveis corresponents per a què els informessin al respecte. Aquest procés havia endarrerit considerablement la resposta a la sol·licitud efectuada.

Que posteriorment va tornar a passar l'expedient en Comissió i es va confirmar la necessitat de tenir aquí l'interessat per poder valorar el seu nivell de dependència i vincular-lo a un centre adequat; i això va ser comunicat a la família.

Que, per donar resposta al recurs administratiu interposat per la filla de l'interessat, el Ministeri de Salut i Benestar va acordar efectuar una reunió extraordinària de COVASS en presència de la filla. En aquesta reunió es va acordar informar-la per escrit de la necessitat que el seu pare es traslladés fins a l'hospital per a què es pogués fer la valoració del recurs més adequat a la seva situació.

Igualment, es va informar la família que se l'acompanyaria en tot el procés del

trasllat i que, per tal de garantir l'ingrés a l'hospital, el Ministeri de Salut i Benestar vetllaria per a què hi hagués una comunicació prèvia entre els metges responsables del centre hospitalari i del centre on es trobava ingressat l'interessat, tot garantint un trasllat en les millors condicions i una bona acollida al centre hospitalari Nostra Senyora de Meritxell.

Que, un cop estigués al país, la COVASS sí tindria opció a poder valorar tècnicament el seu estat de dependència, segons marca el Reglament anteriorment esmentat, i resoldre el recurs més idoni per a aquest.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i, en no haver-se posat novament en contacte amb la nostra Institució, vam considerar solucionat favorablement el problema que va derivar la queixa presentada i vam arxivar el dossier. (expedient 22/15)]

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en el qual ens exposava la qüestió que l'afectava. Ens manifestava que era família monoparental i tenia dos fills a càrrec. Que es va adreçar a l'assistenta social d'Escaldes-Engordany a fi de sol·licitar una ajuda per a la guarderia, la qual li va assegurar que l'obtindria, però, en traslladar-se a Andorra la Vella i sol·licitar-la a l'assistenta social, aquesta li va comunicar que no hi tenia dret i la va enviar al Ministeri. Que el tracte rebut per l'assistenta havia estat inhumà i poc correcte, motiu pel qual sol·licitava la intervenció de la Institució.

Admès a tràmit l'escrit, ens vam adreçar al Ministeri de Salut, Afers Socials i Ocupació, d'acord amb el que estipula la LCFRC. Rebuda la contesta, se'ns trameia un informe complet sobre la situació social de la demandant.

Se'ns hi informava que la demandant va ser atesa i tenia com a referent la treballadora social de la parròquia d'Escaldes-Engordany, i que aquesta era beneficiària de la prestació econòmica d'atenció social següent:

Art. 22.A: Prestacions econòmiques per a l'accés als programes, a les actuacions i als serveis d'atenció social per contribuir al pagament de les guarderies i guardes d'infants a domicili.

Import: 375,00 €/mensuals, a pagar al prestador de serveis (prèvia presentació de la factura), des de l'1-07-14 fins al 31-12-14 (sis mesos).

Que, posteriorment, quan la demandant trasllada el seu domicili i fixa la seva residència a la parròquia d'Andorra la Vella, era atesa i tenia com a referent la treballadora social d'aquesta parròquia i aquesta era beneficiària de les dues prestacions econòmiques d'atenció social següents:

1- Art. 22.A: Prestacions econòmiques per a l'accés als programes, a les actuacions i als serveis d'atenció social, per contribuir al pagament de les guarderies i guardes d'infants a domicili, per un import de 375,00 €/mensuals, a pagar al prestador de serveis (prèvia presentació de la factura), des de l'1-01-15 fins al 28-02-15 (dos mesos).

2- Art. 20.A: Prestacions econòmiques per cobrir necessitats bàsiques. Per atendre situacions de precarietat, per un import de 124,00 €/mensuals, a pagar a la interessada mitjançant transferència bancària, des de l'1-03-15 fins al 31-05-15 (tres mesos).

Així s'observava que, a partir de l'1-03-15, els imports atorgats mitjançant prestació econòmica d'atenció social a la demandant s'havien reduït. La sol·licitant havia passat de tenir una prestació econòmica d'atenció social per un import mensual de 375,00 € fins al 28-02-15 a una prestació econòmica d'atenció social per un import de 124,00 €/mensuals a partir de l'1-03-15 i fins al 31-05-15.

Revisada la seva situació social, familiar, laboral i econòmica, no s'observava cap variació de la seva situació d'ençà que era beneficiària de les prestacions econòmiques tramitades per la treballadora social d'Escaldes-Engordany i a partir del moment en què el seu dossier va ser traslladat a la parròquia d'Andorra la Vella.

Finalment, en la resposta s'arribava a la conclusió que, vista la situació, el Ministeri de Salut, Afers Socials i Ocupació havia d'admetre i estimar totalment la queixa de la demandant, i reconduir la situació irregular en el tractament del seu dossier.

Així, vist que la interessada, en data 5-06-15, va presentar davant del Servei de Tràmits del Govern d'Andorra una nova sol·licitud de prestació econòmica d'atenció social, el Ministeri de Salut, Afers Social i Ocupació procediria properament a resoldre-la atorgant-li la prestació econòmica d'atenció social següent:

Art. 22.A: Prestacions econòmiques per a l'accés als programes, a les actuacions i als serveis d'atenció social per contribuir al pagament de les guarderies i guardes d'infants a domicili, per un import: 375,00 €/mensuals, a pagar a la interessada mitjançant transferència bancària des de l'1-06-15 fins al 31-12-15 (7 mesos).

I, així mateix, per compensar la pèrdua d'ingressos que va tenir amb la prestació econòmica d'atenció social atorgada durant el període que va de l'1-03-15 fins al 31-05-15, s'augmentaria l'import econòmic atorgat en el seu moment (124,00 €/mensuals) fins a la quantitat de 375,00 €/mensuals, mitjançant l'atorgament de la prestació econòmica d'atenció social següent:

Art. 20.A: Prestacions econòmiques per cobrir necessitats bàsiques per atendre situacions de precarietat, per un import de 251,00 €/mensuals, a pagar a la interessada mitjançant transferència bancària, des de l'1-03-15 fins al 31-05-15 (tres mesos).

En referència a la queixa de la demandant pel tracte rebut per part de la treballadora social de la parròquia d'Andorra la Vella, el Ministeri de Salut, Afers Socials i Ocupació es va comprometre a treballar i a cercar solucions per tal d'evitar que es tornés a produir una situació com la descrita.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part interessada i, després de constatar que el problema s'havia solucionat, es va arxivar favorablement el dossier. (expedient 123/15)]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el qual ens comunicava que l'única companyia d'autobusos d'Andorra que no tenia conveni per a la utilització dels seus serveis de forma gratuïta als posseïdors de la Tarja Magna era la Hispano Andorrana. Que per a aquesta companyia, segons ens comunicava, si es volia anar al Pas de la Casa sí que servia la Tarja Magna, però quan es volia desplaçar al Punt de Trobada s'havia d'abonar el trajecte. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà en aquest assumpte.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar la informació escaient al Ministeri de Salut, Afers Socials i Ocupació, seguint el que estableix l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

Rebut l'escrit de resposta, se'ns comunicava que la Tarja Magna oferia als seus usuaris diferents avantatges econòmics i socials, i entre ells oferia el desplaçament gratuït en els transports públics comunitaris dins del territori del Principat d'Andorra, sempre que el desplaçament es realitzés amb les companyies de transport que haguessin signat un conveni de col·laboració amb el Ministeri de Salut, Afers Socials i Ocupació.

Que la companyia Hispano Andorrana i el Ministeri de Salut, Afers Socials i Ocupació van signar en el seu dia un conveni de col·laboració, i a partir de la signatura del referit conveni els usuaris de la Tarja Magna podien desplaçar-se en aquesta companyia de forma gratuïta dins tot el territori del Principat d'Andorra. Així, pel que feia al desplaçament fins al Pas de la Casa, aquesta era una línia que anava des de la parròquia d'Andorra la Vella fins al Pas de la Casa, per tant, els usuaris de la Tarja Magna tenien el desplaçament gratuït per tractar-se d'una línia nacional, realitzada per vehicles de l'empresa Hispano Andorrana amb plaques de matriculació nacionals.

Pel que feia a la línia que tenia parada intermèdia al "Punt de Trobada", calia tenir en compte que era una línia amb inici a la parròquia d'Andorra la Vella i destí final a la Seu d'Urgell, és a dir, era una línia internacional, i era gratuïta fins al "Punt de Trobada" per als usuaris de la Tarja Magna, sempre que el vehicle que utilitzés l'empresa Hispano Andorrana tingués plaques de matriculació nacionals i estiguessin retolats amb el nom de l'empresa Hispano Andorrana.

Que si l'empresa Hispano Andorrana realitzava el referit trajecte amb vehicles amb plaques no nacionals, els usuaris de la Tarja Magna no disposaven de la gratuïtat del servei, ja que estaven utilitzant una línia internacional, que, tot i que realitzava una part del recorregut dins del Principat d'Andorra, estava utilitzant un vehicle no nacional.

