DOCUMENTS
TIPUS: Publicació
NOM: BCG-39-2024 8.1 Ed Informe Raonador 2023
UNITAT: Secretari General

ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 211584e1-cf8b-4840-808f-9628716dc8b8
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2024_00000000000000000000000043625
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: I1.1.1.0-0172/2024 - 30/05/2024 09:09
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 05/06/2024 12:17
CARLES ENSENYAT REIG: 05/06/2024 13:33

Butlletí del Consell General

Any 2024 – IX Legislatura – Número 39/2024

5 de juny del 2024

8. ORGANISMES ADSCRITS AL CONSELL GENERAL

8.1 Raonador del Ciutadà

Edicte

La Sindicatura, en reunió tinguda el dia 5 de juny del 2024, ha examinat el document que li ha tramès el Raonador del Ciutadà en data 30 de maig del 2024, sota el títol **Informe anual del Raonador del Ciutadà corresponent a l'any 2023** i, exercint les competències que li atribueix el Reglament del Consell General, ha acordat:

1. D'acord amb l'article 18.1.d), admetre a tràmit l'**Informe anual del Raonador del Ciutadà corresponent a l'any 2023** i ordenar la seva publicació.

2. Trametre l'esmentat informe a la Comissió Legislativa de Justícia, Interior i Afers Institucionals, de conformitat amb l'acord de la Junta de Presidents del dia 18 de maig del 2023.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 5 de juny del 2024

Carles Ensenyat Reig
Síndic General

Butlletí del Consell General
Carrer de la Vall, 9-13 – AD500 Andorra la Vella – Principat d'Andorra – Tel. (376) 877877 – www.consellgeneral.ad
Dipòsit legal: AND.282-2021

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=211584e1-cf8b-4840-808f-9628716dc8b8 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Informe
NOM: E-395-2024_2_Informe_Raonador_2023.pdf
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2024_00000000000000000000000043507
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: I1.1.1.0-0172/2024 - 30/05/2024 09:09
REGISTRE D'ENTRADA: 0395-2024 - 30/05/2024 08:53
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 30/05/2024 08:54

RAONADOR
DEL CIUTADÀ

Informe anual al Consell General

2023

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Índex General

INTRODUCIÓ : Consideracions generals a l'entorn de l'activitat del Raonador del Ciutadà .....pàg. 4

PRIMERA PART: Anàlisi, resum estadístic i Comunicació 9

Anàlisi i resum estadístic 10

A) Expedients formals.....11
B) Expedients per sectors 12

Anàlisi i resum comunicació.....13

SEGONA PART: Expedients registrats i desenvolupats per sectors.....31

Contingut de la segona part.....32

1 - Sector finances 52
1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 52
1.II. Expedients significatius 52

2 - Sector urbanisme.....54
2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 54

3 - Sector social:
3.I. Pensions / CASS 54
3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....54
3.I.II. Expedients significatius. 54

3.II. Infants - Jovent 61
3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....61
3.II.II. Expedients significatius 62

3.III. Tràmits socials 63
3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients....63
3.III.II. Expedients significatius 63

4 - Sector administració general:
4.I. Sector Administració general. 75
4.I. Institucions penitenciàries 75
4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....75

4.II. Administració general 76
4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....76
4.II.II. Expedients significatius 76

5 - Sector institucional 81
5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 81
5.II. Expedients significatius.. 81

6 - Sector justícia 82
6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 82
6.II. Expedients tramesos al Consell Superior de la Justícia 83
6.III. Expedients "Cambra del Saig" 84

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

7 - Sector accions privades 85
7.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients 85
7.II. Habitatge 86

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Introducció

Tal i com disposa l'article 21 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, us presentem el detall de les actuacions efectuades pel meu antecessor durant l'any 2023.

L'informe que presentem a continuació, s'inicia el primer de gener de 2023 i finalitza el 31 de desembre de 2023. Val a dir, que en el decurs d'aquest període s'han tramitat expedients pendents d'altres anys, que havien quedat aturats per manca de resposta, en haver estat iniciats en el darrer període del 2022 i que de les gestions efectuades de la Institució, s'han pogut desbloquejar i resoldre durant el 2023.

A més de presentar-vos el detall de les actuacions realitzades, complim amb la nostra responsabilitat de fer tot un seguit de recomanacions, encarades a millorar i garantir l'acompliment dels Drets Humans al Principat d'Andorra, tal i com recull la nostra Constitució en l'article 5.

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

La prioritat de la Institució va ser una continuïtat en facilitar l'accés als serveis del Raonador, i l'atenció personalitzada, tant als particulars com a les associacions, amb l'objectiu d'assessorar, guiar i acompanyar la ciutadania, tot vetllant per la defensa dels seus drets fonamentals. Uns drets que en ocasions perillen a causa de mancances econòmiques, informatives o de desatenció per part de les administracions.

L'Ombudsman, arreu, comparteix una missió: defensar els drets i les llibertats de la ciutadania. Per aquest motiu es van impulsar campanyes de conscienciació entre la població d'Andorra, oferint-nos com a interlocutors amb les entitats públiques o privades del país.

Una escolta activa continua oferta amb la implementació i millora dels canals de comunicació: amb l'impuls de les xarxes socials, la identitat corporativa i la pàgina web, des d'on es pot contactar de forma directa, plantejar dubtes, redactar queixes, demanar cita i des d'on qualsevol persona ens pugui plantejar el seu neguit.

En el decurs de 2023, es va efectuar una anàlisi exhaustiva de la comunicació i de la percepció de la Institució del Raonador del Ciutadà entre la ciutadania, així com una auditoria de comunicació i un Pla

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Estratègic de Comunicació per arribar a la gent i donar a conèixer les nostres atribucions.

Tal i com es pot observar a través de les dades facilitades per l'Observatori del Centre de Recerca Sociològica de l'Institut d'Estudis Andorrans, de juliol de 2018, la gent coneix la Institució però ignora per a què serveix, i dubta de la seva utilitat. De les 807 persones consultades, la gran majoria no havia utilitzat els serveis del Raonador. Els que sí ho havien fet, estaven majoritàriament satisfets, tot i que no era una opinió unànime.

La Institució del Raonador és una entitat propera, de vocació oberta i que fa de nexe entre la ciutadania i les entitats públiques o privades. El servei és gratuït i obert a tothom, el que facilita que la gent s'hi pugui adherir.

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

Malgrat tot, remarquem que és una Institució amb molt potencial, i amb una gran responsabilitat social.

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

En totes les nostres comunicacions s'ha mirat d'utilitzar un llenguatge entenedor i planer amb l'ànim de fer-nos entendre, sobretot quan s'han de transmetre les paraules tècniques que apareixen en determinats informes i/o resolucions. S'ha constatat que aquest petit gest, alleuja el neguit davant els tecnicismes de l'administració.

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

La col·laboració de les diferents administracions, autoritats, cos funcionarial i mitjans de comunicació, ha estat cabdal per assolir una continuïtat en la tasca del Raonador i els volem agrair la seva bona disposició i col·laboració.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

En l'àmbit internacional, la Institució del Raonador del Ciutadà manté els contactes amb els seus homòlegs internacionals.

Els dies 21 i 22 de setembre de 2023 es va celebrar a Roma la Conferència Internacional de l'ombudsman titulada "El paper de l'ombudsman al món: entre la realitat i les possibilitats". La Conferència va reunir els ombudsman, representants del govern, experts i acadèmics d'arreu del món. Va ser una oportunitat única amb una gran participació d'aproximadament 250 assistents per compartir experiències, bones pràctiques i aprofundir en el paper crucial dels defensors del poble per garantir una governança oberta i responsable.

Aquest esdeveniment es va organitzar en col·laboració amb el Consell Regional del Lazio, la Conferència d'Assemblees Legislatives de les Regions i Províncies Autònomes italianes, l'IOI i la Comissió del Consell d'Europa - Venècia.

De fet, va ser un esdeveniment intens de dos dies que pretenia crear un fòrum únic perquè els defensors del poble poguessin compartir les seves experiències en els diferents contextos en què operen.

Els actes van començar el 21 de setembre amb la presència del vicepresident de la Cambra dels diputats On.le Giorgio Mulè, el president del Consell Regional de Lazio On.le Antonello Aurigemma i el president de l'IOI, el Sr. Chris Field.

La segona jornada de treball es va centrar en l'exploració de temes relacionats amb la justícia, l'equitat i els drets dels ciutadans. Els participants van demostrar un compromís reforçat per promoure una societat més justa i inclusiva.

La justícia ambiental, la tecnologia en relació als drets humans, la diversitat i la inclusió, i les experiències internacionals van ser els quatre àmbits temàtics en què es va articular aquesta segona i última jornada.

La importància del compromís permanent per abordar els reptes emergents i consolidar els avenços aconseguits és el llegat d'aquesta conferència, que va resultar ser una oportunitat única per promoure la cooperació internacional i crear un món on tothom pugui gaudir dels drets fonamentals.

La conferència va concloure l'Hon. Giorgio Silli, subsecretari d'Estat del Ministeri d'Afers Exteriors i Cooperació Internacional d'Itàlia.

La primera setmana d'octubre es va celebrar a Barranquilla la XXVIII Assemblea de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsperson (FIO).

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

En la Reunió Plenària els Grups de Treball es van abordar temes com la seguretat privada, la conflictivitat social i la gent gran des de la perspectiva dels drets humans, entre d'altres.

Les i els participants van coincidir que les institucions que integren la FIO poden i han d' aportar la seva experiència per consolidar els drets de les persones a la regió.

En el marc dels treballs de la XXVIII Assemblea General i XXVII Congrés de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsperson (FIO), desenvolupats a Barranquilla, es va realitzar la reunió de la Xarxa de Comunicadors (COMFIO) amb participació d'Andorra, Canàries, Perú, Guatemala, Panamà, de Colòmbia, El Salvador, República Dominicana, Argentina, Espanya, Veneçuela, Brasil, Colòmbia, Portugal, Brasil i Mèxic.

Tots els presents a la reunió van acordar continuar treballant per generar documents i investigacions que millorin l'exercici de la magistratura moral dels Defensors del Poble. Crear una pàgina web amb un butlletí mensual, que tractarà els temes més importants en matèria de drets, i fer el llançament de les xarxes socials de la COMFIO van ser altres punts acordats. Igualment, establir una estratègia de comunicació per visibilitzar la situació de cada Defensoria del Poble i la vulneració de drets a tots els països membres de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsperson. Gustavo Marcelino, de República Dominicana, va ser nomenat durant la sessió com el nou coordinador general de la Xarxa de Comunicacions.

L'assemblea general va servir també per escollir el nou president de la FIO, El Defensor del Pueblo de Colombia, Carlos Camargo Assis. En el decurs de la sessió el fins ara Raonador del Ciutadà, Marc Vila, va aprofitar per acomiadar-se dels seus homòlegs iberoamericans, després de sis anys en el càrrec.

A finals de gener de 2023. Es va presentar l' Informe elaborat el 2022 sobre les persones defensores de drets humans. Aquest informe analitza la situació d'aquestes persones i institucions als països iberoamericans i fa algunes recomanacions orientades al fet que els estats facilitin la seva protecció.

ESTRUCTURA DE L'INFORME

El present Informe comença amb una introducció en la qual el Raonador recull els trets distintius del funcionament i objectius d'aquesta Institució. Seguidament, l'informe presenta dues parts diferenciades:

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

En la primera, localitzem les dades estadístiques amb què s'analitza el funcionament i l'activitat duta a terme al llarg de 2023 i la tipologia dels expedients, els quals poden ser formals, informatius i d'ofici.

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

- El sector social es subdivideix en tres sectors: pensions/CASS, infants/jovent i tràmits socials.
- El d'administració general queda subdividit en: institucions penitenciàries i administració general.

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

A causa de l'alarma social generada al voltant de l'augment del preu dels lloguers i rescissió de contractes aquest període ha estat la base de les intervencions i assessoraments efectuats pel meu antecessor sobre aquesta qüestió. Aquests dossiers han estat agrupats en l' apartat "Habitatge" que es troba en el sector d'accions privades.

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

Hem cregut convenient donar una explicació detallada de cadascun dels expedients que hem tramitat i han estat resolts. A l'espera de resoldre aquells expedients en curs, se'n fa tot just una menció, a l'espera de disposar de les dades i la informació definitiva.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Primera Part

Anàlisi, Resum Estadístic i de Comunicació

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Anàlisi i resum estadístic

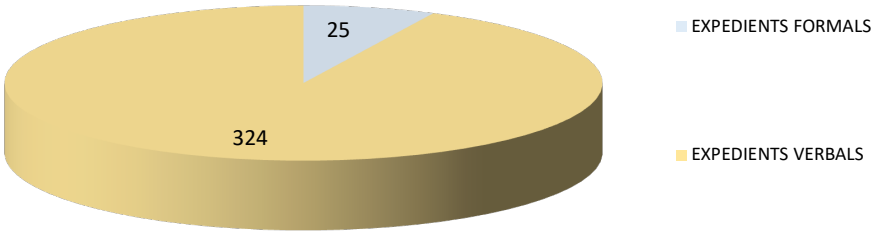
En la primera part de l'Informe Anual al Consell General efectuem un resum estadístic on recollim les dades més rellevants en referència al desenvolupament de l'activitat de la Institució del Raonador del Ciutadà en aquest període 2023, apartat al qual es poden remetre per a la seva consulta.

Durant aquest any s'han obert un total de 349 expedients, dels quals 334 han estat resolts. Els que no van ser admesos a tràmit en tractar d'assumptes relatius al funcionament de la justícia, van ser tramesos al Consell Superior de la Justícia.

Dels 349 expedients, 25 van ser tractats com a expedients formals escrits en els quals es va admetre a tràmit l'escrit de queixa presentat pels demandants, efectuant la corresponent enquesta i resolució dels mateixos.

Dels 324 dossiers registrats com a expedients informatius, es deixa constància de la consulta efectuada per la ciutadania i la informació o tràmits a efectuar per solucionar el problema plantejat, sense cap actuació posterior per part de la Institució.

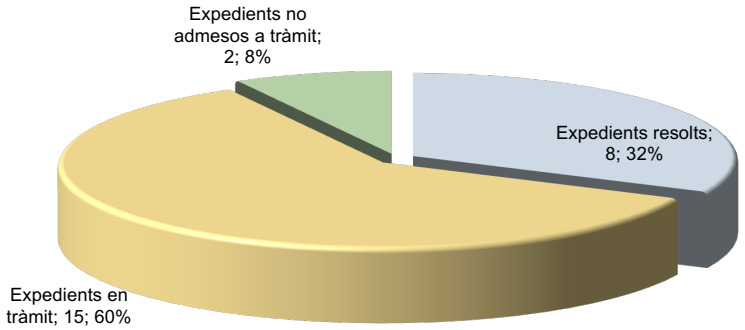
TOTAL EXPEDIENTS

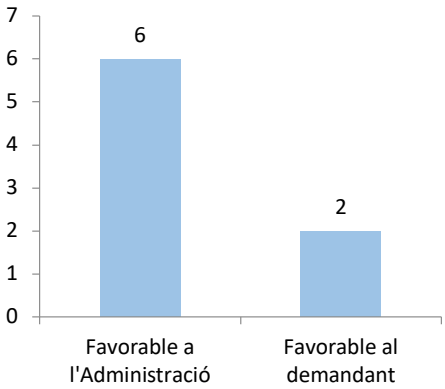


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

A) EXPEDIENTS FORMALS

	Any 2020	Any 2021	Any 2022	**Any 2023**
1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS A INSTÀNCIA DE PART	91	70	46	25
1.1 Admesos a tràmit	88	67	43	23
-Resolts	68	43	28	8
Favorable al demandant	25	22	14	2
Favorable a l'Administració	43	21	21	6
- En tràmit	20	24	15	15
1.2 No admesos a tràmit	3	3	3	2





Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

2. TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

	Any 2020	Any 2021	Any 2022	**Any 2023**
D'ofici	1	0	1	0
-Resolts	0	0	1	0
Favorable al demandant	0	0	0	0
Favorable a l'Administració	0	0	1	0
- En tràmit	1	0	0	0

A instància de part.....324

- Resolts 291

- En tràmit 0

- No admesos a tràmit o sense competència.....33

B) EXPEDIENTS PER SECTORS

Sector finances 6

Sector Urbanisme 0

Sector social .....