Que si l'usuari de la Tarja Magna feia el desplaçament en un vehicle no retolat amb el nom de l'empresa Hispano Andorrana, com per exemple l'empresa Camino Bus, el trajecte no era gratuït, ja que, tot i ser del mateix grup empresarial que l'empresa Hispano Andorrana, no era una empresa nacional i no podia realitzar transports nacionals.

Que, vista la situació, s'aconsellava al demandant que cada vegada que hagués de desplaçar-se fins al "Punt de Trobada" i volgués realitzar el desplaçament de forma gratuïta com a usuari de la Tarja Magna verificués que el trajecte el realitzava en una de les dues companyies de transport autoritzades a escala nacional, és a dir, o bé utilitzava la línia L1 de l'empresa de transports Cooperativa Interurbana, que cada 20 minuts sortia de la parròquia d'Escaldes-Engordany i arribava fins al "Supermercat River", a Sant Julià de Lòria, i que de les de 7,00 hores a les 9,00 hores del matí i de 19,00 hores a les 21,00 hores del vespre feia extensiva la línia fins al "Punt de Trobada", o bé utilitzés els serveis de l'empresa Hispano Andorrana, però sempre que el vehicle estigués retolat amb el nom de la companyia Hispano Andorrana i portés plaques de matriculació nacionals.

Es va arxivar el dossier, després de comunicar l'escrit de resposta a la part interessada. (expedient 277/15)]

En aquest període del 2015, en tots els expedients informatius oberts, un total de 13, els ciutadans sol·licitaven assessorament de com sol·licitar ajudes econòmiques arran de les seves situacions precàries per haver perdut la seva tasca laboral i per la impossibilitat de trobar-ne una de nova, o per ingressos econòmics insuficients per poder fer front a les despeses bàsiques de la llar o als tractaments mèdics. La Institució va informar dels tràmits a efectuar a través de les assistents socials o directament a través del Ministeri de Salut i Benestar.

Així mateix, volem deixar constància de diversos escrits de queixa en els quals els ciutadans sol·licitaven la nostra intervenció per denegació d'ajuts o manca d'atenció social per part del Ministeri competent. Una vegada efectuats els tràmits escaients i compilada la informació necessària, es van arxivar els dossiers, ja que, en realitat, eren els propis ciutadans que no havien col·laborat amb l'Administració, en no presentar la documentació sol·licitada o, fins i tot, perquè no eren les persones afectades sinó terceres persones que no tenien cap lligam amb la persona afectada.

3.IV. Discapacitats

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

En la quarta classificació del sector social s'han desenvolupat tres expedients relacionats amb les persones de mobilitat reduïda: **51/15, 97/15 i 257/15.**

3.IV.II. Expedient significatiu

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el qual ens comunicava que l'any 2009 va patir un greu accident a Espanya. Que de resultes d'aquest i de les seqüeles que patia, la Generalitat de Catalunya li va diagnosticar un 33% de menyscabament per a poder obtenir la tarja de minusvàlid i poder estacionar als llocs adients. Que l'any 2010 la CONAVA va estimar que el seu grau de menyscabament era del 20% i que no li corresponia la tarja d'aparcament mencionada. Que fa un mes li van imposar una sanció d'estacionament, va recórrer la sanció mostrant la tarja europea i li van desestimar, tot manifestant-li que sols era d'àmbit europeu.

Que es va informar a través de Benestar Social i li van dir que tenia dret a una nova valoració per part de la CONAVA i que si li denegaven podia recórrer. No entenien com era que si el seu grau de menyscabament era del 33% en l'àmbit europeu, a Andorra no li fos reconegut i s'hagués de fer càrrec de totes les despeses mèdiques, arran dels informes mèdics que li sol·licitaven. Que a Benestar no li comunicaven com havia d'efectuar la tramitació per a la renovació.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam adreçar al Ministeri de Salut i Benestar a fi de compilar la informació escaient. Rebut l'escrit de resposta, se'ns comunicava que l'interessat va tramitar el seu grau de menyscabament, però no va ser l'any 2010, sinó el mes de març del 2011, i va obtenir un 20% de grau de menyscabament i que per aquest fet no va poder optar a les prestacions que es desprenien del fet de ser persona amb discapacitat, tal com s'especificava en el Reglament de regulació de la Comissió Nacional de Valoració (CONAVA) i l'establiment dels criteris i barems per al diagnòstic i la valoració de les disfuncions, les discapacitats i els handicaps.

Que el demandant es va posar en contacte amb el Departament durant el mes de febrer per informar-se del tràmit de reconeixement del grau de menyscabament i va iniciar el circuit de forma ordinària i sense manifestar cap impediment. Que el dia 26 de febrer va tenir una entrevista amb la treballadora social al Ministeri de Salut i Benestar, on se'l va informar de tot el circuit i es va emplenar l'informe social.

Que el dia 3 de març del 2015, la treballadora social va anar al domicili de l'interessat, amb el seu consentiment, per tal de donar continuïtat a l'expedient. Que des del dia 4 de març tenia a la seva disposició una còpia de l'informe social al Ministeri

de Salut i Benestar i que havia de formar part de l'expedient de sol·licitud, però encara no l'havia passat a recollir ni s'havia posat en contacte amb la treballadora social.

Així doncs, era evident que a Benestar se l'havia informat i acompanyat en tot moment del circuit i de com havia d'efectuar la tramitació per a la renovació, que s'ajustava a la Llei de garantia dels drets de les persones amb discapacitat del país i al Reglament de la CONAVA, i que es podia finalitzar aquest tràmit quan l'interessat ho cregués convenient. Es va informar el demandant de tot el que va comunicar el Ministeri i es va arxivar el dossier. (expedient 51/15)]

[Un escrit de queixa va ser presentat per la Federació Andorrana d'Associacions de Persones amb Discapacitat, FAAD, en què es reclamava que el Comú d'Andorra la Vella efectués les obres pertinents i urgents per a la ubicació de voreres al voltant de l'Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell, arran de la perillositat que representava la instal·lació de la zona industrial llogada per la Corporació, zona en la qual hi hauria un trànsit rodat de gran consideració.

Es va admetre a tràmit la demanda i la Institució es va adreçar al Comú d'Andorra la Vella. Seguint el que preveu l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, la Corporació ens trametia l'informe elaborat pel Departament de Serveis Públics i Urbanisme.

En el seu contingut se'ns feia avinent que el Comú d'Andorra la Vella, el mes d'octubre de 2014, va llogar la parcel·la de terreny situada entre el carrer Mossèn Lluís Pujol i el carrer dels Barrers, per tal de destinar-la a aparcament públic, ja que es va detectar una forta demanda d'aquest servei, principalment per la proximitat del Col·legi Janer i de l'Escola Meritxell.

Aquest contracte de lloguer també incloïa en els seus pactes que la propietat del terreny cediria gratuïtament els terrenys necessaris per tal que el Comú pogués construir una voravia provisional al voltant de tota la parcel·la.

El Comú d'Andorra la Vella, en considerar que aquests treballs s'havien de realitzar de manera immediata pel benefici que proporcionaria als usuaris, va contractar una empresa per a la redacció del projecte de construcció de la voravia descrita, així com les obres complementàries que se'n derivaven, com ara murs de sosteniment, instal·lacions o altres. Durant la redacció d'aquest projecte es va considerar la possibilitat d'incloure-hi la voravia del marge esquerre del carrer dels Barrers en aquell tram on no existia en l'actualitat.

Amb aquests condicionants, el redactor del projecte va lliurar en data 21 de maig de 2015 el projecte complet de construcció de les voravies esmentades. Es constata que aquest projecte no només suposava la creació de les voravies avui inexis-

tents, sinó que suposaria una notable ampliació de la calçada del carrer dels Barrers en la seva part abans d'arribar a l'Escola Meritxell, la qual cosa també milloraria notablement les condicions del trànsit rodat i la seguretat de tots els usuaris de la zona.

Que, un cop el Comú disposés d'aquest projecte, realitzaria els tràmits administratius escaients per tal de poder contractar una empresa constructora per realitzar els treballs. Aquesta contractació es faria de tal manera que es poguessin executar els treballs durant el període de vacances estivals dels col·legis, per tal que aquests no haguessin de patir les incomoditats pròpies de l'execució de qualsevol obra.

Vist que el Comú d'Andorra la Vella ja disposava del projecte de construcció de les voravies al carrer Mossèn Lluís Pujol i carrer dels Barrers i ateses les consideracions esmentades en l'apartat anterior, el Departament de Serveis Públics i Urbanisme considerava que es podia contestar de manera favorable la demanda de la FAAD sobre la construcció de voravies al voltant de l'Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell.

Es va trametre l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 97/15)]

4

SECTOR ADMINISTRACIÓ GENERAL

Els expedients de caràcter general, els assumptes relacionats amb contaminació acústica i higiene, seguretat viària, així com els que versen sobre institucions penitenciàries i els seus interns, han estat inclosos en el sector Administració general.

Per a una millor lectura de la síntesi dels expedients, hem efectuat la subdivisió d'aquest sector en els quatre apartats següents: institucions penitenciàries, Administració general, contaminació acústica i higiene i, per últim, seguretat viària.

4.I. Institucions penitenciàries

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

Els expedients que tracten del centre penitenciari o dels seus interns han estat recopilats en aquest sector, així com les visites habituals que el Raonador del Ciutadà els efectua. En aquest sentit, deixem constància que el Raonador s'ha desplaçat reiteradament al Centre Penitenciari a fi de donar curs a les demandes que els interns ens trameten a través dels formularis de què disposen i que, en moltes ocasions, no han estat objecte d'obertura d'expedients, ja que s'han basat en un suport moral. Durant l'any 2015, hem visitat 38 interns.

Els expedients tramitats en aquest apartat són els següents: **99/15, 100/15, 157/15, 158/15, 259/15, 286/15, 287/15, 299/15 i 300/15.**

4.I.II. Expedients significatius

[La Institució va efectuar les gestions escaients prop de la Direcció d'Institucions Penitenciàries, ja que una interna sol·licitava la possibilitat de rebre la visita de dues persones properes a ella —una d'una amiga, la qual ja rebia, i una segona, de la seva parella—, però que li havia estat denegada i li havien manifestat que n'havia d'escollir una.

Tramitat el dossier, la Direcció ens comunicava que el dia 1 de maig del 2015 se li va comunicar a la interessada que se li autoritzava, excepcionalment per la seva situació familiar i pel temps d'estada al Centre Penitenciari, una comunicació familiar a la setmana amb la seva amiga i/o parella, amb la possibilitat d'escollir que la visita de comunicació familiar fos conjunta o separada. (expedient 99/15)]

[Després de la visita efectuada a una interna del Centre, aquesta comunicava la seva voluntat d'oferir-se gratuïtament a prestar els seus serveis de perruqueria i manicura a les internes que ho sol·licitessin, sense cap mena de compensació econòmica, una vegada hagués complert la condemna.

Tramitada la demanda de la interessada, la Direcció d'Institucions Penitenciàries comunicava que, un cop complerta la seva condemna, hauria de formular una petició per escrit i adreçar-la a la Direcció, i que aquesta darrera decidiria la seva resolució. (expedient 100/15)]

[Un intern presentava una queixa pel comportament incorrecte d'un agent penitenciari, ja que, en tot moment, buscava el motiu de crítica i prohibició constant de qualsevol necessitat o comentari. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi de trobar una solució al problema plantejat.

Es va admetre a tràmit la queixa i la vam trametre al director d'Institucions Penitenciàries, seguint l'establert en l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

Rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava que, després d'haver fet les corresponents verificacions, no tenien cap constància de cap queixa per part de l'intern en la qual fes cap menció que hi hagués hagut per part de l'agent penitenciari cap comportament incorrecte.

Que, tot i això, en cas que hi hagués algun comportament incorrecte de part de qualsevol agent envers de qualsevol intern, així com que se'n pogués arribar a demostrar els corresponents comportaments incorrectes, això podria ser motiu d'obertura del corresponent expedient disciplinari, segons marca la Llei 3/2007, del 22 de març, del Cos Penitenciari. (expedient 286/15)]

[Una interna ens comunicava la problemàtica existent per la manca de recursos educatius al Centre Penitenciari. Posat l'assumpte en coneixement del ministre de Justícia i Interior, aquest ens comunicava que actualment l'Àrea Sanitària, de Reinserció i de Menors del Departament d'Institucions Penitenciàries comptava amb una professora que hi era adscrita i que impartia divuit hores de formació setmanal a un total de dinou interns, és a dir, gairebé la meitat dels interns que hi havia actualment, cadascun dels quals rebia quatre hores setmanals de formació.

A més, que el seu Ministeri i el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior van acordar a principis d'enguany, juntament amb la Secretaria d'Estat de la Funció Pública, la reconversió i la cobertura posterior d'una nova plaça per al lloc de treball de coordinador educatiu del Centre Penitenciari.

Que aquest lloc de treball tenia com a missió guiar el procés d'ensenyament i aprenentatge dels interns, gestionar les demandes formatives dels interns amb la finalitat de preparar-los per a les proves de graduat en segona ensenyança per a candidats lliures o ajudar-los a desenvolupar un aprenentatge permanent al llarg de la vida, organitzar plans formatius que permetessin donar continuïtat als estudis dels menors de setze anys privats de llibertat, realitzar els contactes amb els diferents estaments públics per donar continuïtat a les formacions adquirides i ser el punt de referència en matèria de formació en el marc de col·laboració entre el Ministeri de Justícia i Interior i el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior.

Així, la Secretaria d'Estat de la Funció Pública va convocar un concurs intern per cobrir aquest lloc de treball, però malauradament aquesta convocatòria va quedar deserta. No obstant això, considerant la necessitat i la urgència de cobrir aquest lloc de treball, i a l'efecte de donar satisfacció a les demandes dels interns, es va convocar un segon concurs, al qual s'havien presentat diversos candidats que encara havien de finalitzar les diferents proves professionals del procés de selecció. Per tant, si el procés esmentat finalitzava convenientment, en les properes setmanes es podria fer efectiva la incorporació del coordinador educatiu del Centre Penitenciari.

D'altra banda, el director i el director adjunt del Centre Penitenciari es van reunir amb membres de l'Institut Espanyol d'Andorra, amb la consellera d'Educació de l'Ambaixada d'Espanya a Andorra i amb el director de l'Institut Espanyol d'Andorra amb l'objectiu d'acordar els termes d'un conveni de col·laboració que permetés posar a disposició professors de secundària per poder formar els interns del Centre Penitenciari, així com cedir material didàctic. Aquest conveni es trobava encara en fase de negociació.

Que en aquesta reunió també es va parlar de l'oportunitat de signar un conveni de col·laboració amb la Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED), tenint en compte que aquesta disposa d'un programa d'estudis específic per a les persones ingressades en centres penitenciaris.

Altrament, comunicava que una interna havia rebut les classes necessàries per poder optar a l'accés universitari per a majors de 25 anys amb la col·laboració de l'arxiprest de les Valls, mossèn Ramon Sàrries, que havia proporcionat els docents per impartir classes a aquesta interna.

Finalment, constatava que totes aquestes accions endegades i que culminarien els propers mesos evidenciaven la voluntat i els esforços del Ministeri de Justícia i Interior, i del Departament d'Institucions Penitenciàries en particular, per trobar les millors solucions a les demandes i necessitats dels interns del Centre Penitenciari en matèria educativa i formativa. (expedient 287/15)]

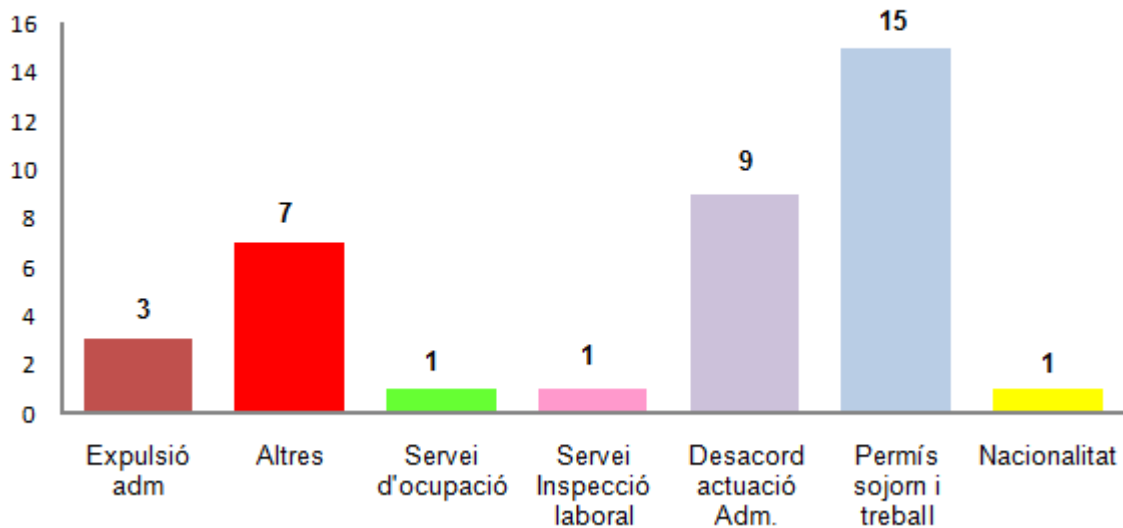
4.II. Administració general

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

Hem inclòs en aquest sector els dossiers tramitats que han fet referència a diversos temes en general i que han estat adreçats a diverses administracions públiques o parapúbliques, com ara: demandes de residències, de nacionalitat, permisos de sojorn i treball, desacord amb actuacions de l'Administració general, disconformitat amb recàrrecs o factures elèctriques o telefòniques imposades per l'Administració, etc.

Els expedients inclosos en aquest apartat són els següents: 2/15, 5/15, 8/15, 11/15, 23/15, 26/15, 34/15, 35/15, 38/15, 40/15, 41/15, 46/15, 48/15, 49/15, 52/15, 56/15, 61/15, 75/15, 81/15, 82/15, 83/15, 85/15, 86/15, 91/15, 94/15, 101/15, 102/15, 107/15, 112/15, 118/15, 125/15, 138/15, 141/15, 146/15, 150/15, 154/15, 159/15, 163/15, 168/15, 179/15, 180/15, 185/15, 187/15, 190/15, 193/15, 196/15, 200/15, 202/15, 209/15, 212/15, 217/15, 223/15, 224/15, 228/15, 230/15, 236/15, 237/15, 240/15, 245/15, 249/15, 266/15, 282/15 i 285/15.