Pensions / CASS 19
Infants / Jovent 3
Tràmits socials 17

Sector Administració general 28

Institucions penitenciàries 0
Administració general.....28

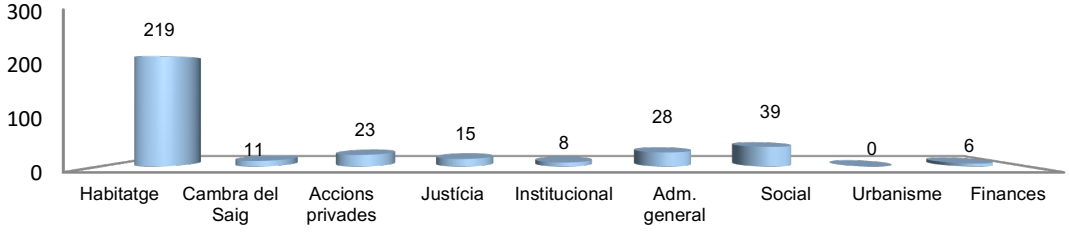
Sector institucional.....8

Sector justícia.....15

Cambra del Saig.....11

Accions privades.....23

Habitatge 219



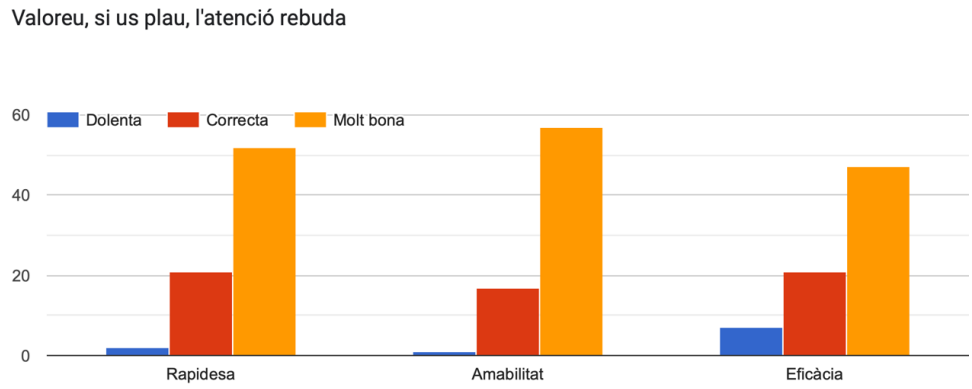
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Anàlisi i resum comunicació

Comunicació i Publicacions

La Institució del Raonador del Ciutadà és una entitat propera que té com a missió defensar els drets de la ciutadania davant l'administració pública. El servei és obert a tothom, el que facilita que tota persona major de 12 anys s'hi pugui acollir de manera gratuïta i confidencial.

Segons es desprèn de l'enquesta de satisfacció entre les persones usuàries durant l'any 2023, -implementada per primera vegada el 2021- es constata una millora progressiva sobre el coneixement i les funcions del Raonador del Ciutadà, tot i que encara hi ha feina a fer en aquest sentit. Moltes persones- sobretot nouvingudes- arriben de rebot a la institució o no saben que disposen d'aquesta eina per mediar amb l'Administració.



De vegades, es constata que hi ha persones que s'adrecen a la institució, no tant perquè tinguin una queixa concreta, sinó perquè necessiten orientació i consell a l'hora de resoldre problemes de caire administratiu a causa d'una atenció no prou acurada per part del funcionariat. En la major part dels casos, però, les demandes adreçades a la Institució han estat centrades en l'àmbit de la problemàtica de l'habitatge.

En totes les nostres comunicacions es prioritza la utilització d'un llenguatge inclusiu, entenedor i planer amb l'ànim de fer-nos entendre, sobretot quan s'han de transmetre les paraules i conceptes tècnics que apareixen en determinats informes i/o resolucions de caire oficial.

Hem constatat que aquest petit gest, alleuja el neguit davant el vocabulari, no sempre diàfan de l'administració, així com la tendència creixent de fer els tràmits i gestions amb l'administració per via

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

telemàtica. Aquesta tendència, a priori positiva, té -tanmateix- una connotació negativa que cal tenir en compte, com ja hem constatat en anteriors ocasions i és que no tothom té accés ni sap gestionar aquestes eines, una situació que afecta sobretot les persones en situació de vulnerabilitat o d'edat avançada. En aquest sentit, la Institució ha fet diverses demandes per pal·liar la bretxa digital, especialment entre les persones grans, en àmbits com l'administració de la CASS.

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

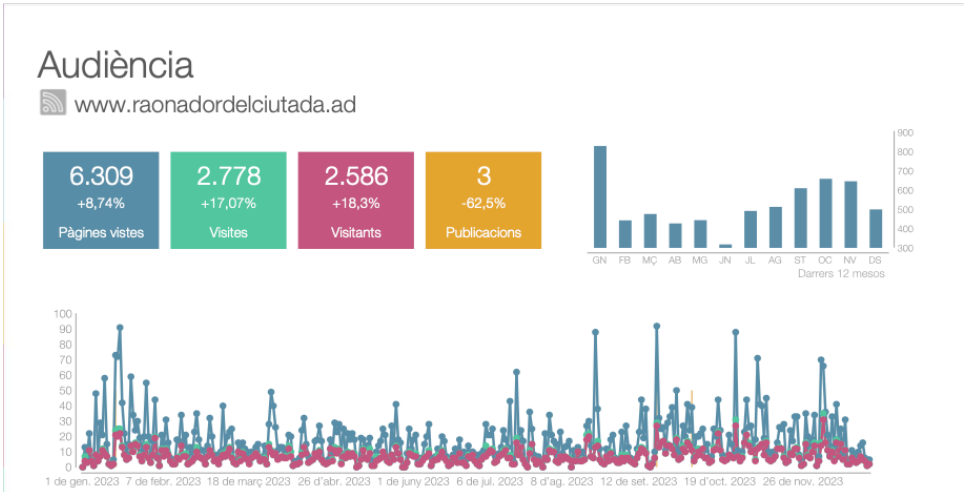
A. Web

Durant l'any 2023 la web www.raonadordelciutada.ad ha rebut 2.778 visites úniques) (2.403 visites úniques al 2022) i ha tingut un total de 6.309 pàgines vistes(5.845 pàgines vistes al 2022), una xifra lleugerament superior a la registrada els anys 2022 (+17,07% i 8,74% respectivament).

És una pàgina que vetlla per estar sempre actualitzada i que compta amb una pestanya dedicada a la transparència, on es recullen les memòries, pressupostos i tota la informació relativa a la institució susceptible de ser d'interès per a la ciutadania.

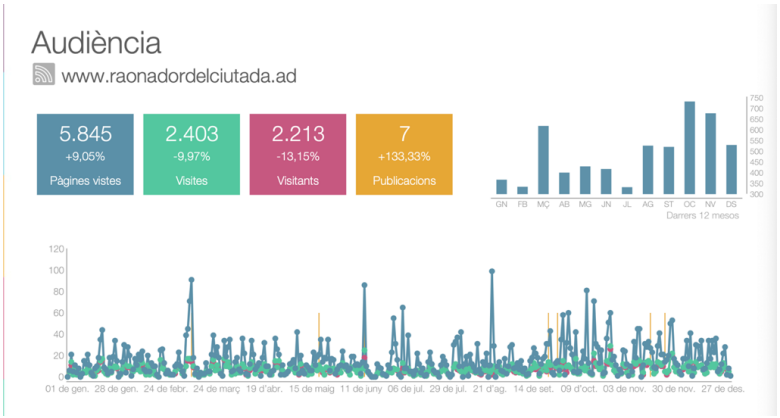
Durant el 2023 s'han actualitzat els formularis de contacte per facilitar l'accés dels usuaris des dels seus dispositius mòbils.

2023



Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

2022



El gruix de les visites (68,97%) és d'Andorra, i les pàgines més visitades són la de contacte amb la institució, les preguntes freqüents, els formularis per fer arribar queixes i el portal de transparència.



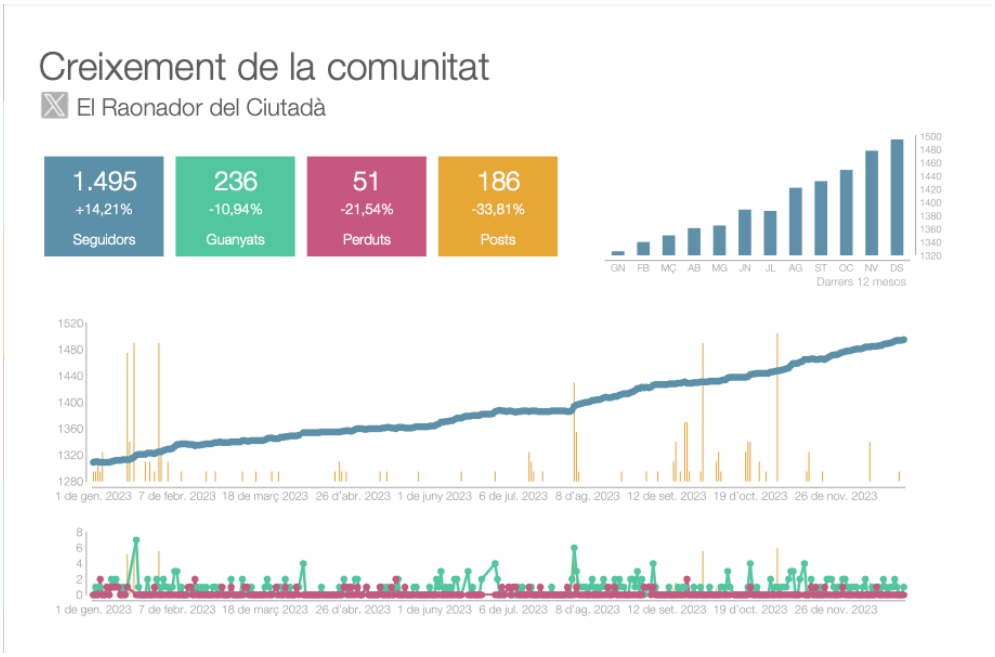
B. XXSS

X

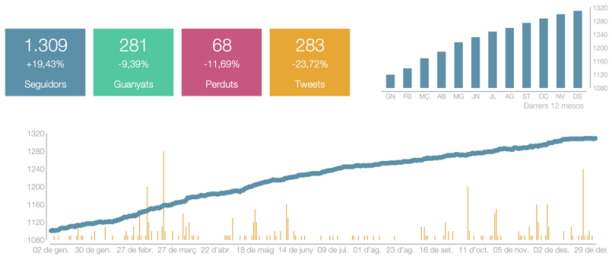
Pel que fa a X (antic Twitter), el creixement és continuat i regular. Durant el 2023 el compte del raonador ha publicat 186 piulades i ha arribat a 1.495 seguidors, un +14,21 més que el 2022.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

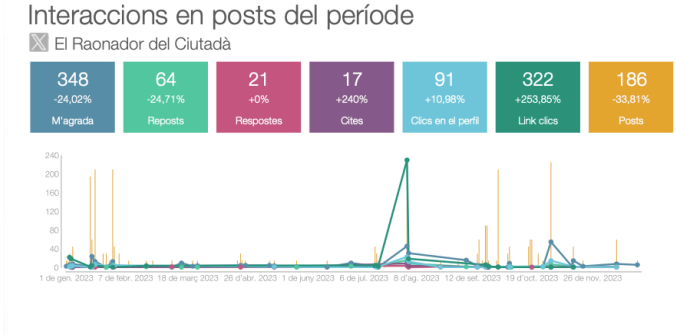
2023



2022



Pel que fa a les interaccions, s'ha aconseguit 863 interaccions, 64 retuits, 348 m'agrada i 91 clics en el perfil de la institució.

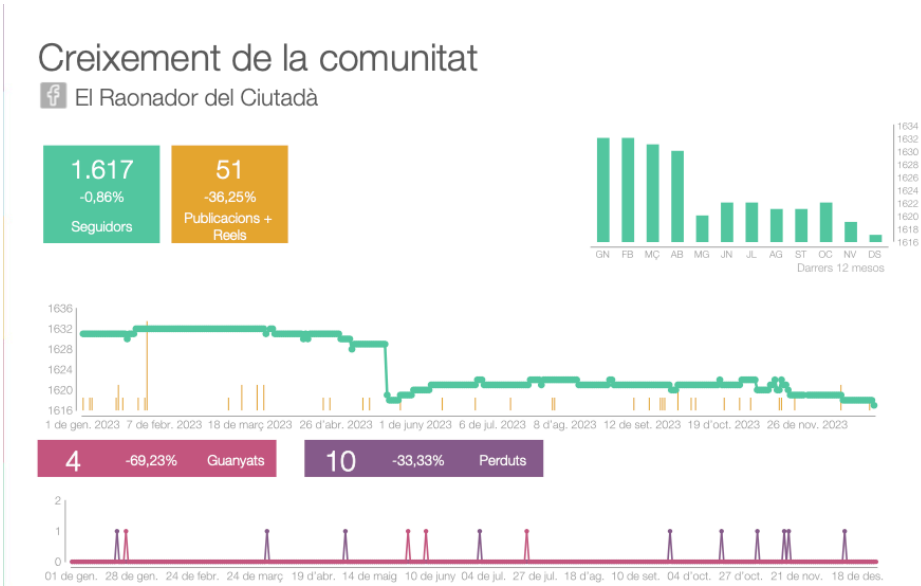


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

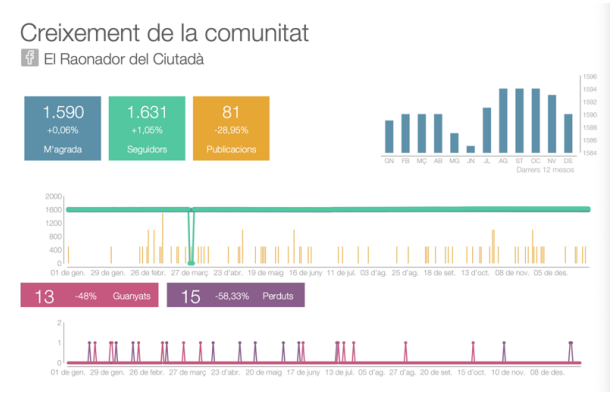
Facebook

Pel que fa a Facebook, durant el 2023 hem tingut 6.798 interaccions a les nostres 51 publicacions anuals i hem augmentat lleugerament el nombre de seguidors fins als 1.617.

2023

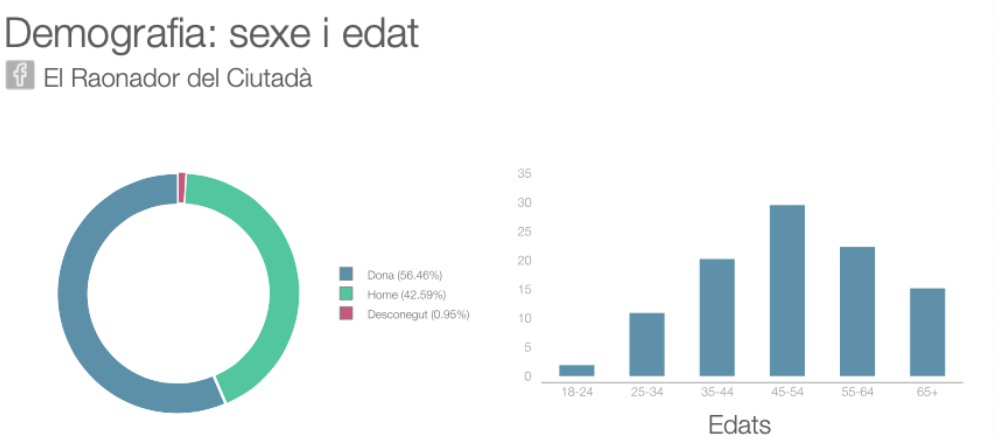


2022



A nivell demogràfic, val la pena destacar que els usuaris solen ser dones (56,46%) d'Andorra (83,02%) d'entre 45 i 54 anys. Unes xifres gairebé idèntiques a les del 2021 i 2022.

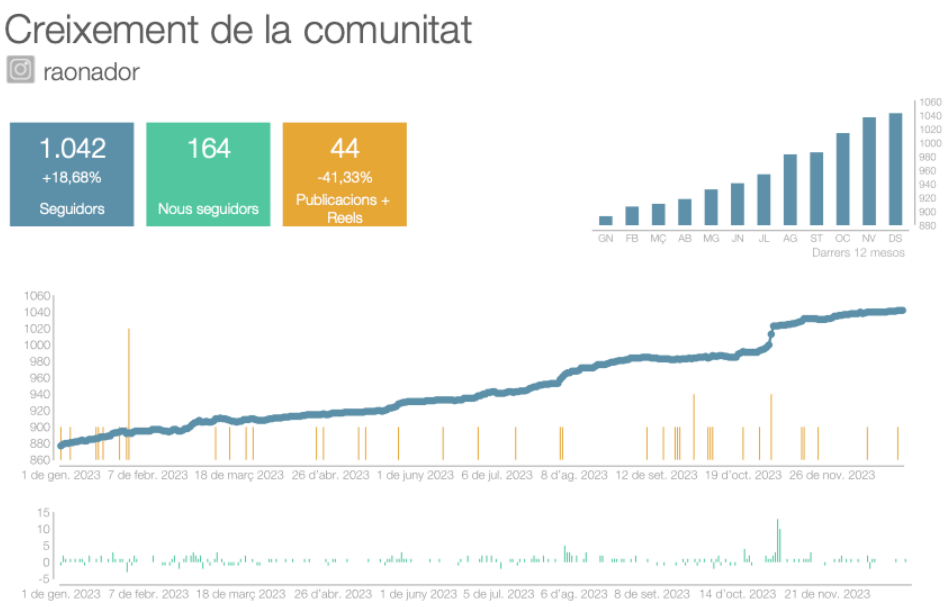
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.



Instagram

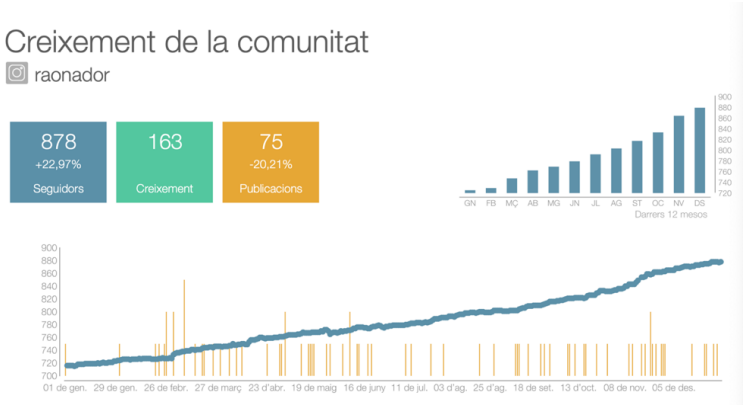
Pel que fa a l'Instagram, cal destacar que durant el 2023 s'ha assolit la xifra de 1.042 seguidors -un 18,68% més que el 2022- amb un total de 44 publicacions, i es consolida com la xarxa de més creixement.

2023

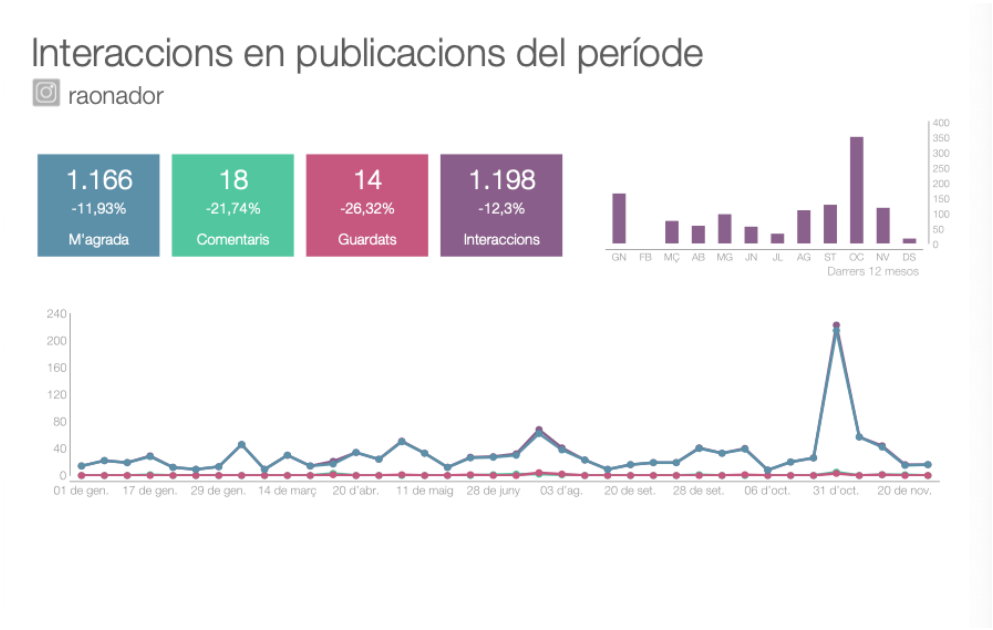


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

2022



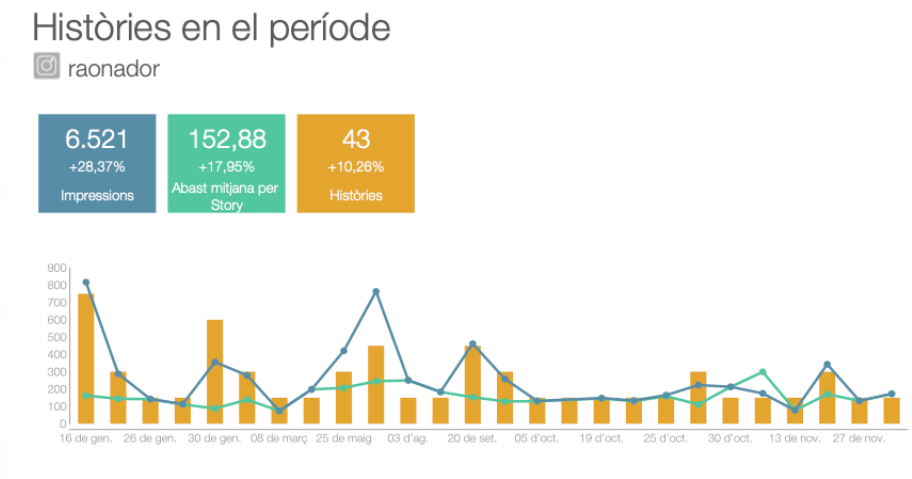
A nivell d'interaccions cal destacar que s'han aconseguit 1.166 m'agrada, i 1.198 interaccions amb els usuaris, amb una punta significativa coincidint amb les manifestacions a favor de l'habitatge.



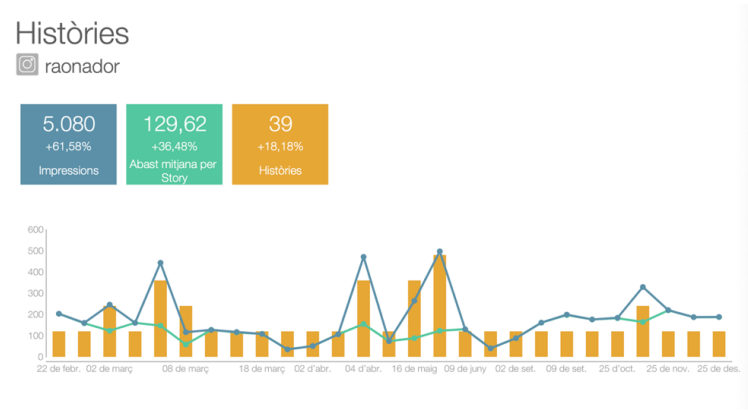
Pel que fa a les històries d'Instagram s'han constatat 6.521 impressions (un 28,37% més que el 2022) de les 43 publicacions realitzades.

2023

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.



2022



Google Business

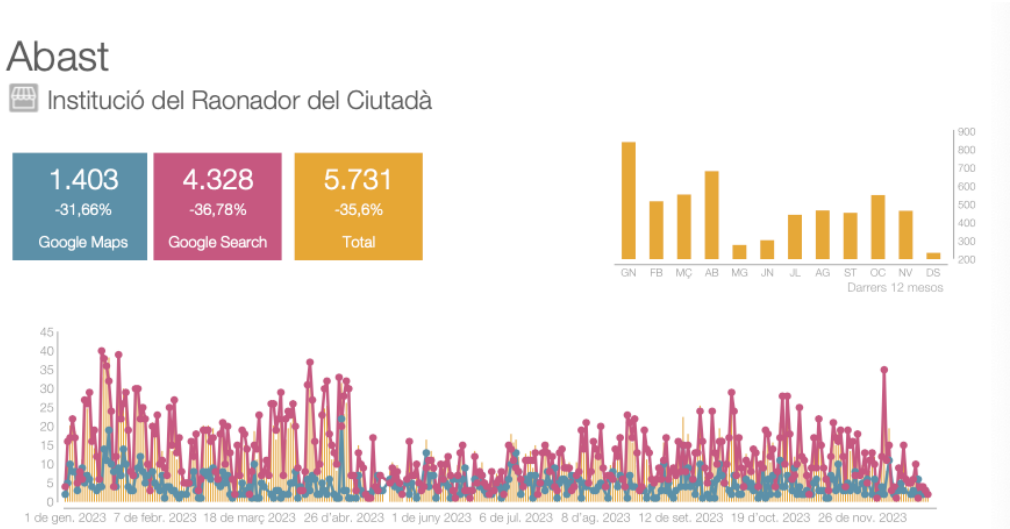
La fitxa de Google Business es va posar en marxa al mes de desembre de 2020, i s'ha confirmat com una de les principals eines de cerca que fan servir les persones usuàries per trobar la Institució a través d'internet.

Durant el 2023 van contactar hi va haver 1.403 cerques a través de Google Maps, i 4.328 a través del cercador de Google. Utilitzant com a paraules clau: poble andorrà, raonador del ciutadà i d'altres de similars.

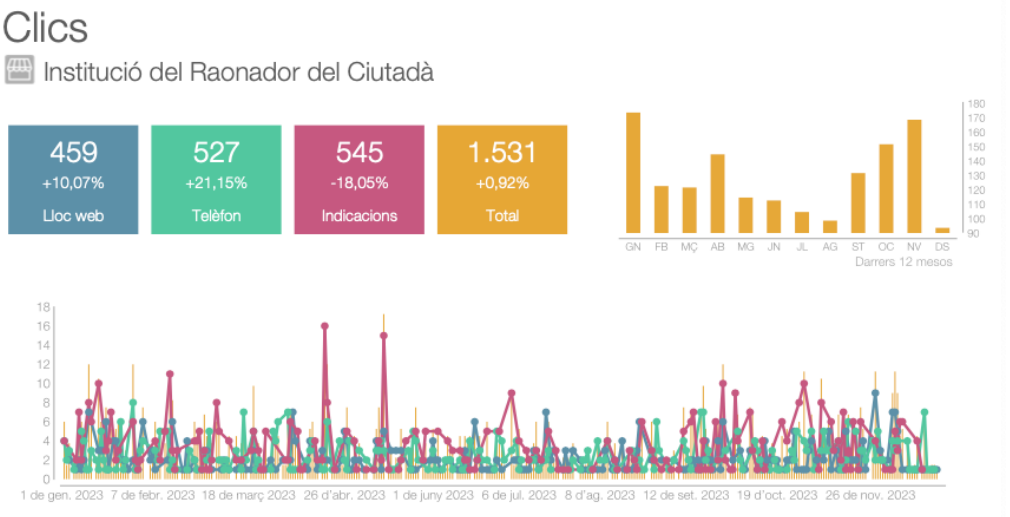
Les cerques s'han traduït en visites a la web (459) i trucades de telèfon (527) un 10,07% i un 21,15% superiors a l'any 2022.

Aquesta eina, a més, ens ajuda a millorar el SEO i el posicionament de la pàgina web de la Institució.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

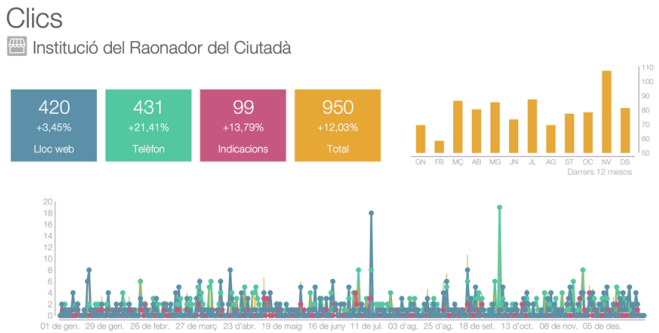


2023



Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

2022



CONCLUSIONS:

- Durant el 2023 les xarxes socials s'han mantingut en la línia del 2022 amb creixements significatius a Instagram i Google Business.
- Continuem treballant per facilitar l'accés a la Institució a través de tots els canals possibles, responent els dubtes i consultes a través de les xarxes i adreçant la ciutadania al correu i telèfon de la Institució.
- Malgrat ser uns ferms defensors de l'accés digital, tal tenir en compte també les necessitats de les persones amb dificultats per contactar a través d'aquests canals.

ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2023

Dades Estadístiques

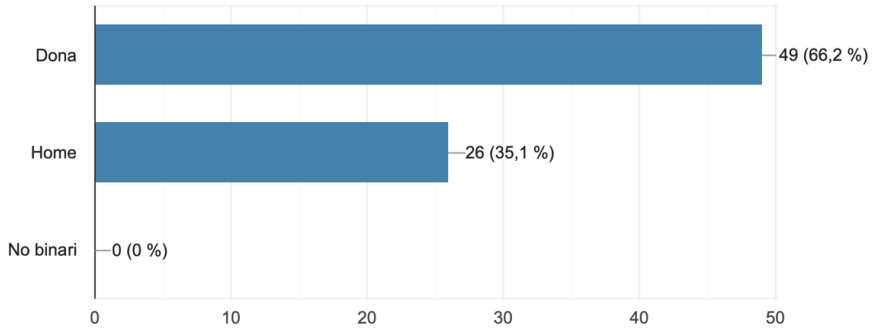
El gener de 2021 es posa en marxa una enquesta de satisfacció entre els usuaris de la Institució del Raonador del Ciutadà per conèixer una mica millor el perfil i les expectatives envers els serveis que ofereix. Aquesta enquesta, amb periodicitat anual, ens permet avaluar i fer el seguiment del grau de satisfacció del servei ofert així com la detecció de possibles mancances i l'elaboració d'un perfil de la persona usuària tipus.