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



4.II.II. Expedients tramitats

[Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en el qual ens comunicava que va patir una caiguda al pàrquing comunal d'Andorra la Vella provocada per unes serradures que tapaven una taca d'oli. Que, de resultes d'aquesta, va haver d'acudir a Urgències. L'encarregat de l'aparcament i dues persones que la van ajudar a aixecar-se eren testimonis dels fets. Dit encarregat li va comunicar que li portés l'informe d'Urgències, ja que l'assegurança del pàrquing es faria càrrec de les despeses mèdiques. Posteriorment, va rebre un escrit de l'assegurança en què matisaven que no es feien càrrec de les despeses, ja que no hi trobaven cap indicatiu de responsabilitat.

Per tant, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució a fi de solucionar el problema plantejat i que les despeses mèdiques derivades de la caiguda li fossin reemborsades.

Es va admetre a tràmit l'escrit i vam adreçar al Comú d'Andorra la Vella la queixa presentada per la demandant. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que, de l'esmentada queixa i de la informació reunida per la Corporació, se'n derivava que la interessada es trobava al tercer pis de l'aparcament de Prat de la Creu, concretament a la plaça d'aparcament número 301, quan va trepitjar un munt de serradures que cobrien una taca d'oli, raó per la qual suposadament va relliscar, va caure a terra i va patir alguna lesió.

Pel que es derivava de les manifestacions de la interessada, aquesta última no va veure que aquella zona era lliscant, el que es deduïa del cobriment amb les serradures. Afortunadament, la perjudicada no va patir lesions d'importància, només va haver de requerir una primera assistència mèdica i, segons afirmava ella mateixa, va haver de romandre cinc dies de baixa mèdica arran de l'accident.

Que aquesta va reclamar el pagament de les despeses mèdiques corresponents a la seva visita al Servei d'Urgències de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell, que sumaven un import de 37,78 euros.

Un cop remesa la reclamació monetària de les despeses mèdiques a la companyia asseguradora del Comú d'Andorra la Vella, aquesta va manifestar, mitjançant carta, no poder fer-se càrrec de l'esmentada reclamació, per no trobar cap indicatiu de responsabilitat per part del Comú.

Vist que la demandant no estava d'acord amb la no-restitució per part de l'asseguradora de l'import relatiu a les despeses mèdiques, va decidir presentar una queixa davant de la Institució del Raonador del Ciutadà en què sol·licitava la seva intervenció en el cas de referència.

Així, en nom del Comú i en seguiment dels nostres escrits respecte de la queixa exposada, i en el marc de l'obligatorietat d'aquesta Administració comunal de

col·laborar diligentment en la nostra enquesta, ens constataven la inexistència de cap tipus de responsabilitat administrativa del Comú d'Andorra la Vella en el cas de la desafortunada caiguda de la interessada.

Que, tal com disposava l'article 58 del Codi de l'Administració, qualsevol fet, acció o omisió de les administracions públiques que produeixi un dany era susceptible d'originar responsabilitat administrativa d'acord amb l'article 59 i obligava l'Administració responsable a reparar el perjudici causat. Si ens remetem, doncs, a l'article 59 per tal de valorar si el supòsit objecte de la queixa presentada per la interessada podia constituir una causa de responsabilitat administrativa, trobàvem la següent definició de responsabilitat de l'Administració:

"1. La falta de servei, ocasionada per la mala organització del servei, pel seu funcionament en condicions il·legals o tècnicament defectuoses, o per la manca de funcionament del servei en aquells supòsits en què estava obligat a fer-ho".

El Comú va actuar en tot moment de manera diligent i no va incórrer en cap falta de servei o mala organització del servei. El fet que la taca d'oli es trobés coberta de serradures corrobora aquest extrem. Així, doncs, el Comú compartia el parer de la companyia d'assegurances i desestimava la reclamació d'abonament de les despeses mèdiques, perquè en el supòsit presentat no hi concorria cap indici de responsabilitat administrativa imputable al Comú.

Quedava clar que el Comú va dur a terme totes les accions exigibles pel Codi de l'Administració per tal de garantir un servei correcte, aplicant les mesures de seguretat adients en relació amb la situació concreta. Que l'article 59 del Codi de l'Administració conclouïa el següent pel que feia a la responsabilitat administrativa:

"La força major és causa eximent de la responsabilitat. El cas fortuït, el fet d'un tercer i la culpa de la víctima poden eximir o modular aquella responsabilitat".

En conseqüència, resultava clar que l'accident va tenir lloc, en part, per la manca d'atenció de la interessada en el moment de trepitjar un munt de serradures que cobria una taca d'oli per tal d'absorbir-la, fet que acreditava l'atenció i diligència dels serveis comunals davant de vessaments de líquids lliscants dels vehicles que estacionen o circulen pels nostres aparcaments. Que l'acumulació de serradures devia advertir-la precisament per tal que ella no hi trepitgés, especialment compte tingut que el residu es trobava en un espai de trànsit de vehicles que la ciutadana creuava en aquell moment. Per consegüent, cal concloure que es tracta d'un cas fortuït d'accident, provocat per un tercer que va vessar líquid lliscant i amb culpa de la ciutadana que no va parar prou atenció per tal de no trepitjar-la; tot això amb la provada actuació diligent i ràpida del Comú que immediatament va actuar per tal d'absorbir i eliminar la taca d'oli amb les serradures esmentades. (expedient 8/15)]

[Un ciutadà va sol·licitar la intervenció de la Institució, ja que va cursar una denúncia contra una tercera persona que va fer aparèixer dues fotografies del seu fill menor de 10 anys en el perfil del Facebook del denunciat. Que li havia sol·licitat que les eliminés, ja que no el coneixien de res, i aquest s'hi va negar. Que s'havia personat a les dependències policials a fi de saber el curs que s'havia donat a la referida denúncia, però que no havia estat atès i li havien manifestat que no hi havia cap agent encarregat de menors. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi de saber el curs que s'havia donat a la denúncia presentada.

Es va admetre a tràmit la queixa i, seguint l'establert en els articles 2, 17.5 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, vam sol·licitar la informació escaient prop del Departament de Policia.

Rebuda la resposta, de conformitat amb el que disposa l'article 17.8 de la mateixa Llei, es va informar la part interessada del seu contingut, en el qual se'ns comunicava que el personal de l'Àrea de Policia Criminal que treballava en cap de setmana eren els agents que estaven de guàrdia. Per tant, era possible que l'agent de Policia que va atendre el demandant l'informés que no hi havia el personal del Grup de delictes contra les persones fins dilluns.

Que el dossier elaborat a partir de la denúncia havia estat tramès a la Batllia d'Andorra i, per tant, ja estava judicialitzat; això no obstant, ja s'havia informat el denunciant de les gestions que s'havien efectuat, que s'havia mostrat plenament satisfet i que no desitjava efectuar cap altre tipus de reclamació al respecte. (expedient 41/15)]

[La Institució va atendre una ciutadana que es queixava per la problemàtica del tancament al trànsit de l'avinguda Fiter i Rossell i per la consegüent manca del servei de transport públic. Que hi havia molta gent que no disposava de vehicle propi i que havia d'anar cada dia a treballar. Aquestes persones utilitzaven sovint el transport públic, sobretot quan acabaven les seves jornades laborals.

La demandant proposava que hi hagués transport fins a la part alta del carrer i que, a la rotonda (a dalt de tot de Fiter i Rossell), els autobusos fessin mitja volta per continuar el servei. Que, de fet, la línia de la Massana i Ordino seguia funcionant, ja que es passava pel túnel dels 2 Valires, però tots els veïns que vivien a la zona de l'avinguda Fiter i Rossell havien quedat desemparats.

Es va admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar al Departament de Transport de Mercaderies i Passatgers que ens comunicés la situació del problema plantejat. Es va rebre l'escrit de contesta, en el qual se'ns manifestava que una caiguda de pedres va tallar la CG3 a l'alçada de la sortida del túnel del Pont Pla. Per poder dur a terme els treballs de rehabilitació del talús, es va haver de tallar un sentit de la marxa (direcció a la Massana) i, per aquest motiu, només es podia circular en un sen-

tit, però que els treballs van finalitzar en menys d'un mes i es va restaurar el trànsit en ambdós sentits de la marxa.

Que la Cooperativa Interurbana Andorrana, SA i la Hispano Andorrana, SL eren les empreses explotadores de les línies regulars interurbanes de transport públic de passatgers L5 Arinsal - Andorra la Vella i L6 i L6S Ordino - Andorra la Vella. El tall de la carretera va afectar els serveis regulars, ja que la modificació del recorregut en sentit a la Massana va fer perdre la freqüència i la puntualitat, motiu pel qual les dues companyies van haver d'augmentar el nombre d'autobusos i, per tant, de conductors, fets que generaven uns costos imprevistos suplementaris, que assumien els operadors en la seva totalitat.

Que la proposta de la demandant no era factible, perquè el fet de fer arribar el transport fins a la part alta del carrer no afavoria els usuaris que venien des d'Andorra la Vella, perquè els suposava un trajecte més llarg i endarreriria les freqüències, a més d'afectar la puntualitat. Finalment, constataren que el Govern va fer el seguiment de les obres d'aquesta via de manera que s'agilitessin, al més aviat possible, en benefici dels usuaris. (expedient 56/15)]

[La Institució va rebre un escrit de queixa mitjançant el qual se'ns manifestava que eren una Associació de persones en atur actualment, constituïda per unes 2000 persones de les quals algunes amb autèntics problemes de subsistència, habitatge i alimentació; que residien al Pirineu català. Manifestaven que la gran possibilitat de sortides laborals era al Principat d'Andorra i que al Pirineu contínuament estaven rebent ofertes de treball de les empreses del Principat, a les quals contestaven i acudien a les entrevistes de selecció, però el primer que els demanaven era el permís de treball transfronterer, però el Govern tenia les quotes tancades.

Per tant, sol·licitaven la intervenció de la Institució prop del Govern per tal d'efectuar canvis en el conveni tripartit i millorar les condicions per als residents a Andorra.

Es va admetre a tràmit la queixa i ens vam adreçar al Ministeri de Justícia i Interior a fi de saber el seu parer quant a la qüestió plantejada. Es va rebre l'escrit de resposta i se'ns comunicava que, pel que feia a l'obtenció d'autoritzacions de treball de fronterer, en aplicació de l'article 32 de la Constitució, i a l'empara dels articles 5 i 23 de la Llei 9/2012, del 31 de maig, de modificació de la Llei qualificada d'immigració, el Govern determinava la política general en matèria d'immigració en funció de les necessitats socials i econòmiques del país i, en aquest sentit, analitzava les necessitats quantitatives i qualitatives de l'economia i de la societat andorranes en matèria d'immigració, així com la situació nacional del treball. A partir d'aquesta anàlisi i d'acord amb les prioritats establertes en la norma immigratòria, el Govern fixava periòdicament per via reglamentària les quotes d'autoritzacions d'immigració, tot privilegiant l'accés als llocs de treball dels andorrans i dels estrangers legalment

residents, amb l'objectiu d'afavorir la cohesió social.

En aquest sentit, en aplicació de l'article 40 de la citada Llei, les autoritzacions d'immigració de residència i treball, temporal, de fronterer, temporal de fronterer, de residència i treball per compte propi, de treball sense residència i de residència sense treball, es concedien en primer lloc als nacionals dels estats que haguessin signat i ratificat un conveni amb el Principat d'Andorra, seguidament als nacionals dels estats membres de la Unió Europea o l'Espai Econòmic Europeu i, finalment, als nacionals d'altres estats.

Així, doncs, donant resposta a la petició efectuada pel demandant a través de la nostra Institució, se'ns informava que el 22 d'abril del 2015 el Govern va aprovar un reglament de quota general i, dins del nombre global del contingent de quota, es va aprovar un nombre específic d'autoritzacions de treball de fronterer. En conseqüència, la concessió de permisos de treball per als fronterers no estava tancada.

Finalment, i pel que feia a la petició d'introduir canvis en el conveni trilateral amb la República Francesa i el Regne d'Espanya, calia tenir en compte que en els propers mesos es materialitzarien les negociacions de l'acord d'associació entre el Principat d'Andorra i la Unió Europea, en el marc de les quals caldria analitzar i debatre la lliure circulació de les persones i, en concret, les particularitats relatives als fronterers i les vicissituds que en dimanaven, la qual cosa tindria una incidència evident en el contingut del conveni esmentat.

Es va trametre l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 83/15)]

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el qual ens comunicava que el Servei de Circulació del Pas de la Casa només sancionava els vehicles amb matrícula andorrana i no els de matrícula estrangera quan estaven mal estacionats. Que als de matrícula estrangera només se'ls feia un avís i que hi havia un descontent generalitzat entre els ciutadans de la parròquia.

Es va admetre a tràmit l'escrit de queixa i vam sol·licitar al Comú d'Encamp que ens informés de la situació exposada. Es va rebre l'escrit de resposta en què se'ns adjuntava l'informe elaborat pel cap del Servei de Circulació del Comú d'Encamp.

En el seu contingut se'ns informava de la relació dels vehicles amb matrícula estrangera sancionats:

Any.....	Sancions a vehicles estrangers
2012	489 registres
2013	515 registres
2014	567 registres
2015(*)	461 registres (des de l'1 de gener fins al 29 d'abril del 2015)

Igualment, comunicaven que des del Servei de Circulació s'actuava amb el mateix criteri amb els vehicles nacionals que amb els vehicles estrangers que estaven mal estacionats. Tanmateix s'informava del Reglament del procediment administratiu per a les sancions d'estacionament i circulació imposades pel Comú d'Encamp, que en el seu article 7 deia: *"Les persones que condueixin els vehicles amb matrícula estrangera, en siguin els propietaris o els conductors, que no siguin residents al Principat, hauran de fer efectiu a favor del Comú l'import de la sanció corresponent a la constatació de la infracció pels agents de circulació, en cas contrari l'agent comunal podrà immobilitzar el vehicle"*.

Així, doncs, manifestaven que en cap moment el Servei de Circulació del Pas de la Casa efectuava una discriminació envers les matrícules nacionals, ja que els vehicles de matrícula estrangera mal estacionats eren sancionats, immobilitzats i/o retirats amb el servei de grua, segons el que estableix l'article 7 del Reglament del procediment de les sancions d'estacionament i circulació imposades pel Comú d'Encamp. (expedient 86/15)]

[Una ciutadana es va personar a la nostra Institució i ens va fer palès que treballava a l'hostaleria de la Residència El Cedre des de l'any 2014. Que va trametre a la Direcció del SAAS un escrit en què l'assabentava del tracte rebut pel seu superior jeràrquic, el director del Centre, i sol·licitava la intervenció de la Institució prop de la Direcció del SAAS a fi d'obtenir una resposta a la seva comunicació, en què detallava el comportament del seu superior, i així poder solucionar les desavinences i el comportament desagradable amb manca de respecte envers la seva persona.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam cursar la queixa a la Direcció del SAAS. Es va rebre la resposta en la qual se'ns comunicava que ja s'havia iniciat la instrucció d'un expedient disciplinari a la persona denunciada. D'acord amb el que estipula l'article 17.8 de la nostra Llei, vam assabentar la part interessada del contingut de la contesta i es va arxivar el dossier. (expedient 138/15)]

[La Institució va formalitzar un expedient d'OFICI, ja que eren molts els ciutadans que s'adreçaven a la nostra Institució i ens manifestaven la problemàtica sorgida amb els seus fills, els quals, essent posseïdors del passaport andorrà, eren obligats a sol·licitar la inscripció al Departament d'Immigració per reagrupament familiar dels seus pares amb permís de residència si volien continuar tenint cobertura sanitària a la CASS. Aquesta situació els estava provocant una incertesa i un neguit, ja que, si els menors tenien el passaport andorrà i els seus pares el permís de residència, no entenien que haguessin de ser inscrits a Immigració mitjançant reagrupament familiar, si eren andorrans.

Ens vam adreçar al cap de Govern a fi que ens informés sobre la qüestió plan-

tejada. Es va rebre l'escrit de resposta en el qual se'ns informava que la situació que exposàvem en el nostre escrit no afectava tots els joves andorrans titulars d'un pasaport andorrà, sinó únicament alguns casos d'infants nats al Principat d'Andorra de pare o mare estrangers que probablement no disposaven de la informació relativa als fonaments de dret que van al·legar per sol·licitar la nacionalitat andorrana del fill i desconeixen per aquest motiu que aquesta els fou atorgada amb caràcter provisional, segons el que preveuen els articles 6 i 38 del text refós de la Llei qualificada de la nacionalitat, del 5 d'octubre de 1995, amb les seves modificacions successives (BOPA núm. 29 del 4-4-2007).

Que l'article 6 del text refós de la Llei qualificada de la nacionalitat regulava els requisits per tenir el dret d'adquirir la nacionalitat andorrana dels infants nats al Principat de pare o mare estrangers. En efecte, l'article 6 preveia que almenys un dels seus progenitors havia de tenir la seva residència principal i permanent al Principat a la data de naixement de l'infant, i l'havia tinguda durant els 10 anys que havien precedit aquest naixement. Si l'esmentat període de 10 anys no s'havia complert el dia del naixement de l'infant, la nacionalitat andorrana se li atribuïa a títol provisional.

Que aquesta nacionalitat provisional s'havia de confirmar abans que l'infant arribés a la majoria —per mitjà dels seus representants legals, si tenia menys de 16 anys, o pel propi jove amb l'autorització dels pares, si tenia entre 16 i 18 anys, o dins de l'any següent a la majoria, pel propi interessat.

No obstant això, la confirmació de la nacionalitat provisional no podia tenir lloc fins que el progenitor amb residència principal i permanent al Principat en el moment del naixement de l'infant pogués acreditar un període de 10 anys de residència principal i permanent i de forma ininterrompuda els darrers 5 anys. La manca de confirmació en les condicions descrites comportava la pèrdua de la nacionalitat andorrana atribuïda a títol provisional.