De les 75 respostes rebudes l'any, d'un total de 349 enviades entre les persones que han tancat un expedient durant l'any 2023 es destaca que el perfil de la persona usuària és el d'una dona (66,2%) d'entre 33 i 55 anys (54,1%) amb residència a Andorra la Vella (39,2%). Unes xifres força similars a les registrades el 2022.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

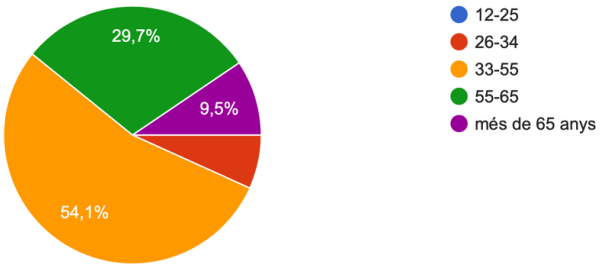
Quin és el vostre sexe?

74 respostes



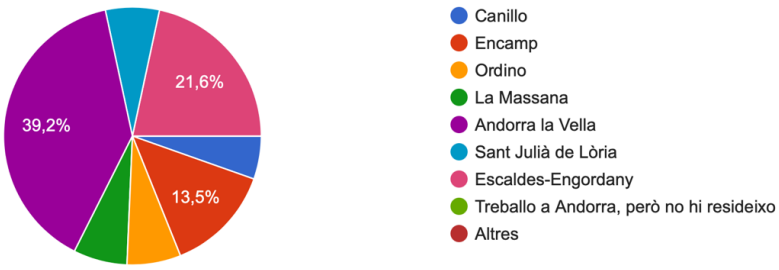
En quina franja d'edat us trobeu?

74 respostes



A quina parròquia viviu?

74 respostes

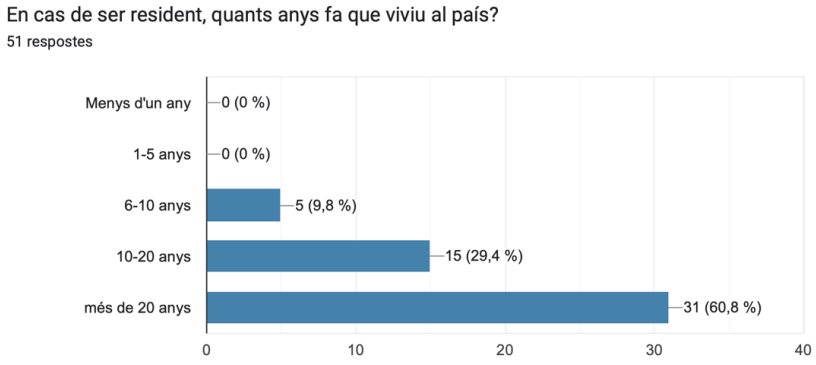


A demanda de la Comissió Legislativa de Justícia, Interior i Afers Institucionals s'afegeix el detall de l'estadística relativa a la nacionalitat

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

i els anys de residència de les persones que s'han adreçat a la institució en el decurs del 2023.

Andorrana	26
Espanyola	21
Catalana	1
Francesa	1
Portuguesa	7
Marroquina	1
Italiana	2
Argentina	3
Equatoriana	1
Russa	1
Nigeriana	1
Cubana	1



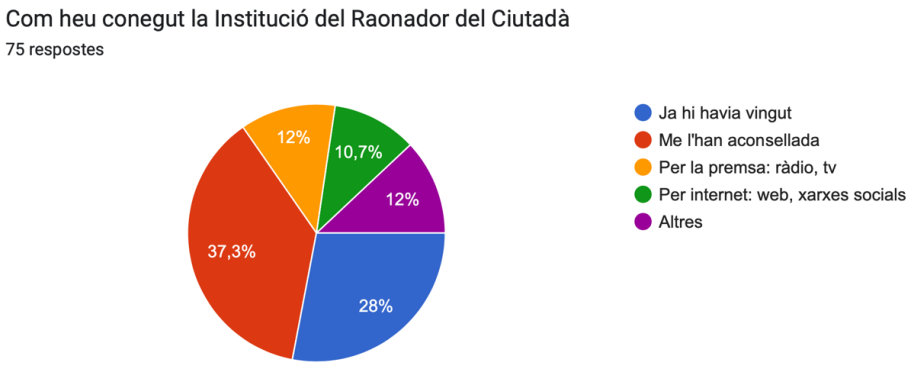
Les principals nacionalitats a l'hora de consultar els serveis del Raonador del Ciutadà durant el 2023 són l'espanyola (21) i l'andorrana (26). Seguits de la portuguesa (7), la francesa (1) i la marroquina (1). També s'han cursat expedients de persones de nacionalitat argentina (3) i russa (1).

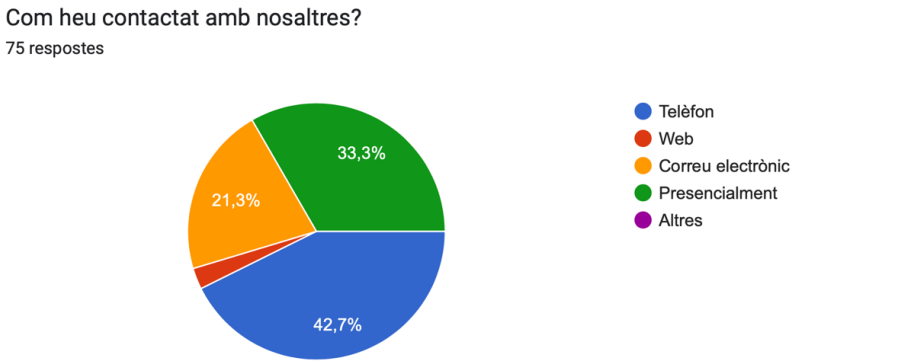
Enquesta de satisfacció

Més del 65,3% de les persones que han respost l'enquesta són persones que ja havien vingut amb anterioritat o bé, que han estat aconsellades de fer el pas. Un 10,7 % fan el primer contacte via online (correu electrònic, web i xarxes socials)

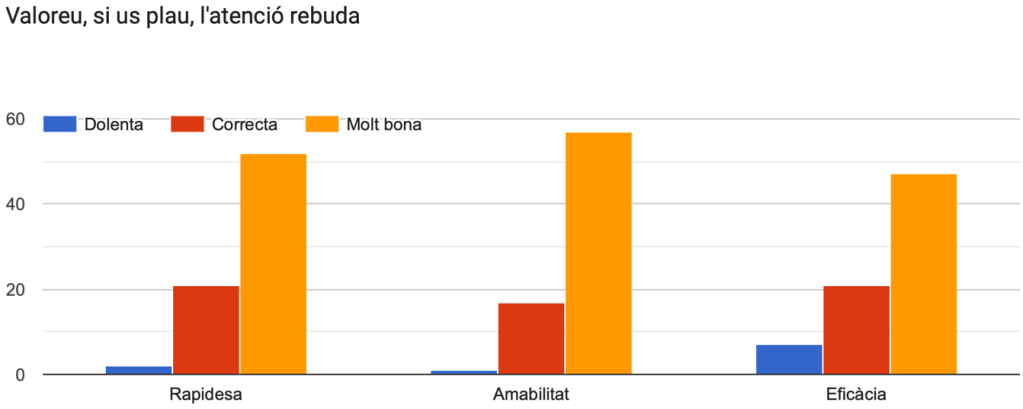
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Durant el 2023 s'ha fet el primer contacte de manera presencial en un 33,3% dels casos, un 21,3% dels casos trameten la demanda a través del correu electrònic, i per telèfon contacten en un 42,7% dels casos, esdevenint la manera més usual de contacte.



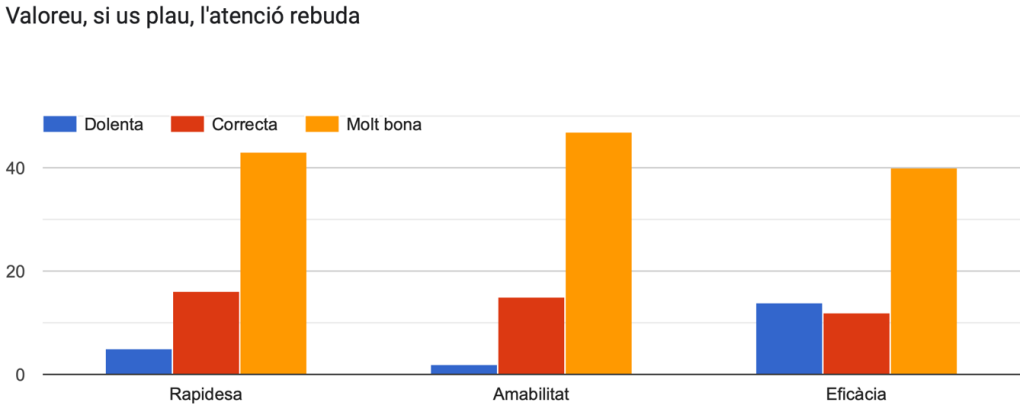


2023



Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

2022

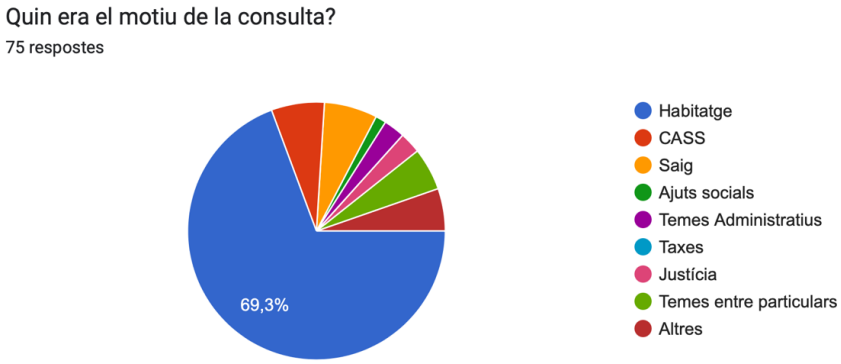


L'amabilitat i l'eficàcia en l'atenció són els dos punts forts i milloren respecte les enquestes del 2022. Tanmateix, i en línia amb anys anteriors es constata que moltes persones arriben al raonador amb unes expectatives que no sempre corresponen amb les atribucions d'aquesta figura.

És el cas de persones que arriben buscant accions en cas d'expedients judicialitzats en els quals el Raonador no hi pot intervenir.

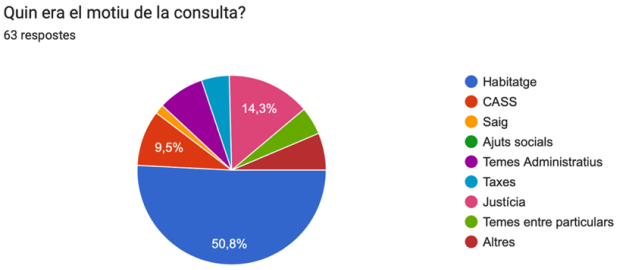
Tanmateix, la percepció també ha millorat respecte el 2022, i les opinions negatives han disminuït.

2023

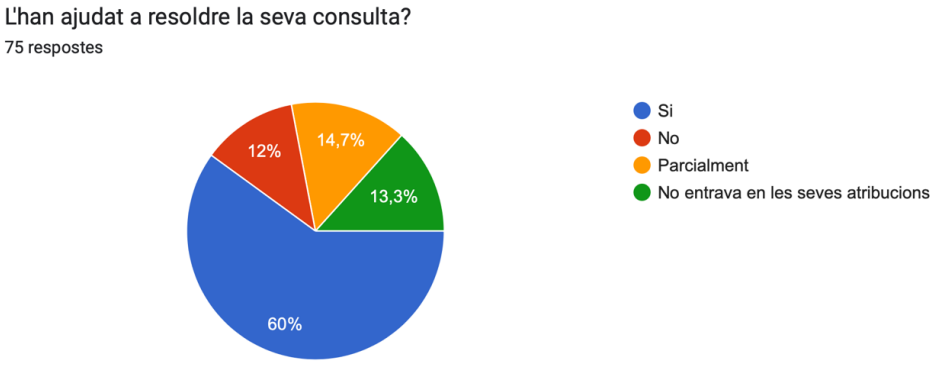


2022

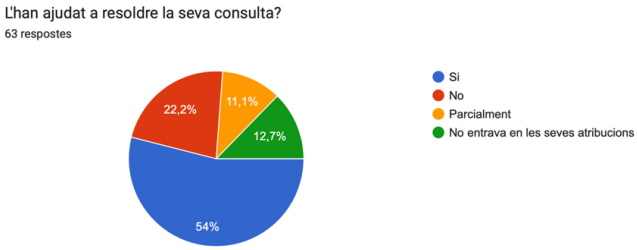
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.



2023



2022

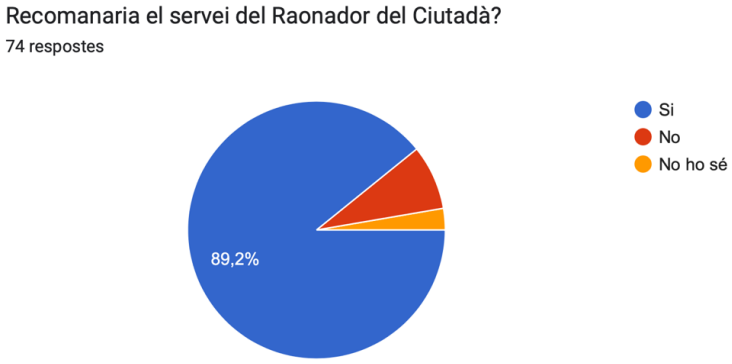


El gruix de les consultes fan referència a l'habitatge, i és una tendència creixent. Cal destacar que durant el 2023 un de cada dos expedients era sobre habitatge, sis punts per sobre en relació al 2022 (54%), seguit de temes relacionats amb el saig i la CASS.

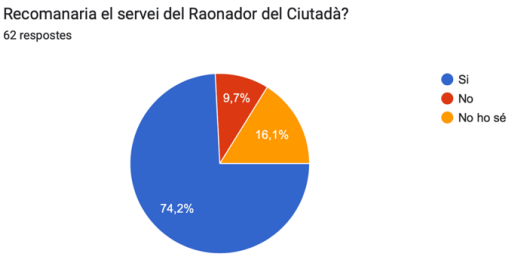
En relació al 2022 també ha millorat l'índex de satisfacció general.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

2023



2022



La gran majoria dels usuaris recomana el servei, (89,2%) , i tot i que un 8,1% no ho faria, suposa quinze punts de millora respecte els resultats del 2022.

A més de les preguntes tancades s'ofereix als usuaris que aportin el seu punt de vista per millorar la institució i el servei rebut.