Que la jurisprudència del Tribunal Superior s'havia pronunciat de manera aclaridora sobre la nacionalitat andorrana provisional i havia estimat el que reproduïa:

Sentència núm. 53-2011. Núm. de protocol IAD-0073-1/2010. TSA:108/10.

"En efecte, l'article 38 a) de la Llei fa efectivament una distinció entre la nacionalitat i el dret d'adquirir-la (si les condicions legals d'aquesta adquisició es compleixen):

"Han de ser publicats al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra: a) Les resolucions definitives del Govern que reconeixin la nacionalitat andorrana o que n'estableixin el dret d'adquisició..."

Sentència núm. 66-2007. Núm. de protocol AD-0135-3/07. TSA:IM-06/07.

"El procediment a seguir per adquirir la nacionalitat andorrana és el que preveu l'article 38 de la mateixa Llei:

1. (. . .)

2. *Quan la resolució de l'expedient per part del Govern sigui favorable, aquesta ha de contenir la fórmula següent: "Resolent favorablement la demanda d'adquisició / recuperació de la nacionalitat andorrana, declarem que la persona interessada adquirirà / recuperarà la nacionalitat andorrana si en un termini de cinc anys aporta, a satisfacció del Govern, la prova d'haver perdut la o les nacionalitats que té en aquest moment i declara sota jurament, per escrit adreçat al Govern, no haver fet cap acte destinat a deixar sense efecte la pèrdua.*

Aquesta adquisició / recuperació tindrà efectes a la data en què la persona interessada hagi perdut la o les nacionalitats que tenia.

Resulta clarament d'aquests texts que en el moment en què una persona desitja adquirir la nacionalitat andorrana, ha de demostrar que "ha establert la seva residència principal i permanent al Principat d'Andorra". Evidentment és una condició lògica, ja que l'establiment de la seva residència principal a Andorra és el signe del lligam de l'interessat al Principat.

Cal remarcar igualment que l'adquisició de la nacionalitat "tindrà efectes a la data en què la persona interessada hagi perdut la nacionalitat que tenia", és a dir, al final del procediment".

Que s'havia constatat, en ocasions, que els progenitors de l'infant o del jove menor d'edat desconeixien els fonaments de dret que van al·legar per sol·licitar la nacionalitat andorrana del fill i que aquesta s'atorgava, amb caràcter provisional, a l'espera que acreditessin els requisits de residència d'un dels progenitors i la confirmació que el menor havia perdut la o les nacionalitats que tenia, segons el que preveia l'article 38 de la Llei.

Aquesta manca d'informació havia comportat que en alguns casos no haguessin realitzat la inscripció de l'infant al Registre Central d'Immigració, condició necessària per residir legalment al Principat i, també, per provar el requisit de residència permanent, efectiva i ininterrompuda per a l'atorgament de la nacionalitat al fill. Requisits que, en conjunt, conformaven el que la sentència núm. 66-2007 estimava com el "lligam de l'interessat al Principat".

Així, malgrat que el text de la resolució de l'expedient reproduïa la fórmula prevista a l'article 38 de la Llei, es notificava al sol·licitant i era prou aclaridor. Amb la finalitat d'incidir més en el servei a la ciutadania, el Govern havia ordenat que cada vegada que es lliurés un passaport provisional s'hi adjuntés una "nota informativa" per recordar la necessitat de complir amb els requisits d'inscripció al Registre Central d'Immigració, mentre no s'acreditessin els requisits necessaris per adquirir la nacionalitat andorrana. (expedients 179/16 i 180/16)]

[La Institució va atendre un ciutadà que ens manifestava que, per un error de transcripció, no constava en el seu nou passaport l'accent del seu nom. Que en la partida de naixement estava escrit a màquina en majúscules i, per això, no portava l'accent, però en una altra secció del document on estava en minúscula sí el portava, i

apareixia correctament en d'altres passaports i documents oficials. Ens manifestava que havia intentat que li canviessin, tot demostrant que en els altres documents estava escrit correctament, però no havia obtingut cap resultat favorable. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi de solucionar el problema.

Admès l'escrit a tràmit i sol·licitat el parer del Ministeri de Justícia i Interior, se'ns comunicava que es va lliurar al demandant el seu passaport, en què el nom quedava correctament escrit, tal com ho va demanar l'interessat. (expedient 200/15)]

4.III. Contaminació acústica i higiene

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

En la tercera classificació del sector "Administració general" es desenvolupen tots els expedients relacionats amb la contaminació acústica provocada per locals o veïns, així com per problemes de pol·lució i possible manca d'higiene en espais públics i que poden afectar els ciutadans.

En aquest període s'han registrat els expedients següents: **252/15 i 258/15.**

4.III.II. Expedients significatius

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en el qual actuava en representació de diversos veïns afectats. Es queixaven que en el tram del carrer de La Llacuna s'estaven realitzant tres obres a la vegada i, per consegüent, el soroll a primera hora del matí o de la tarda es feia insuportable.

Que entenien que es realitzessin aquestes millores, però eren tres alhora i, a més, manifestava que començaven a les 8 del matí per parar a les 9 hores, per la qual cosa volia sol·licitar que, si fos possible, reduïssin el soroll durant aquestes hores, que eren les hores en què les famílies romanien a casa.

Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució prop del Comú d'Andorra la Vella a fi d'intentar reduir el soroll de les tres obres que es realitzaven en el veïnat durant les primeres hores del matí i la tarda.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del Comú d'Andorra la Vella. Aquest dossier resta en tràmit en no haver rebut el preceptiu escrit de resposta, tot i haver efectuat els recordatoris de col·laboració en la tramitació dels expedients amb la nostra Institució. (expedient 252/15)]

[Una ciutadana va acudir a la nostra Institució i va presentar una queixa a causa de l'estat i la brutícia existents al parc infantil ubicat al costat de l'accés del pàrquing comunal del centre històric, que impedièn poder gaudir d'aquestes instal·lacions amb la seva filla, segons es podia comprovar en el recull fotogràfic que ens aportava.

Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució prop del Comú d'Andorra la Vella a fi que el parc infantil estigués en les condicions necessàries per a l'esbarjo dels infants.

Es va admetre l'escrit a tràmit i vam sol·licitar la informació escaient prop del Comú d'Andorra la Vella, seguint el que preveuen els articles 2, 17.4 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

De conformitat amb el que disposa l'article 17.8 de la mateixa Llei, la Corporació ens comunicava que un operari de l'equip de parcs de l'Àrea de Medi Ambient netejava tots els dies de la setmana, entre les 12.00 h i les 13.30 h, el parc del Prat del Rull, al qual fèiem referència.

Que, vist que es tractava d'un parc infantil per a nens de 3 a 10 anys, i per evitar concentracions de joves al vespre, el Comú d'Andorra la Vella, en la sessió de la Junta de Govern del 4 de novembre, havia acordat el tancament d'aquest parc en els horaris següents:

- Primavera-estiu: a les 22.00 h
- Tardor-hivern: a les 19.00 h.

Es va comunicar el que havia manifestat el Comú d'Andorra la Vella a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 258/15)]

4.IV. Seguretat viària

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

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

En aquest període s'ha registrat un únic expedient: **135/15.**

4.IV.II. Expedient significatiu

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en què ens exposava la manca de seguretat existent a la Ctra. de la Comella, en haver tancat el pas que hi havia per passar el torrent quan es va instal·lar el pàrquing comunal en una zona de més amunt. Que els vianants, infants, gent gran i d'altres havien d'accedir a la parada d'autobús ubicada a la rotonda de la carretera general per la carretera, obligats a envair la carretera, amb el perill que aquest fet generava.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient prop del Comú d'Andorra la Vella, seguint el que preveu l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. La Institució, després d'efectuar els respectius requeriments a la Corporació a fi de rebre una resposta escrita sobre l'afer plantejat, va rebre la contesta en la qual se'ns comunicava que, amb posterioritat a la recepció de la nostra carta del 16 de juny del 2015, el Comú va solucionar aquesta problemàtica. Van establir negociacions durant el mes de juliol del 2015 amb la propietat dels terrenys per on amb anterioritat els vianants transitaven amb seguretat i van aconseguir signar un conveni que permetés de nou el pas dels vianants pel camí de propietat privada que transcorre paral·lel a la carretera de la Comella.

Que, no obstant això, assenyalaven que els propietaris dels terrenys adjacents a la zona de la carretera de la Comella estaven obligats a urbanitzar aquesta zona i, consegüentment, a construir les voravies corresponents, actuació, però, que es realitzaria quan, com a resultat de la iniciativa privada, desitgessin iniciar l'execució de la planificació urbanística en els seus terrenys, motiu pel qual encara no s'havia portat a terme la construcció de les voravies de la zona.

Que, tot i així, l'anterior corporació comunal ja va acordar amb la propietat dels terrenys d'aquella zona adequar un camí per a vianants sobre d'un mur de maçoneria que limitava amb el torrent, fet que permetia que els ciutadans que es desplaçaven per la zona, per raons de seguretat, poguessin transitar per aquest camí, cedit temporalment a ús públic, i evitar haver de fer-ho per la mateixa carretera, evitant també el risc que aquest fet comportava.

Que fou al maig del 2015 que la propietat del terreny va decidir, un cop extingit el contracte de lloguer de la zona com a aparcament comunal, tancar el camí privat, fins al moment destinat a ús públic, el que va impossibilitar que els ciutadans l'utilitzessin en els seus desplaçaments.

Que el Comú d'Andorra la Vella, el mes de juliol del 2015, després de diferents negociacions, va aconseguir signar amb la propietat dels terrenys un conveni pel qual, de manera indefinida, se cedia a ús públic el camí que llinda amb el torrent i la carre-

tera de la Comella, per tal de poder restablir de nou el pas dels vianants per aquella zona i poder evitar de nou l'exposició dels ciutadans al trànsit rodat.

Finalment, manifestaven que, en poder constatar la demandant el mateix mes de juliol del 2015 que ja s'havia arranjat la situació i s'havia resolt el problema que ella mateixa havia posat en coneixement de la nostra Institució, les raons de la seva queixa van decaure en aquell mateix moment, el juliol del 2015, i que, per aquest motiu, el Comú d'Andorra la Vella no havia tramitat davant la nostra Institució la informació en relació amb el nostre expedient.

Es va comunicar la resolució del dossier a la demandant, tot i que es va trame-re un nou escrit a la Corporació en què se la felicitava per la resolució de la proble-màtica, així com per les negociacions i tràmits efectuats per solucionar dita manca de seguretat, però se li feia constar la part de la resposta rebuda, que literalment deia:

"(...) Així doncs, la demandant va poder constatar el mateix juliol del 2015 que es va arranjar la situació i es va resoldre el problema que ella mateixa va posar en coneixement de la vostra institució, decaient en aquell moment del juliol del 2015 les raons de la seva queixa. És per això que el Comú d'Andorra la Vella no va tramitar davant la vostra ins-titució la informació en relació amb el vostre expedient, i ho fa posteriorment a la vostra carta del 8 d'octubre del 2015.(...)"

per recordar a aquesta Corporació els articles de la Llei de creació i funciona-ment del Raonador del Ciutadà, ja que, tot i la solució de la queixa, no s'ha d'oblidar l'obligatorietat de tramitar el nostre expedient a fi d'efectuar-ne l'arxiu:

Article 17

4. Sempre que la queixa o la reclamació afecti una administració, un establiment o un organisme públic concrets, el raonador ha de posar en coneixement de l'organisme o la dependència administrativa corresponent el contingut de la queixa o la reclamació, perquè dins el termini d'un mes el seu cap li'n trameti un informe escrit.

6. Transcorregut el termini assenyalat sense haver-se evacuat l'informe, el raonador s'ha de dirigir, per recordar-ho, a la persona requerida i als seus superiors jeràrquics.

Títol III. Relacions amb altres poders i autoritats

Capítol I. Deure de col·laboració

Article 19

1. Totes les administracions, els organismes i els establiments públics estan obligats a col·laborar amb el raonador del ciutadà en la tramitació de les queixes i les reclamacions.

2. El compliment d'aquesta obligació s'ha de fer en el termini més breu possible i, en tot cas, dintre del termini d'un mes assenyalat a l'article 17.4 de la present Llei.

En el cas que un expedient quedi sense resposta escrita per part de l'Administració afectada, el raonador, actuant de conformitat amb l'article 20 de la llei per la qual es

regeix, pot formular a les autoritats i als funcionaris de les administracions públiques advertiments, recomanacions, recordatoris dels seus deures legals i suggeriments, fent menció en el seu Informe Anual de les persones o administracions que han desatès els requeriments de la Institució. (expedient 135/15)]

5

SECTOR INSTITUCIONAL

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

En el “sector institucional” hem recopilat els expedients tramitats amb les diferents institucions del Principat, com el Col·legi d'Advocats d'Andorra o d'altres entitats en què la nostra Institució no té competència directa, per no ser per exemple entitats del país. Els expedients inclosos són: 71/15, 98/15, 129/15, 149/15, 153/15, 167/15, 169/15, 174/15, 192/15, 199/15, 208/15, 256/15 i 273/15.

5.II. Expedients tramitats

[Set ciutadans es van adreçar a la Institució a fi de sol·licitar informació del procediment que havien de seguir, perquè no estaven d'acord amb les actuacions efectuades pels seus respectius advocats en el seguiment de les causes judicials, així com per saber com poder accedir al servei de la justícia gratuïta per manca de recursos econòmics. En aquest sentit el Raonador els va informar de la possibilitat que tenien d'adreçar-se directament al Col·legi d'Advocats d'Andorra a fi de gestionar la sol·licitud de justícia gratuïta o, en els altres casos, presentar les seves queixes a fi que fossin valorades per la Junta de l'Entitat. (expedients 71/15, 129/15, 153/15, 169/15, 192/15 i 256/15)]

[Cinc ciutadans es van adreçar a la Institució a fi de sol·licitar informació del procediment que havien de seguir arran de les dificultats sorgides amb entitats estrangeres, no dependents de les autoritats andorranes. La Institució els va informar de les seves competències, les quals eren explícitament administracions del Principat, i que no podien actuar en aquest sentit. Els vam derivar als nostres homòlegs corresponents o administracions estrangeres encarregades d'aquestes entitats. (expedients 149/15, 167/15, 174/15, 199/15 i 208/15)]

[Dos ciutadans es van adreçar a la Institució a fi de sol·licitar informació del procediment que havien de seguir, perquè, en el primer cas, havia de rebre un xec de la Batllia a través de l'INAF, però que no havia pogut rebre'l en no saber el seu parador, tot i haver estat emès. Efectuades les gestions, se'l va informar que no estava en possessió de l'INAF i que esperés un temps prudencial a fi que fos tramès per part de la Batllia.

En el segon cas, una ciutadana ens comunicava que tenia els seus estalvis a la Banca Privada d'Andorra, SA i que s'havia assabentat de l'existència de la Llei

1/2011, del 2 de febrer, de creació d'un sistema de garantia de dipòsits per a les entitats bancàries i sol·licitava informació al respecte. La Institució va comunicar a l'Institut Nacional Andorrà de Finances la demanda efectuada per la demandant a fi de compilar la informació sol·licitada.

Es va rebre la resposta en la qual se'ns comunicava que la redacció de l'article 4, vigent fins al passat 16 d'abril del 2015, establia que l'activació del sistema de garantia de dipòsits i inversions quedava condicionada a que una entitat bancària andorrana fos formalment declarada en fallida o suspensió de pagaments o intervinguda administrativament per causa d'insuficient solvència i, fins a la data, BPA no havia estat ni declarada formalment en fallida o suspensió de pagaments ni intervinguda administrativament per causa d'insuficient solvència. BPA fou intervinguda per l'INAF de manera preventiva davant de les potencials situacions d'inoperativitat que es podien produir per part de corresponsals, custodis o contraparts fruit de la publicació per part del FinCEN d'una nota i d'una proposta de "rule making" en relació amb BPA.

Adicionalment, ens informaven que el referit article de la Llei 1/2011 havia estat modificat mitjançant la disposició final segona de la Llei 8/2015, del 2 d'abril, de mesures urgents per implantar mecanismes de reestructuració i resolució d'entitats bancàries (d'ara endavant, Llei 8/2015). Així doncs, l'apartat 1 de l'article 4 de la Llei 1/2011 vigent en l'actualitat era el que es detallava a continuació:

"1. El sistema de garantia estableix els mecanismes de devolució dels seus dipòsits als beneficiaris en els supòsits següents:

(i) en cas que algun dels membres del Sistema sigui formalment declarat en fallida o suspensió de pagaments o intervingut administrativament per causa d'insuficient solvència i, com a conseqüència d'aquesta situació, es vegi impossibilitat per retornar l'efectiu i/o els valors dipositats en les dates compromeses per fer-ho;

(ii) en cas que algun dels membres del Sistema sigui objecte d'un procés de resolució d'acord amb la Llei de mesures urgents per implantar mecanismes de reestructuració i resolució d'entitats bancàries, quan els beneficiaris del sistema no puguin recuperar, almenys, els imports coberts pel sistema de garantia de dipòsits amb els que tinguin disponibles a l'entitat objecte del procés o a l'entitat pont. L'AREB determinarà quan s'ha produït aquesta circumstància mitjançant comunicació a la Comissió Gestora del Sistema.

Quan el sistema de garantia de dipòsits realitzi pagaments als beneficiaris fora del marc d'un procediment concursal, els membres del Sistema se subroguen en la condició de creditors de l'entitat bancària objecte del procés de resolució, pels imports respectivament pagats en la condició de creditors preferents a l'efecte de l'article 32.1.b de la Llei de mesures urgents per implantar mecanismes de reestructuració i resolució d'entitats bancàries."

En aquest sentit, se'ns informava que el passat 27 d'abril del 2015 el Consell

d'Administració de l'Agència Estatal de Resolució d'Entitats Bancàries (d'ara endavant, AREB) va acordar l'obertura del procediment de resolució de BPA d'acord amb la Llei 8/2015, i, consegüentment, corresponia a l'AREB determinar si s'havia d'activar el fons de garantia i retornar els dipòsits d'acord amb el que preveu l'article 4.1.ii) de la Llei 1/2011.