S'han rebut 41 respostes que transcrivim literalment:

Què podem fer per millorar el servei?
Res
Ja ho fa molt bé, per millorar tendría que disposar d'una cartera ministerial.
Res
Informar més sobre la vostra existencia
Ajudar més a la gent, més informats
De moment, estic satisfeta amb tot
Tot es millorable, pero jo estic molt satisfet i agrait.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Més informació als ciutadans
Prioritzar la atencio al ciutada en lloc de afavorir les institucions
Ser mes comprensius amb les families mes bulnerables
Crec que de part d'ells és tot impecable. El que cal millorar són les lleis, sobretot d'habitatge
Servei impecable
més empatía potser....
He anat 3 cops al Raonador i el tracte a segut impecable
L'hem trobat be
Donar més resposa, solucions, amb ajuda contactes, eines per resoldre la situació i així sortir de la consulta amb una mica d'esperança d'esperansa
Fer feina real per respondre els problemes de la ciutadania enfront l'acomiadament l'administració
Tot correcte ..
Lo veo muy bien.
res a millorar
Donar resposta a la consulta, vaig marxar sense cap resposta
Es molt Bona,no cal res mes
De momento crec que per mi es suficient
Que las soluciones que dan se cumplieran sin tener que recibir amenazas de la otra parte
Que tenga una respuesta rapida
Seguir com fins ara
Potser amb un dia horari de tarda
Obrir mes competencies
Jo no vaig rebre cap diptic o ducument sobre la informació que vaig solicitá , sempre va be tenir documentació ofical que contrasti les expliaccions del raonador , tipus lleis , etc
Tenir mes poder, per poder ajudar la ciutadans
No han solucionat res
No lo sé
Por mí y por lo motivo de la mi consulta han sido muy correctos e atentos muchas gracias por las palabras de ánimos gracias
Para mi han sido muy amables y me han ayudado mucho gracias por vuestras palabras de ánimos gracias
No sé, a mi m'han ates molt bé i,molt rapid salutacions i gracies per la vostre antencio
A mí me ha gustado el servei
Que me ayuden

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

CONCLUSIONS:

- L'enquesta en ser voluntària no és exhaustiva.
- Normalment la responen les persones molt satisfetes o enfadades amb el tracte rebut i/o el servei prestat, per la qual cosa és important ponderar les respostes.
- Tot i això, es desprenen diversos trets que ens han de permetre millorar la percepció de la Institució i el grau de satisfacció de l'usuari.

OBJECTIUS 2024:

- Insistir per millorar el grau de coneixement de la Institució entre la ciutadania. Molta gent coneix el Raonador però no sap què pot i què no pot fer.
- Fer campanyes específiques per donar a conèixer la institució entre els joves i la gent gran amb conferències i trobades.
- Distribuir un tríptic informatiu entre els centres de salut, la CASS, la Batllia, les escoles, etc.
- Crear una lànding a la web que reculli les FAQ's (valorar la possibilitat d'incloure alguna plantilla)

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Segona Part

Expedients registrats i desenvolupament per sectors

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Contingut de la segona part

EXPEDIENTS ANY 2021 I 2022 RESOLTS L'ANY 2023

160/22	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA VALORACIÓ TRIBUNAL MÈDIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
195/22	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	AUGMENT IPC RETROACTIU PENSIÓ DE JUBILACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
226/22	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	EN TRÀMIT
227/22	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	RECLAMACIÓ DEUTE AJUDAUDA A L'HABITATGE NO ABONAT PER L'ADMINISTRACIÓ	EN TRÀMIT
271/22	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD OBLIGATORIETAT ABONAMENT ZONA BLAVA AMB TARJA DE CRÈDIT	EN TRÀMIT

EXPEDIENTS ANY 2023

1/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
2/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA PNEUMÀTICS	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
3/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
4/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
5/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
6/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
7/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ COMÚ DE LA MASSANA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
8/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT IPC LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
9/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	PIS SOTSARRENDAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
10/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	HERÈNCIA NO REBUDA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
11/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	NOU CONTRACTE AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

					ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INCOMPLIMENT SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
13/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	CANVI NOM CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
14/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
15/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ PENSIÓ DE JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
16/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
17/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD AUGMENT HIPOTECA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
18/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ TARJA MAGNA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
19/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
20/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	MANCA HABITABILITAT PIS LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
21/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER PER OBRES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
22/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
23/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD DESNONAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
24/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENEAL	DENEGACIÓ AJUDES ECONÒMIQUES COVID	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
25/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DESACORD ACTUACIÓ GESTOR IMMOBILIÀRI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
26/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DESACORD AUGMENT DESPESES COMUNITÀRIES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
27/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER OBRES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
28/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
29/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

30/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA UNITAT CONSUM GOVERN	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
31/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	INFORMACIÓ ABONAMENT FOC I LLOC LLOGATERS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
32/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
33/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER US PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
34/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD DESNONAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
35/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER US PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
36/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ALDARULLS PISOS TURÍSTICS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
37/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER US PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
38/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER SUBASTA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
39/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER INCOMPLIMENT GOS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
40/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
41/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUT DESOCUPACIÓ INVOLUNTÀRIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
42/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT LLOGUER IPC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
43/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ MOBILIÀRI PÚBLIC EN MAL ESTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
44/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
45/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER OBRES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
46/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER US PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
47/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	MANCA ABONAMENT DESPESES LLOGATERA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

48/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	AUGMENT IPC BAIXA MALALTIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
49/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT IPC EN MENYS D'1 ANY CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
50/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER VENDA PIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
51/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
52/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	RECURS ADMINISTRATIU BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
53/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUDES SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
54/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
55/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	COMPRA VEHICLE DEFECTUÓS	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
56/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DE SAIG	DESACORD EMBARGAMENT VEHICLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
57/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER US PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
58/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA REPARACIÓ VEHICLE	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
59/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
60/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD ABONAMENT TAXA VEHICLES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
61/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
62/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ SERVEI CIRCULACIÓ COMÚ DE CANILLO	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
63/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER PER VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
64/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
65/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
66/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DENEGACIÓ CANVI CENTRE EDUCATIU	ACTA COMPAREIXENÇA

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

					ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
67/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
68/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
69/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
70/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ VENDA PIS LLOGAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
71/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER US PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
72/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
73/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
74/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
75/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
76/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD TRACTE JUDICIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
77/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DE SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
78/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
79/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
80/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ PLAÇA D'APARCAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
81/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	MANCA RETORN DIPÒSIT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
82/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ENTRE VEINS	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
83/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DE SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
84/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER VENDA PIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

85/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
86/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DE SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
87/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER US PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
88/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RENOVACIÓ RESIDÈNCIA TEMPORER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
89/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD COMPANYIA ASSEGURADORA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
90/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE MÈDIC PRIVAT	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
91/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	MANCA RESPOSTA SOL·LICITUD	EN TRÀMIT
92/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	TRASPÀS LOCAL COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
93/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT DESPESES CALEFACCIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
94/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	RETORN PART ITP	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
95/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE OBRES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
96/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ TESTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
97/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE US PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
98/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
99/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD IMPORT PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
100/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ PIS LLOGUER SUBHASTA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
101/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ HOTEL	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
102/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
103/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ COMUNITAT PROPIETARIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

104/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
105/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
106/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
107/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ REPARACIONS AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
108/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
109/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER US PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
110/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA HABITATGE PER DESNONAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
111/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ RENOVACIÓ PASSAPORT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
112/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ OBLIGATORIETAT PINTURA PIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
113/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDES SOCIALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
114/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ PIS LLOGAT SUBHASTA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
115/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ DESAVINENCES LLOGATERA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
116/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
117/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ RETORN IMPORT DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
118/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ REPARACIÓ ELECTRODOMÈSTIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
119/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD REPARACIÓ BUTACA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
120/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ OBLIGATORIETAT VISITES PIS EN VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
121/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER US PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

122/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
123/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ OBLIGATORIETAT VISITES PIS EN VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
124/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
125/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ SAAS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
126/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
127/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER FALLIDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
128/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
129/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
130/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	PENSIÓ JUBILACIÓ ANTICIPADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
131/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DESACORD DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
132/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER PIS VENUT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
133/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ NACIONALITAT ANDORRANA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
134/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER PIS EN VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
135/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER PIS EN VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
136/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
137/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DESACORD DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
138/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DESACORD DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
139/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DESACORD DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
140/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DE SAIG	DENEGACIÓ ABONAMENT FRACCIONAT	ACTA COMPAREIXENÇA

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

					ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
141/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DESACORD DESPESES MANCA JUSTIFICACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
142/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
143/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
144/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	AUGMENT IPC LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
145/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ NOVES MESURES LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
146/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DESACORD IMPORT DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
147/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
148/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
149/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
150/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT PROPIETARIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
151/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESNONAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
152/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DESACORD ACTUACIÓ LLOGATER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
153/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ TERMINI PREAVÍS LLOGATER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
154/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
155/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
156/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ DESPESES MANCA COMPTADORS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
157/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ RESCISSIÓ CONTRACTE PER VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
158/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

159/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
160/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
161/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
162/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER MANCA ASSEGURANÇA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
163/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
164/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ HOMOLOGACIÓ CARNET DE CONDUCCIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
165/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RESIDÈNCIES PASSIVES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
166/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
167/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ RENOVACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
168/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
169/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ FALLIDA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
170/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE ESCOLAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
171/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	BAIXA MÈDICA PER ATENCIÓ A UN MENOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
172/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES RELACIONS FAMILIARS	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
173/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER VENDA PIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
174/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
175/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
176/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DE SAIG	RECLAMACIÓ ABONAMENT SANCIONS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
177/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ RENOVACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

				CONTRACTE LLOGUER	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
178/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
179/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
180/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
181/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER PIS EN VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
182/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ FINALITZACIÓ CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
183/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD PROCÈS PAS	EN TRÀMIT
184/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD COMISSIONS BANCÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
185/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD LLEI PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
186/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD ACTUACIÓ AGENT DUANA	EN TRÀMIT
187/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD PAGAMENT ITP	EN TRÀMIT
188/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER PIS EN VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
189/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
190/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER PER VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
191/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA ABONAMENT PROVA MÈDICA	EN TRÀMIT
192/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
193/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD DATA PENSIÓ JUBILACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
194/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ RESCISSIÓ CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
195/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ERROR INFORMÀTIC BOPA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
196/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DE SAIG	DESACORD RETENCIÓ SALARIAL SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

197/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ FINALITZACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
198/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER PER VENDA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
199/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ DENEGACIÓ AJUDA FILLS A CÀRREC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
200/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
201/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
202/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
203/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
204/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
205/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ACTUACIONS REDUCCIÓ EXCÉS VELOCITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
206/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
207/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
208/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ TRÀMITS GOVERN	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
209/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ DESPESES COMUNITÀRIES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
210/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ VENDA PLAÇA APARCAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
211/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
212/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
213/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
214/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
215/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	EN TRÀMIT

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

216/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	EN TRÀMIT
217/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
218/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
219/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
220/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA AÈRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
221/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ ACTUACIÓ COMUNITAT DE PROPIETARIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
222/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ DOCUMENTACIÓ SOL·LICITADA LLOGUER PIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
223/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ FINALITZACIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
224/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER ÚS PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
225/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
226/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
227/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
228/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
229/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
230/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	FILTRACIONS APARCAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
231/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ADMINISTRACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
232/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD TANCAMENT OFICINES CORREUS	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
233/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD VALORACIÓ CONAVA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
234/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ COMPRA	ACTA COMPAREIXENÇA

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

				PIS LLOGAT	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
235/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
236/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ INCOMPLIMENT CONTRACTE LLOGATER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
237/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ TERMINI PREAVIS RETORN PIS LLOGATER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
238/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
239/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
240/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD LENTITUD SERVEI TRÀMITS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
241/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	REEMBORSAMENT NETEJA BUCAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
242/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DRETS COMPRA PIS LLOGAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
243/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
244/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
245/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
246/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ DIPÒSIT LLOGATER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
247/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA PLACES APARCAMENT ELS VILARS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
248/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
249/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
250/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ SALUBRITAT LOCAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
251/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ REUBICACIÓ LABORAL SAAS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
252/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA ZONA ESTACIONAMENT AUTOCARAVANES LA MASSANA	EN TRÀMIT

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

253/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DESNONAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
254/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
255/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER ÚS PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
256/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ LLEI 41/23	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
257/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
258/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
259/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER MITJA PRÓRROGA TÀCITA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
260/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
261/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD PROVES ACCÉS CARNET MOTOCICLETES AUTOESCOLES	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
262/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	MANCA COTITZACIÓ ASSALARIAT EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
263/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ RENOVACIÓ PASSAPORT ITALIÀ	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
264/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD RETENCIÓ DEUTE TINENÇA VEHICLES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
265/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
266/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
267/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER ABANS 5 ANYS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
268/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
269/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
270/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	RETIRADA AJUDA TARJA D'ALIMENTS	EN TRÀMIT

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

271/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ ACTUACIÓ DEP. IGUALTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
272/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS	EN TRÀMIT
273/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ VENDA PIS CONTRACTE VIGENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
274/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
275/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD REVISIONS MÈDIQUES RISCOS LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
276/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
277/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
278/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
279/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ ACTUACIÓ DEP. POLICIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
280/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ NOVES MESURES HABITATGE 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
281/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESPERFECTES VEHICLE PARQUING COMUNAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
282/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
283/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
284/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
285/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA ABONAMENT BAIXA LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
286/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ NOVES MESURES HABITATGE 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
287/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ TREBALLADORA SOCIAL	EN TRÀMIT
288/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	VENDA PIS RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
289/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE	ACTA COMPAREIXENÇA

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

				LLOGUER 2024	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
290/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DEL SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
291/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
292/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
293/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
294/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
295/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
296/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
297/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ LLEI 41/2023	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
298/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
299/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ DOCUMENTACIÓ CANVI RESIDÈNCIA PARRÒQUIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
300/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DENEGACIÓ PENSIÓ VIDUÏTAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
301/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
302/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
303/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
304/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
305/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
306/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
307/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

308/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
309/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
310/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
311/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ SERVEIS EMPRESA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
312/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
313/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
314/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
315/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
316/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
317/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
318/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	PIS EN VENDA DRETS LLOGATER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
319/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	DESACORS ACTUACIÓ PROPIETAT DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
320/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
321/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ AUGMENT LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
322/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ INCOMPLIMENT CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
323/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ LLEI D'ARRENDAMENT FINQUES URBANES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
324/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024 ÚS PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
325/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

326/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
327/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
328/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
329/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
330/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024 ÚS PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
331/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
332/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
333/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024 ÚS PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
334/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
335/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ DESPESES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
336/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
337/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
338/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
339/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	INFORMACIÓ RECUPERACIÓ PIS ÚS PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
340/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CAMBRA DE SAIG	DESACORD ACTUACIÓ SAIG	EN TRÀMIT
341/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	SEBNSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
342/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER OBRES	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
343/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

344/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ TRÀMITS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
345/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS HABITATGE	EN TRÀMIT
346/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RESOLUCIÓ PENSIÓ D'INVALIDESA	EN TRÀMIT
347/23	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA RECURSOS ECONÒMICS HABITATGE	EN TRÀMIT
348/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
349/23	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	HABITATGE	RESCISSIÓ CONTRACTE LLOGUER 2024 ÚS PROPI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

1.- SECTOR FINANCES

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

En aquest sector s'inclouen les queixes de persones que han tingut un problema referent a impostos, taxes o tributs aplicats per l'administració.

Els expedients inclosos i registrats en aquest sector són els següents: 34/22, 31/23, 60/23, 91/23, 94/23,186/23 i 187/23.