Es va trametre el contingut de l'escrit de resposta rebut per aquesta Institució a la part demandant i es va arxivar el dossier. (expedients 98/15 i 273/15)]

6

SECTOR JUSTÍCIA

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

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

L'apartat 2 del referit article 3 estableix que: “*el Raonador mencionarà en el seu Informe anyal les queixes rebudes en relació amb el funcionament de l'Administració de Justícia*”, motiu pel qual enumerem els expedients registrats en aquest sector: 1/15, 13/15, 14/15, 15/15, 36/15, 37/15, 42/15, 44/15, 45/15, 47/15, 53/15, 58/15, 62/15, 63/15, 68/15, 88/15, 90/15, 92/15, 96/15, 103/15, 121/15, 152/15, 177/15, 184/15, 198/15, 219/15, 242/15, 243/15, 264/15, 268/15, 269/15, 271/15, 272/15, 276/15, 281/15, 283/15, 289/15, 290/15 i 296/15.

D'acord amb la Llei, el Raonador del Ciutadà no pot intervenir en assumptes pels quals s'hagi instat un procediment judicial, tot i que la mateixa Llei li permet aportar les observacions que estimi oportunes, motiu pel qual les trameses al Consell Superior de la Justícia, si s'ha escaigut, han estat acompanyades de les consideracions que el Raonador ha cregut prudentes.

En aquesta relació d'expedients, un gran nombre han estat consultes que ciutadans han efectuat a la Institució a fi de saber els tràmits que havien de realitzar per poder resoldre dubtes i problemes judicials. En aquest sentit, el Raonador els ha informat de la manca de competència i els ha assessorat del procediment a seguir en cada cas. (expedients 1/15, 42/15, 44/15, 47/15, 53/15, 63/15, 68/15, 90/15, 96/15, 103/15, 121/15, 184/15, 198/15, 219/15, 243/15, 264/15, 268/15, 269/15, 272/15, 276/15, 281/15, 283/15, 290/15 i 296/15).

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

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

[Han estat diversos els ciutadans que van acudir a la Institució presentant un escrit de queixa en el qual manifestaven que havien iniciat un procés judicial i, transcorregut un llarg període de temps, no s'havia dictat sentència o no s'havia encara executat i sol·licitaven la seva agilitació.

Es va comunicar la no-admissió de les respectives queixes d'acord amb els articles 3.1 i 4.1 de la Llei per la qual ens regim i se'n va donar trasllat immediat al Consell Superior de la Justícia. Posteriorment, l'alt estament judicial ens trametia còpia de l'ofici emès per la Batllia d'Andorra a fi de comunicar-ho a la part demanant. (expedients 13/15, 14/15, 15/15, 36/15, 37/15, 45/15, 62/15, 88/15, 92/15, 271/15, i 289/15)]

7

SECTOR ACCIONS PRIVADES

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

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

D'acord amb el contingut de l'article 14 de la Llei per la qual ens regim, es pot rebutjar una qüestió per manca de competència, interès legítim o fonament, o quan la seva tramitació perjudiqui els interessos legítims de tercers.

El rebuig inicial d'aquest tipus de queixes no impedeix al Raonador, d'acord amb l'apartat 5 de l'article 14, perquè, d'ofici, pugui informar el demandant sobre el problema plantejat, fet que s'ha vingut produint, com en anys anteriors, en tots i cadascun dels casos referents a les qüestions que li hagin pogut recaure.

Aquesta pràctica s'ha seguit en els expedients que a continuació detallem: 4/15, 12/15, 16/15, 17/15, 20/15, 25/15, 39/15, 43/15, 54/15, 59/15, 64/15, 65/15, 67/15, 69/15, 72/15, 77/15, 78/15, 80/15, 84/15, 87/15, 93/15, 95/15, 104/15, 105/15, 109/15, 113/15, 114/15, 116/15, 117/15, 120/15, 122/15, 124/15, 127/15, 131/15, 136/15, 137/15, 139/15, 142/15, 145/15, 156/15, 160/15, 161/15, 165/15, 171/15, 172/15, 176/15, 178/15, 181/15, 188/15, 189/15, 195/15, 201/15, 204/15, 205/15, 206/15, 213/15, 214/15, 215/15, 216/15, 221/15, 222/15, 231/15, 232/15, 233/15, 235/15, 238/15, 239/15, 241/15, 244/15, 246/15, 248/15, 255/15, 261/15, 263/15, 275/15, 280/15, 284/15, 292/15, 293/15, 294/15, 295/15, 297/15, 298/15 i 302/15.

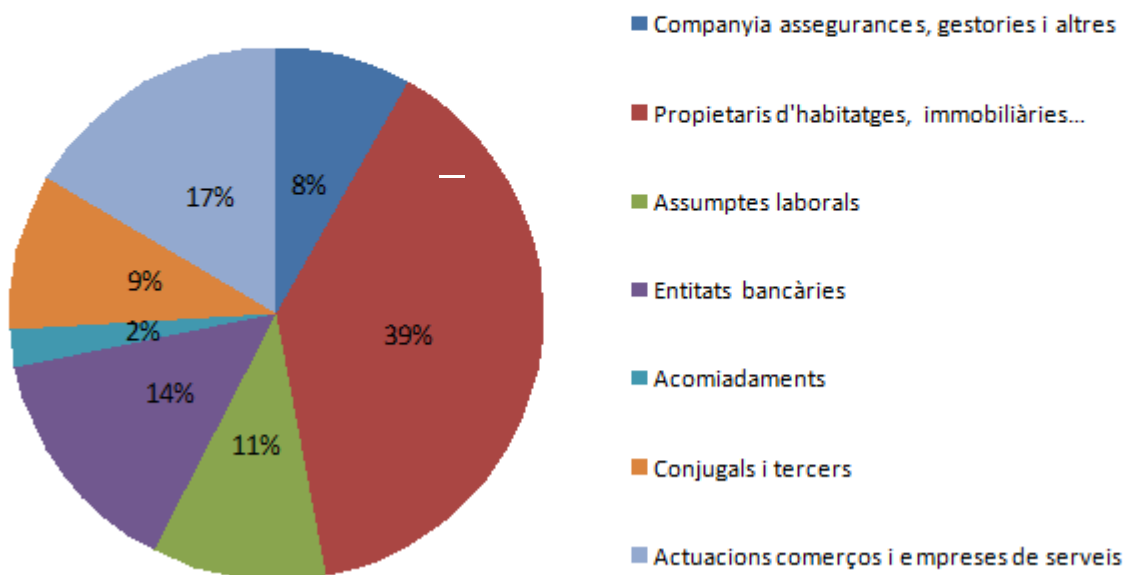
La nostra Institució es veu implicada quasi diàriament a prestar la màxima atenció a tot ciutadà quan ha comentat o explicat al Raonador el seu dubte, el problema sorgit o un suggeriment per millorar el que creu millorable en l'àmbit públic. Amb aquesta tasca, tenim la possibilitat de comprovar que,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

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

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

expedients informatius, mitjançant actes de compareixença o de correspondència emesa, accions a través de les quals es dóna resposta puntual als sol·licitants, sinó escoltant tots els qui acudeixen al Raonador del Ciutadà, a fi de vehicular múltiples actuacions d'assistència personal a particulars o col·lectius (vegeu pàgina 15 de la Primera part).

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



3



ÍNDEX

GENERAL

1

ÍNDEX GENERAL

INTRODUCCIÓ	Pàg. 2
Consideracions generals a l'entorn de l'activitat del Raonador del Ciutadà.....	4
PRIMERA PART: Anàlisi i resum estadístic	9
Anàlisi i resum estadístic	11
A) Expedients formals.....	12
B) Expedients per sectors.....	14
C) Entrevistes.....	15
D) Correspondència	15
E) Relacions amb els mitjans de comunicació.....	15
SEGONA PART: Expedients registrats i desenvolupats per sectors.....	17
Contingut de la segona part.....	19
1 - Sector finances	52
1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	52
1.II. Expedient significatiu	52
2 - Sector urbanisme.....	55
2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	55
2.II. Expedient significatiu	55
3 - Sector social:	57
3.I. Pensions / CASS	57
3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	57
3.I.II. Expedients significatius.....	57
3.II. Infants - Jovent	64
3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	64
3.II.II. Expedients significatius	64

3.III. Tràmits socials	Pàg.66
3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	66
3.III.II. Expedients significatius.....	66
3.IV. Discapacitats.....	72
3.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	72
3.IV.II. Expedient significatiu.....	72
4 - Sector Administració general.....	75
4.I. Institucions Penitenciàries	75
4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	75
4.I.II. Expedients significatius.....	75
4.II. Administració general.....	78
4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	78
4.II.II. Expedients tramitats.....	79
4.III. Contaminació acústica i higiene	87
4.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	87
4.III.II. Expedients significatius	87
4.IV. Seguretat viària.....	88
4.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	88
4.IV.II. Expedient significatiu	89
5 - Sector institucional.....	92
5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	92
5.II. Expedients tramitats.....	92
6 - Sector justícia.....	95
6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	95
6.II. Expedients més significatius tramesos al Consell Superior de la Justícia.....	95
7 - Sector accions privades	97
Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	97
ÍNDEX GENERAL.....	:101
I - ÍNDEX GENERAL	102