1.II. Expedients significatius

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que per uns deutes que tenia amb el Departament de Tributs i Fronteres, tenia els comptes bancaris bloquejats i no podia cap obrir cap compte en d'altres entitats bancàries. Que el dia 15 d'abril va realitzar una proposta d'abonament fraccionat, per tal d'abonar el deute i no havia obtingut cap resposta. Sol·licitava per tant, una resposta a la proposta d'abonament, per tal de poder liquidar el deute contret.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va donar curs a la demanda d'Informació al Departament de Tributs i Fronteres quant al manifestat pel demandant. En aquest sentit, tot i haver efectuar els corresponents recordatoris de demanda d'informació, així com una reunió presencial amb la Direcció del Departament i el Ministre de Finances en la que es va acordar en donarien resposta als expedients tramesos, a la data d'aquest informe, no s'ha rebut cap informació al respecte. (Expedient 34/22).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja en que en data 27 de juliol del 2021 va formular sol·licitud d'obertura del procediment amistós que s'establia i es regulava a l'article 23 del Conveni entre el Principat d'Andorra i el Regenta d'Espanya per a evitar la doble imposició en matèria d'impostos sobre la renda i prevenir l'evasió fiscal, signat el 8 de gener de l'any 2015, ratificat en data 24 de setembre del mateix any pels Molts Il·lustres Coprínceps i publicat al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra número 70 de l'any 2015, de data 14 d'octubre de l'any 2015.

Que tot i la insistència i gestions efectuades per part dels seus advocats prop del Departament de Tributs i Fronteres per tal de conèixer l'estat de la tramitació de l'expedient i havent formulat dos insistiments en data 21 d'octubre de 2021 i 18 de gener de 2023 en relació a la sol·licitud, no havia obtingut resposta.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va donar curs a la demanda

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

d'Informació al Departament de Tributs i Fronteres quant al manifestat pel demandant. En aquest sentit, tot i haver efectuar els corresponents recordatoris de demanda d'informació, a la data d'aquest informe, no s'ha rebut cap informació al respecte. (Expedient 91/23).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que el dia 15/06/23, quan accedia al Principat des de la Seu d'Urgell amb el servei de bus públic de les 11h aproximadament, en recollir un paquet amb productes per ús propi (1 leguins, 1 xancles de plàstic, 1 samarreta, barretes de fruits secs, nutela blanca per untar amb proteïnes, avena per pizza, ...), va ser aturada a la Frontera i la van obligar a baixar de l'autobús ja que no havia efectuat la declaració del paquet.

Que l'atenció rebuda per part de l'Agent de Duana va ser desagradable, segons manifestava la demandant, com si es tractés d'una delinqüent. Que aquesta situació li va provocar un atac d'ansietat i va ser avisada que li podria ser sancionada en tractar-se d'un tràmit entre empreses, fet que no era real, ja que era pel seu consum propi. Que tot i així va abonar 4,77 euros segons li van reclamar segons l'import total de la factura de 105,90 €.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà davant el tracte irrespectuós rebut per part de l'agent de duana.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va donar curs a la demanda d'Informació al Departament de Tributs i Fronteres quant al manifestat per la demandant. En aquest sentit, tot i haver efectuar els corresponents recordatoris de demanda d'informació, a la data d'aquest informe, no s'ha rebut cap informació al respecte. (Expedient 186/23).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que el dia 1 de març va efectuar els tràmits escaients, presentant tota la documentació, sol·licitant exempció de l'ITP per la compra d'un pis, en tractar-se de la seva primera residència. Que va ser informat que hauria d'esperar el termini de 2 mesos fins obtenir una resposta.

Que a finals del mes d'abril va ser informat que li mancava una documentació, la qual va aportar la setmana següent. Que des de la data, no havia tingut cap més informació del tràmit. Que degut a aquesta manca de resposta, s'havia trobat amb moltes dificultats, com arres caducades, hipoteca, trasllat i obres en espera, obligat el 8 de juny a signar la compra del pis, sense haver obtingut cap resposta a la sol·licitud presentada, tot i haver intentat posar-se en contacte amb el departament via correu electrònic o presencialment.

Per tant, sol·licita la intervenció del Raonador del Ciutadà davant la manca de resposta a la sol·licitud presentada d'exempció de l'ITP per

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

la compra del pis.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va donar curs a la demanda d'Informació al Departament de Tributs i Fronteres quant al manifestat per la demandant. En aquest sentit, tot i haver efectuar els corresponents recordatoris de demanda d'informació, a la data d'aquest informe, no s'ha rebut cap informació al respecte. (Expedient 187/23).

2.- SECTOR URBANISME

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

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

3.- SECTOR SOCIAL

3.I. Pensions / CASS

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

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

Els expedients inclosos en aquest subsector són: 160/22, 195/22, 15/23, 48/23, 99/23, 130/23, 148/22, 163/23, 171/23, 185/23, 191/23, 193/23, 197/23, 215/23, 216/23, 241/23, 245/23, 285/23, 300/23, 344/23 i 346/23.

3.I.II. Expedients significatius

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que després de que la CASS decidís resoldre atorgar-li l'alta mèdica en data 21 de maig amb la suspensió del pagament de les prestacions econòmiques per incapacitat laboral i desestimar la pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna en no complir les condicions establertes legalment, se li va comunicar la possibilitat de presentar recurs davant del Consell d'Administració de la CASS en aplicació de l'article 257 modificat per la Llei 18/2020 del pressupost per a l'exercici 2021 i sol·licitar el parer d'un tribunal mèdic.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Que havent presentat el mencionat recurs administratiu simplement va ser convocada novament per un metge de la CASS a fi de vaporar les seves seqüeles, i no pel tribunal mèdic tal i com s'especificava en l'escrit de notificació de la CASS de data 13 de maig.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que la CASS reconsiderés la seva decisió i es procedís a la seva revisió per part del tribunal mèdic segons la Llei 18/2020.

Admesa a tràmit la queixa, es va sol·licitar de la parapública en informés dels fets al·legats per la interessada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que mitjançant resolució de data 13 de maig de 2022, la CASS va decidir atorgar l'alta mèdica a la interessada a comptar del dia 21 de maig de 2022 i desestimar la pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna o accident no laboral al no complir les condicions establertes legalment.

Que en l'esmentada resolució s'informava a la persona assegurada que contra aquesta decisió podia presentar recurs davant del Consell d'Administració en el termini d'un mes a comptar de la seva notificació, així com que d'acord amb el contingut de l'article 257 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, modificat per la Llei 18/2020 del pressupost per a l'exercici 2021, podia demanar el parer d'un Tribunal Mèdic.

Que mitjançant escrit de data 19 de maig de 2022, presentat a la CASS en data 24 de maig de 2022, la demandant va presentar recurs administratiu contra la referida resolució, sol·licitant que "... es tornés a valorar el seu estat de salut ...".

De conformitat amb la seva petició, l'assegurada va ser novament valorada per un metge de la CASS en data 7 de juny de 2022. En el seu escrit de recurs de data 19 de maig de 2022, la interessada no va sol·licitar la revisió del seu estat mèdic per part del Tribunal Mèdic, de conformitat amb l'article 257 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, modificat per la Llei 18/2020.

Que de conformitat amb la revisió mèdica efectuada en data 7 de juny de 2022, i atès el parer de la Comissió de Valoració Mèdica de la CASS reunida el dia 9 de juny de 2022, el Consell d'Administració, en la seva reunió de data 20 de juny de 2022, va resoldre desestimar el recurs administratiu formulat i confirmar la decisió de la CASS de data 13 de maig de 2022.

En l'esmentada resolució, es va informar a la persona assegurada que disposava d'un mes, a comptar de la seva notificació, per a interposar recurs davant la jurisdicció administrativa, d'acord amb l'esmentat article 257 del text refós de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

seguretat social.

Posteriorment, la interessada va sol·licitar ser valorada pel Tribunal Mèdic i una vegada efectuada la valoració, li va ser acceptada la pensió d'invalidesa sol·licitada. (Expedient 160/22)

Una ciutadana sol·licitava la intervenció del Raonador ja que la CASS no li havia augmentat l'IPC del 3,67% tal i com estipulava l'article 2 de la Llei 17/2022, del 9 de juny, de mesures per millorar el poder adquisitiu de la ciutadania a les persones que percebien una pensió amb un import mensual inferior al salari mínim interprofessional de la Caixa Andorrana de Seguretat Social, i que havien acreditat un període mínim de cotització de 25 anys. Per tant, sol·licita la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que es regularitzi aquest augment mensual i de forma retroactiva.

Rebuda la contesta, i atès que la parapública havia actuat d'acord amb l'article 2.1 de la Llei 17/2022, es va arxivar el dossier. (Expedient 195/22).

Una ciutadana sol·licitava la intervenció del Raonador ja que es va desplaçar a un metge de Barcelona especialista en al·lèrgies. Que li van sol·licitar d'efectuar-se una analítica i, havent aportat la el full de prestació i el pressupost que li van demanar a la CASS, li van comunicar que no li serien abonades en la seva totalitat. Que segons comunicava, sempre li havien estat cobertes, no entenent la decisió de l'Àrea de Control Mèdic en acordar la denegació d'una part del reemborsament de l'analítica.

Tramesa la demanda d'informació a la parapública, se'ns comunicava que segons constava en els fitxers de la CASS, la demandant va presentar un full de prestacions en el que constava registrat la realització de 17 determinacions d'al·lèrgens amb data 26 de maig de 2023, amb el codi/nomenclatura B-1036 "Immunoglobulines E especif", de les quals 3 van ser reemborsades per la CASS amb l'import de 48,84€, respecte de la totalitat integra reemborsada per la CASS que ascendia a un import total de 516, 15€.

Que aquest reemborsament s'havia realitzat de conformitat amb la nomenclatura general, títol XV d'actes de biologia mèdica, immunologia "tècniques utilitzant un marcador" de l'annex del reglament d'aplicació número 20, que es podia consultar a la web de la CASS https://www.cass.ad/nomenclatura, i que d'acord amb l'exposat anteriorment, la normativa .d'aplicació de la CASS preveia el reemborsament corresponent a 3 determinacions d'al·lèrgens. (Expedient 191/23).

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que feia un any i set mesos que estava de baixa laboral a l'espera d'una intervenció a l'húmer a finals de setembre. Que al mes de maig va passar un reconeixement mèdic amb els metges de la CASS i en personar-se a la parapública al mes de juliol per perllongar la seva baixa laboral, va ser informat que estava donat d'alta, sense rebre cap notificació (la va rebre mentre era informat de l'alta), pel que va presentar recurs, ja que restava a l'espera d'una altra intervenció.

El problema radicava en que mentre esperava la resolució del recurs va ser informat que no percebria l'abonament de la baixa ni podria treballar, deixant-lo en una situació econòmica preocupant, pel que es va iniciar les gestions pertinents davant la CASS a fi que se'ns informés sobre la situació del seu recurs, ja que el demandant presentava problemes econòmics greus per aquest fet.

Admesa a tràmit la queixa, es va sol·licitar de la parapública en informés dels fets al·legats per l'interessat. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons constava en els fitxers, el demandant va iniciar una incapacitat temporal en data 17 de gener del 2022, i en base amb el parer de la Comissió de Valoració Mèdica, per carta de data 3 de juliol de 2023, la CASS va decidir atorgar-li l'alta mèdica en data 7 de juliol de 2023 i desestimar la pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna en no acreditar les condicions legalment establertes. Aquesta resolució va ser comunicada a l'assegurat mitjançant correu electrònic, que en va acusar rebuda.

En la comunicació, es va informar a la persona assegurada que contra aquesta decisió podia interposar recurs davant el Consell d'Administració en el termini d'un mes a comptar des de la data de la present notificació, així mateix també s'indicava la possibilitat de demanar el parer d'un tribunal mèdic.

Contra aquesta decisió, l'interessat va presentar un recurs administratiu en data 18 de juliol que es trobava pendent de resolució del Consell d'Administració. L'article 29 del Reglament del procediment administratiu de la seguretat social regula que el Consell d'Administració ha d'adoptar una resolució sobre el recurs en el termini de dos mesos a comptar de la data de seva presentació, excepte en els supòsit en que s'havia acordat una pròrroga del termini per a resoldre d'acord amb l'article precedent. (Expedient 215/23).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que el juny de l'any passat va ser intervinguda per una hèrnia, pocs mesos després se li va detectar un tumor a l'úter i va ser novament intervinguda. Temps després va presentar-se a la CASS per sol·licitar un canvi en la seva baixa, ja que

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

l'hèrnia ja estava consolidada, però romania de baixa pel tumor uterí. Li van comunicar que ja estava bé la baixa com estava.

En ser convocada pels serveis mèdics de la CASS per una revisió de l'hèrnia que, lògicament estava consolidada, al mes de maig va ser donada d'alta sense tenir en compte en cap moment, ni la intervenció ni la patologia del tumor uterí i, a la data, estava a l'espera d'una altra intervenció tumoral.

Arrel d'aquesta situació requeria tractament psiquiàtric però no percebia cap mena de compensació econòmica des del mes de maig, pel que sol·licitava la nostra intervenció en no estar d'acord amb l'actuació de la parapública.

Admesa a tràmit la queixa, es va sol·licitar de la parapública en informés dels fets al·legats per la interessada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons els fitxers, en data 15 de juny de 2022, l'assegurada va iniciar una situació d'incapacitat temporal per una intervenció quirúrgica programada d'hèrnia umbilical, essent intervinguda en data 1 de febrer de 2023 per un quist cervical.

Que el dia 8 de maig de 2023, es va sotmetre a una revisió mèdica a la CASS, arran de la qual la Comissió de Valoració Mèdica va considerar que la seva situació mèdica es trobava estabilitzada i que no justificava continuar de baixa mèdica més enllà del dia 10 de maig de 2023, per cap de les patologies.

Aquesta decisió fou notificada per carta del mateix dia 8 de maig de 2023. En dita decisió, s'informava a l'assegurada que podia interposar recurs contra la mateixa davant del Consell d'Administració de la CASS en el termini d'un mes o demanar el parer del Tribunal Mèdic d'acord amb el procediment previst a l'article 257 de la llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social.

En desacord amb aquesta decisió, va formular recurs administratiu contra la mateixa. Arran del referit recurs, i atès que havia cursat una nova baixa laboral per patologia psiquiàtrica en data 24 de maig de 2023, la CASS la va convocar novament a passar revisió mèdica el dia 19 de juny de 2023, a fi d'examinar el seu estat de salut.

En base a la referida revisió mèdica, i d'acord amb el parer de la Comissió de Valoració Mèdica de la CASS, encarregada de valorar els recursos de caire mèdic presentats al Consell d'Administració, l'esmentat Consell d'Administració, en la seva reunió de data 27 de juny de 2023, va decidir" ... *desestimar el recurs i confirmar l'extinció de la prestació econòmica per incapacitat temporal, amb efectes del 10 de maig del 2023, data de l'alta mèdica ...* ".

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

En desacord amb aquesta decisió, va presentar demanda judicial contra la mateixa davant de la Secció Administrativa de la Batllia en data 29 d'agost de 2023. Dit procediment Judicial es trobava en curs.

D'altra banda, el passat dia 10 d'octubre de 2023, la senyora va presentar a la CASS un recurs extraordinari sol·licitant que es dictés " ... *resolució en la qual es declarés la procedència del seu dret a percebre la corresponent pensió d'incapacitat temporal en els mateixos termes anteriors a l'alta mèdica i amb efectes retroactius des de la decisió de8 de maig de 2023 (amb efectes de 10 de maig de 2023) ...* ".

En la seva reunió del passat dia 10 de novembre de 2018, el Consell d'Administració de la CASS va decidir demanar el parer del Tribunal Mèdic, de conformitat amb el que disposa l'article 257 de la Llei 12008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, per resoldre el referit recurs. (Expedient 216/23).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que va iniciar una baixa laboral el 31 de gener fins el 29 d'agost. Que en data 27 de juliol va ser convocat per una revisió mèdica a la CASS i el metge que el va atendre li va sol·licitar que signés el document d'alta mèdica pel mateix dia, negant-se l'interessat a signar ja que tenia hora programada amb el seu traumatòleg.

Que en acudir a la visita, li van donar un mes més de baixa ja que no estava recuperat totalment. Que la CASS li denegava el pagament de la sol·licitud de prestació per incapacitat temporal del mes d'agost, motiu pel qual sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Admesa a tràmit la queixa, es va sol·licitar de la parapública en informés dels fets al·legats per la interessada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons constava en els fitxers, el demandant va iniciar una incapacitat temporal el dia 31 de gener de 2023. Que el dia 27 de juliol de 2023, es va sotmetre a una revisió mèdica a la CASS, arran de la qual l'Àrea de Control Sanitari va considerar que la seva situació de baixa mèdica ja no es trobava mèdicament justificada.

El mateix dia es va notificar a l'assegurat la decisió de la CASS d'atorgar-li l'alta mèdica a compta del dia 31 de juliol de 2023. En dita decisió, s'informava a l'assegurat que podia interposar recurs contra la mateixa davant del Consell d'Administració de la CASS en el termini d'un mes, remarcant que no va formular recurs administratiu contra aquesta decisió esdevenint la mateixa ferma.

Que el mateix dia 31 de juliol de 2023, va cursar una nova baixa per la mateixa patologia per la qual havia rebut l'alta mèdica per part dels serveis mèdics de la CASS. Posteriorment, en data 11 de setembre de

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

2023, va formular una sol·licitud exposant que " ... *la baixa laboral amb realment era una prolongació de la baixa inicial. La qüestió era que se li va donar la baixa automàtica des de el metge de la CASS i a l'hora de fer la visita amb la traumatòloga i voler prolongar la baixa ja que no tenia la força suficient per tornar a la feina va fer una baixa nova ... ".*

En resposta a la referida sol·licitud, la CASS va decidir en data 22 de setembre de 2023 *" ... desestimar el pagament de la sol·licitud de prestació econòmica per incapacitat temporal ....* " atès que *" ... la patologia que va iniciar la incapacitat temporal transitòria ja havia estat valorada en la incapacitat temporal de data 31/01/2023 i amb alta el dia 31/0712023. Aquesta patologia no presentava un canvi que justifiqués el reconeixement de la situació d'incapacitat temporal.... " .*

En dita decisió es va informar l'assegurat que, en cas de desacord, disposava d'un mes per formular recurs contra la mateixa davant del Consell d'Administració de la CASS. Que va formular recurs contra la referida decisió el qual seria resolt pel Consell d'Administració de la CASS en la seva propera reunió prevista pel dia 28 de novembre de 2023. El resultat va ser desfavorable. (Expedient 285/23).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa manifestant el seu desacord amb la notificació emesa per la parapública quant a la Resolució sobre la prestació d'incapacitat temporal.

Segons li comunicaven, figurant en situació d'incapacitat temporal des del 8/03/2023, en data 12/04/2023 la CASS va rebre la sol·licitud d'incapacitat que va tramitar el 5/01/23 per mitjà del conveni hispanoandorrà de seguretat social, document que en cap cas va ser la demandant qui el va presentar.

Que en data 23/03/2023 els metges de la CASS reunits en Comissió de Valoració Mèdica van examinar els informes i els documents del seu expedient, acordant que el seu estat de salut la incapacitava per exercir qualsevol activitat professional corresponent-li una pensió d'invalidesa del grup 2 equivalent al 100% de la seva pensió teòrica de jubilació.

Que no sabia si podia accedir a una pensió d'invalidesa d'Espanya segons el conveni hispoanoandorrà de l'acreditació dels 9.321 dies cotitzats, ja que des d'Espanya li havien comunicat que no podia accedir a cap pensió d'invalidesa si no havia estat encara diagnosticat el seu estat de salut.

Admesa a tràmit la queixa, es va sol·licitar de la parapública en informés dels fets al·legats per la interessada. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que segons constava en els fitxers de la CASS, interessada va iniciar una baixa mèdica el 8 de març del 2023.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Que per carta de data 9 de novembre del 2023, la CASS va emetre una resolució sobre la present baixa mèdica en base amb el parer dels metges de la CASS reunits en Comissió de Valoració Mèdica que van considerar que l'estat de salut de la persona assegurada estava consolidat i/o estabilitzat, i fent aplicació de la legislació vigent.

En la present resolució, la CASS va decidir atorgar a l'assegurada:

"(. . .) l'alta mèdica a comptar del 24/11/2023 quedant extingida la prestació econòmica per incapacitat temporal des d'aquesta data, d'acord amb els articles 146, 149 i 151 del Text refós de la Llei.

(.. .) una pensió prorrata d'invalidesa derivada de malaltia comuna del grup 2 en aplicació del conveni hispanoandorrà de seguretat social amb efectes del 24/11/2023, d'un import mensual net de 245;49€,"

Contra aquesta decisió es va comunicar a la persona assegurada que podia presentar recurs davant del Consell d'Administració, d'acord amb l'article 255 del text refós de la Llei 17/2008 (LSS), així com demanar el parer d'un tribunal mèdic de conformitat amb el procediment establert a l'article 257 de la LSS modificat per la Llei 18/2020.

Que en data 13 de desembre del 2023, la demandant havia presentat recurs al Consell d'Administració contra la decisió d'atorgar-li l'alta mèdica en data 24 de novembre del 2023, demanant ser valorada pel Tribunal Mèdic i que aquest recurs es trobava pendent de tramitació al Tribunal Mèdic i el parer d'aquest tribunal seria examinat pel Consell d'Administració de la CASS. (Expedient 346/23).

3.II. Infants - Jovent

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

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

Aquest apropament al jovent del Principat, a fi de que coneguin les nostres funcions i que estiguin informats de que existeix una Institució a la que poden acudir quan creguin vulnerats els seus drets, continua sent una de les prioritats d'aquesta Institució.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Els expedients inclosos en aquest subsector són: 66/23, 170/23, 183/23.

3.II.II. Expedients significatius

Una ciutadana presentava un escrit de queixa exposant la situació en la que es trobava el seu fill. Ens comunicava que a l'estiu del 2022 la psiquiatra els va oferir l'ajuda d'un treballador social, amb la finalitat de millorar la situació del nen. Que van ser informats de la necessitat d'acudir a la Treballadora Social de la seva parròquia, ja que el procés havia de ser gestionat per la sol·licitud a la seva oficina i acceptat per la Batllia.

Iniciat aquest procediment van efectuar varies sessions, iniciant-se un PAS. Que no tenien cap informació del punt en el que es trobava aquest procés i com aturar-ho.

Es va trametre una demanda d'informació al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública, a fi de saber la situació real dels tràmits efectuats. Rebut l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, se'ns comunicava que el cas de la família era conegut per l'AAPF des del mes de desembre del 2022. Que el Servei de Salut Mental al mes de novembre del mateix any va activar un protocol de notificació i actuació social (en endavant PAS) prop dels fills menors; aparentment per la manca d'habilitats dels progenitors, el possible estil educatiu autoritari i els canvis que feien prop de la medicació del fill sense tenir en compte les pautes dels referents del Servei de Salut Mental.

Que es desconeixia quina era la informació que els progenitors rebien dels professionals de Salut Mental a l'obertura del PAS però, des de l'inici del seguiment, aquesta professional informava que, un cop activat, s'havia de fer un primer diagnòstic per valorar si esqueia o no la intervenció socioeducativa i que, per tant, no era quelcom voluntari. Paral·lelament, i tot i que hagués sigut una demanda voluntària, en el cas de detectar risc, s'hauria d'haver continuat igualment amb dita intervenció. La família havia mostrat reticència al seguiment per part de l'AAPF així com havien exposat la saturació dels diferents professionals i entitats.

Que durant el temps d'intervenció s'havien efectuat tres visites presencials i un domicili així com coordinacions amb l'escola on restaven matriculats els menors, amb el Servei de Salut Mental, amb l'Àrea d'Inspecció Educativa i també amb la psicòloga privada del menor. Des de la visita al domicili al mes de febrer de 2023 no hi havia contacte amb la família fins el 18 de maig, on aquesta professional els citava novament per notificació escrita.

Que durant el darrer mes la situació prop dels menors empitjorava.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Arran d'un nou diagnòstic la família va decidir deixar la presa de la medicació al mateix temps que es desvinculava del seguiment del Servei de Salut Mental. A l'escola, detectaven que la situació prop dels nens estava descontrolada amb comportaments disruptius i conductes agressives desmesurades.

Que donada la possible situació de risc, la negativa de la família i en coordinació amb els comandaments de les àrees pertinents, aquesta professional va decidir derivar l'expedient de la família al Servei d'Atenció Especialitzat a la Infància i l'Adolescència per tal que fos aquest equip el que fes la valoració del risc.

En data 12 de juny de 2023, aquesta professional via telefònica va informar la demandant que el cas seria assumit per l'equip especialitzat. S'informava que durant els pròxims dies els nous referents es posarien en contacte amb la família per tal de conèixer la situació sociofamiliar. Quan la interessada va demanar per l'estat del PAS, va ser informada que no s'havia pogut fer una valoració acurada i que, donats els indicadors de risc detectats, el PAS continuava el seu curs però d'ara en endavant a càrrec del Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. (Expedient 183/23).

3.II. Tràmits socials

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

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

Els expedients inclosos en aquest subsector són: 226/22, 227/22, 5/23, 18/23, 19/23, 41/23, 53/23, 64/23, 110/23, 113/23, 129/23, 199/23, 233/23, 270/23, 271/23, 272/23, 287/23, 345/23 i 347/23.

3.III.II. Expedients significatius

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que els únics recursos econòmics que tenia eren la pensió de viduïtat que percebia per un import de 413 euros. Que havent sol·licitat una ajuda econòmica, únicament li va ser entregada una tarja d'aliments al mes de maig per part de la Treballadora Social. Que no tenia el 100% de la cobertura sanitària i la única ajuda que tenia era el que li podia oferir la seva filla per poder assumir el pagament dels serveis bàsics. Que havia d'abonar

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

un import de 290 euros del lloguer del pis i cobrava 240 euros com a assalariada de la neteja.

Es va trametre una demanda d'informació al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, a fi de saber la situació real en la que es trobava la interessada. Rebut l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, se'ns comunicava que la interessada era atesa en primera visita el mes de maig de 2022, fent demanda a l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies per poder realitzar una valoració econòmica. Manifestava que recentment el seu marit havia traspassat i que els seus ingressos havien davallat. Un cop analitzats els extractes econòmics que aportava es podia observar el que cobrava per la neteja de l'escala de l'habitatge on vivia 240€ i una pensió de viudetat de la CASS de 416€. Ascendint els ingressos a 656,63€.

D'altra banda, la seva despesa bàsica era de 661,39€ (incloent la despesa del lloguer, factura de FEDA, telèfon i manutenció). En la documentació també s'observava que la interessada tenia altres despeses no bàsiques i no contemplades com a necessitats bàsiques.

Que en data 16 de març de 2022 es va citar a la demandant al despatx per tal de poder signar el pla de treball, en el qual s'acordava que se li entregaria una targeta d'alimentació puntual per al mes de maig 2022. Mentre pogués efectuar algunes gestions per tal de millorar la seva situació econòmica i social, com demanar l'Ajuda a l'Habitatge, demanar si li corresponia una pensió de viudetat d'Espanya i consultar al Departament d'inspecció de treball ja que verbalitzava algunes irregularitats en l'àmbit laboral.

Que en el mes de juny de 2022 trucava per tal de comunicar que no li havia estat possible fer algunes de les gestions indicades, que li havien denegat l'ajuda a l'habitatge, donat que tenia una propietat a Andalusia. Que se la va orientar a poder fer recurs i adjuntar documentació que acredités el valor del terreny, ja que el Departament d'Habitatge tenia barems al respecte.

Després d'informar del contingut de la contesta rebuda, la interessada ens manifestava que s'havia quedat sense feina i que estava pendent d'una reunió amb la seva Treballadora Social a fi d'exposar-li la situació en la que es troba. Aquest dossier continua en tràmit. (Expedient 226/22).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que vivia de llogater en un immoble propietat d'una constructora la qual va ser embargada. Que degut a una llarga malaltia tenia les ajudes socials atorgades i aprovades per part del Ministeri d'Afers Socials a fi de fer front al pagament del lloguer i les despeses de consum, i que la Treballadora

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Social efectuava els pagaments fins l'adjudicació de la gestió del bloc de pisos a la Saig Sra. Lourdes ALONSO.

Que la Saig va ser informada de la seva situació personal així com del pagament que havia d'efectuar directament la Treballadora Social de les despeses de lloguer i consum atorgades, fet que no podia efectuar en no tenir els rebuts necessaris. Que va reclamar en diverses ocasions els justificants sense que li fossin aportats.

Que ara, en finalitzar el procés judicial, el Tribunal Superior de la Justícia per sentència li reclamava al demandant el pagament de la totalitat dels lloguers no abonats pel Govern més les costes judicials, import que havia d'abonar l'Administració en haver estat aprovada l'ajuda i no ell.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar del Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, se'ns informés de la present qüestió. Rebut l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, es comunicava que el demandant havia estat beneficiari d'ajuts econòmics ocasionals des del 2016 fins el 2021.

Que en relació als pagaments que es reclamaven dels períodes de juliol 2019 i fins el desembre 2020 havien estat abonats per aquesta tècnica als comptes que els diferents interventors havien anat comunicant.

Pel que feia a les despeses, es procediria a poder realitzar un ajut per cobrir la totalitat donat que en el moment de l'ajut no es va entregar la justificació d'aquestes i no es va poder cobrir dits imports.

Que en data 19 d'octubre en entrevista realitzada se l'informava dels pagaments realitzats i es feia entregar dels justificants per tal de que l'interessat pogués presentar-ho a Batllia. Pel que feia als pagaments de les despeses s'acordava amb el demandant l'entrada d'una nova ajuda per tal de poder demanar la totalitat dels imports reclamats i que pogués abonar-ho. Aquest dossier continua en tràmit. (Expedient 227/22).

Un escrit de queixa va ser presentat per una ciutadana en el que ens feia avinent la manca de recursos econòmics que patia. Treballava percebent el sou base i tenia dues filles, una menor i l'altra estudiava fora del Principat. Que percebia l'ajut a l'habitatge, l'ajut per fills a càrrec i era beneficiària del 100% de les despeses mèdiques de la CASS, però tot i així a partir del dia 9 de cada mes, ja no disposava de diners ni per menjar.

Es va admetre a tràmit la queixa i va ser traslladada al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut. Rebut l'informe elaborat per part de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, se'ns informava de les

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

prestacions i tràmits efectuats davant la situació del nucli familiar de la interessada.

En concret, se'ns comunicava que la interessada es va adreçar l'Àrea, -en endavant AAPF- el mes de juliol del 2022 realitzant demanda de valoració d'ajut econòmic ocasional.

En la valoració efectuada des de l'AAPF, s'especificava la relació d'ingressos i despeses bàsiques:

Ingressos juliol 2022: 1.389,40 €
Salari 1.168,75 € net + ajut fill a càrrec 57,90 € + ajut a l'habitatge de lloguer 162,75 €.

Despeses bàsiques segons barems de l'AAPF juliol 2022: 1.321,98 €.
Cost del lloguer amb llum inclosa suposava una despesa mensual de 540,98 € + manutenció 740,00 € + telèfon 41 €

La interessada va indicar disposar d'un pla d'estudis en relació a la menor amb un import d'uns 1.500 € o 2.000 € així com un pla de jubilació amb uns 600,00 € d'import acumulat.

Se'ns informava del fet que després de valorar novament la situació econòmica, la interessada seguia sense presentar criteri en base als ingressos/despeses bàsiques -lloguer, manutenció, feda i telèfon- per poder tramitar l'ajut econòmic ocasional des de l'AAPF.

Indicaven que el mes de desembre del 2022 la seva nòmina va ser de 1.276,63 € nets comentant el fet que en el sou de gener cobraria aproximadament 180,00 € més en haver realitzat hores extres a l'empresa on treballava.

Així mateix, puntualitzaven que amb l'aplicació de la Llei 6/2023, del 19 de gener, de mesures urgents per a la millora del poder adquisitiu de la ciutadania i en matèria d'arrendaments d'habitatge, s'establia que el salari de la interessada seria revalorat amb un percentatge d'increment del 7,1 %, equiparant l'increment salarial a l'augment de l'índex general de preus de consum (IPC) d'Andorra de l'any 2022 publicat.

Que el nucli familiar també disposava de l'ajut a l'estudi -beca de menjador, beca de material i beca de transport escolar- en relació a la menor i que durant el mes de juliol -període de vacances escolars- l'ajut a l'estudi en relació al curs 2022/2023 encara no havia pogut estat valorat per part del Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior.

Es va donar trasllat del contingut de l'escrit de contesta de l'Àrea d'Atenció a les Persones i a les Famílies a la part interessada i atès que se li va comunicar de posar-se en contacte amb aquesta Institució a fi de donar el tràmit escaient al dossier i transcorregut un temps considerable,

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

sense poder haver estat localitzada, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 5/23).

Un ciutadà va presentar un escrit de queixa manifestant el seu desacord amb la resolució del Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat en haver-li estat denegada la sol·licitud de la Tarja Magna, al·legant que no reunia els requisits legalment establerts segons l'article 2, apartat 1, lletra c del Reglament de la Tarja Magna del 27 de novembre.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar del Ministeri ens argumentés el motiu de la denegació. Rebut l'informe emès per l'Àrea de Promoció de l'Autonomia Personal, se'ns comunicava que l'interessat en el moment de presentar la sol·licitud de la Targeta Magna era titular d'una autorització de residència i treball per compte propi vàlida fins el 24/07/2032.

Que d'acord amb la Llei 6/2004, del 24 d'abril, de Serveis Socials i Sociosanitaris, en el seu article 5 punt 1 apartat e), s'exposava:

*"**Persones amb** autorització de treball de fronterer; autorització de treball temporal de fronterer; autorització d'immigració temporal; autorització d'immigració temporal per a treballadors d'empreses estrangeres; autorització d'immigració per estudis, en pràctiques formatives, per entrenaments esportius o per recerca; autorització de residència sense activitat lucrativa i els familiars al seu càrrec; autorització de residència per a professionals amb projecció internacional i autorització de residència per raons d'interès científic, cultural i esportiu; **autorització de residència i treball per compte propi**; autorització de residència per ingrés en centres geriàtrics privats o per ingrés en centres de cures mèdiques o terapèutiques privats i qualsevol altre tipus d'autorització de residència o d'immigració no inclosa en els apartats anteriors. **Aquestes persones, atesa la normativa d'immigració i els compromisos adquirits, no poden accedir a les prestacions econòmiques, excepte els ajuts d'urgència regulats a la lletra d) de l'apartat 2 de l'article 28, i poden accedir a les prestacions tècniques i tecnològiques pagant-ne el cost, encara que la Llei les qualifiqui com a gratuïtes o tinguin assignat un preu públic si són de copagament."***

Que vista la situació del demandant, d'acord amb la legislació vigent en matèria de serveis socials i sociosanitaris no podia accedir a ser beneficiari de la Tarja Magna.

En conseqüència, havent donat trasllat al demandant del contingut de l'escrit de contesta i atès que el Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat havia actuat d'acord amb l'article 32 de la Llei 9/2012 i no veient cap motiu per continuar les nostres gestions, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 18/23).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que comunicava el seu desacord amb la resolució del Ministeri d'Afers Socials, Joventut i

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Igualtat en haver-li estat denegat l'ajut per desocupació involuntària, per no reunir els requisits establerts en l'article 28 de la Llei 6/2014 del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris i a l'article 26 de Reglament de les prestacions econòmiques d'atenció social, del 7 d'octubre del 2020.

Es va trametre la queixa al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, a fi de saber la situació real de la demandant. Es va rebre l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies en qual contingut ens comunicaven que la interessada va ser atesa per primera vegada a l'Àrea el 16/04/2021 i que a la data seguia en seguiment.

Que vivia sola en un pis de lloguer de 315,00€. Sense familiars al Principat. Que a l'octubre 2022 va perdre la feina, i estava inscrita al Servei d'Ocupació. Que es trobava sense ingressos i des de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies s'havia valorat favorable un Ajut Econòmic Ocasional per cobrir la totalitat de les necessitats bàsiques amb una temporalitat de 4 mesos, de gener a abril 2023:

- Lloguer: 315€
- Llum: 25€
- Telèfon: 41€
- Manutenció: 330€

Que a partir del març 2023 se li tindria en compte a més, un import de 128,61€ en concepte de cotització voluntària de la CASS.

Seguidament, tramès el contingut de la resposta a la interessada aquesta comunicava i no estan d'acord amb els imports , es va sol·licitar al Ministeri ens especifiqués els imports reals abonats i en concepte de què des del mes de gener fins l'actualitat. Altrament, que se'ns informés des de la data que estava la interessada coberta sanitàriament, ja que segons el seu estat de salut tenia pendents tractaments i visites mèdiques que havia hagut d'ajornar i quin era el pla de treball que tenia previst efectuar la Treballadora Social segons la situació en la que es trobava.

Rebuda la contesta, se'ns informava tenia dues prestacions actualment. La primera, es va resoldre el 08 de febrer del 2023, d'aquesta prestació havia rebut un import total des del mes de gener a la data de 1.575,20€ en transferència bancària, més 1.000€ en targeta prepagament del Centre Comercial Andorrà.

La segona prestació, es va resoldre el 22 de març del 2023 d'aquesta la usuària havia rebut un import total de 526,02€ en transferència bancària i la cobertura sanitària se li va contemplar a partir de l'1 de març 2023. El període de totes dues prestacions eren de l'1 de gener al 30 d'abril, data en la qual s'hauria de fer una renovació per prorrogar l'ajuda en el cas que la usuària continués sense ingressos.

El pla de treball marcat per a la interessada era:

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

- Inscripció al Servei d'Ocupació i fer les corresponents renovacions. No refusar cap de les ofertes de laborals proposades des del SOA.
- Assistència a les visites amb la treballadora social i informar de qualsevol canvi en la situació personal i econòmica.
- Aportar la documentació econòmica demanada per la professional referent.
- Destinar el total de l'ajut als propòsits pels quals es tramitava (pagament habitatge i de les despeses bàsiques).

Es va donar trasllat del contingut dels escrits de resposta a la part interessada. (Expedient 41/23).

Un ciutadà sol·licitava la intervenció del Raonador ja que després d'una ordre policial per presumptes maltractaments psicològics a la seva cònjuge, va haver d'abandonar el seu domicili. Segons ens comunicava no tenia on pernoctar i tot i ser atès per les Treballadores Socials no obtenia cap solució al respecte.

Es va admetre a tràmit la queixa i ens vam adreçar al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, seguint l'establert en l'article 17 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, a fi ens informessin de les actuacions efectuades davant la situació plantejada per l'interessat.

Rebut l'informe elaborat per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, se'ns comunicava que l'interessat i la seva família nuclear eren atesos per l'Àrea i per la treballadora social del centre d'atenció primària d'Andorra la Vella des del mes de juny de 2021 i, al febrer de 2022, s'incorporava la figura de l'educadora social a raó del tancament de l'expedient judicial al Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència a nom del fill menor d'edat de la parella.

Que al gener del 2023, la Batllia dictava una ordre d'allunyament del demandant davant de la seva exdona i el seu fill en comú i l'abandó del domicili de convivència, motiu pel qual des de l'Àrea es va tramitar un ajut econòmic ocasional per garantir necessitats de subsistència com l'alimentació de gener a febrer del 2023; període en el què havia de fer una cerca activa de feina i, sobretot fer-ne el manteniment per tal de treballar la gestió econòmica deficitària que tenia i de deutes encara no pagats. Segons les manifestacions de l'interessat tenia xarxa de suport que l'ajudava a l'hora d'allotjar-se, tot i que, la persona usuària reclamava un habitatge als serveis socials d'atenció primària.

Que malgrat que les tècniques socials havien fet recerca d'allotjament, la conjuntura actual al Principat, la manca de recursos actius en matèria d'habitatge i les dificultats a l'hora de trobar i mantenir el lloguer d'un pis; constataven que el demandant només va efectuar

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

durant els primers 15 dies a la seva nova situació, una recerca d'allotjament hotelera i en pensió escassa i molt segregada al barri on hi tenia costum a la parròquia d'Andorra la Vella.

Que en seguiment prop de la persona interessada es va valorar si hi havia criteri o no per rebre l'ajut; tot tenint en compte el compliment o no del pla de treball i el seu poc compromís davant del canvi i la seva baixa capacitat d'adaptació a la nova situació personal i familiar., sempre vetllant per la protecció i el benestar individual i social, tot promocionant la seva autonomia i, sobretot, la seva inserció laboral i evitar qualsevol situació de precarietat.

En conseqüència, havent es va donar trasllat a l'interessat del contingut de l'escrit de contesta de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies i havent-nos comunicat que tenia cobertes les necessitats bàsiques ja que estava treballant, tot i que no havia trobat un habitatge fix, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 64/23).

Una ciutadana exposava en un escrit de queixa la manca de recursos econòmics i la denegació de les ajudes socials que havia sol·licitat. Que estava apuntada al servei d'ocupació i li van denegar l'ajut per desocupació involuntària. Que tenia dues filles menors d'edat i segons li havien comunicat a la CASS que cap de les tres tenien cobertura sanitària. Que va ser atesa al mes de gener per la Treballadora Social però no havia obtingut cap resultat positiu a la seva demanda.

Es va trametre la queixa al Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut, seguint l'establert en l'article 17 de la Llei de creació i funcionament per la qual ens regim. Rebut l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, se'ns comunicava que va ser atesa el mes de gener del 2023, en realitzar demanda d'atenció social per poder valorar la seva situació.

Que des de l'Àrea se li va facilitar dia i hora per realitzar una valoració de la situació, i durant la mateixa se la va informar que per poder realitzar dita valoració havia d'aportar la documentació econòmica del nucli familiar -els extractes bancaris dels últims dotze mesos i la posició global de tot el nucli familiar-. La interessada durant la visita va manifestar no voler aportar aquesta informació i no acceptava que es posessin en contacte amb els seus progenitors. Durant aquest procés, es va informar a la interessada que no tenien cap de les tres cobertura sanitària des del dia 25 de desembre de 2022.

Se li va comunicar a la interessada de realitzar diferents accions i de poder realitzar seguiment des de l'Àrea, però aquesta es va negar varies vegades ja que segons la visió de la demandant, era que només necessitava un ajut econòmic i no tenia cap altra demanda encara que des del AAPF s'observen altres problemàtiques.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Van remarcar que en relació a la prestació per desocupació involuntària va ser valorada desfavorable des del Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat en no complir-ne els requisits. Per concloure, des del AAPF en no voler la interessada facilitar la documentació necessària per poder realitzar una valoració econòmica del nucli familiar, la mateixa no s'havia pogut realitzar.

En conseqüència, havent donat trasllat del contingut de l'escrit de contesta tramès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, i recomanar-li que aportés la documentació sol·licitada a fi de poder valorar l'economia del nucli familiar, es va donar per clos l'expedient, davant la seva manca de col·laboració. (Expedient 129/23).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que comunicava el seu desacord amb la decisió del Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública en haver-li estat retirada la tarja d'aliments per un import de 300€. Que degut als pocs recursos econòmics la seva filla estudiant, va cercar una tasca laboral durant l'estiu i fins l'actualitat els caps de setmana. Que per desconeixement no ho va comunicar en el seu moment a la Treballadora Social. Que en assabentar-se li havia retirat aquesta ajuda, tot i remarcar que la seva filla no podria continuar treballant els caps de setmana davant la càrrega d'estudis.

Es va trametre la queixa al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública a fi de saber la situació real de la demandant. Es va rebre l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies en qual contingut ens comunicaven que es la interessada trobava en seguiment des de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies -en endavant AAPF- des de 2016. Es trobava en seguiment concretament d'aquesta treballadora social des de l'agost del 2020. Com a usuària dels serveis socials era coneixedora del funcionament i accés als serveis i ajuts públics i es disposava al seu expedient la documentació signada conforme estava d'acord amb els Drets i deures dels beneficiaris de serveis socials i sociosanitaris on s'especificava el següent com a deure:

b) Facilitar les dades personals, familiars i socioeconòmiques i també qualsevol documentació necessària per al tractament de la seva situació, així com la requerida per la normativa per a la tramitació de les prestacions.
c) Comunicar qualsevol canvi que es produeixi en la situació personal i familiar que afecti les prestacions que reben.

Que la demandant no tenia ingressos propis. Els seus ingressos eren pensió d'aliments, fills a càrrec, l'ajut a l'habitatge i l'ajut econòmic ocasional que es tramitava des de l'AAPF per cobertura de necessitats bàsiques.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Que aquesta professional al setembre es va trobar casualment a la filla treballant a una botiga, efectuant-se les pertinents comprovacions amb la CASS i en l'entrevista del 14 de Setembre, va reconèixer la interessada que la seva filla es trobava treballant, que va començar aproximadament un any a fer extres els caps de setmana per tenir cobertes les seves despeses pròpies combinant amb els estudis i que havia treballat l'estiu sencer a jornada complerta.

Se li van demanar els extractes bancaris a nom de la seva filla ja que no havia informat que disposava d'un compte bancari propi amb els ingressos de la seva feina. En diverses entrevistes s'havia parlat sobre qüestions sociolaborals de la menor ometent la dada de que es trobava treballant.

Que al mes d'octubre no es va recarregar la targeta en la que es feia menció a la queixa, degut a que hi havia ingressos per poder cobrir l'alimentació del nucli familiar. Es va mantenir l'ajut en relació a la transferència per cobrir el lloguer a l'espera de revisió de prestació al novembre, esperant aportés la documentació escaient. Que la interessada es manifestava de manera irrespectuosa a aquesta professional que si es reduïa la prestació, la seva filla deixaria de treballar ja que no li compensava fer aquest esforç a nivell familiar. (Expedient 270/23).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que estant treballant va haver d'agafar la baixa mèdica i, mentre estava de baixa li va finalitzar el contracte laboral. Que es va inscriure al Servei d'ocupació i posteriorment, havent-se de sotmetre a una intervenció quirúrgica, es va assabentar que no tenia cobertura sanitària, contraient un deute al SAAS. Que va ser atès per la Treballadora Social degut a la seva situació econòmica, ja que no percebia cap ingrés, havent de sobreviure amb la pensió de la seva mare jubilada. Que va presentar una sol·licitud de prestació d'atenció social i li va ser denegada.

Es va trametre la queixa al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública a fi de saber la situació real de la demandant. Es va rebre l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies en qual contingut ens comunicaven que la unitat familiar de convivència va sol·licitar visita a l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies en endavant AAPF- essent atesos en data 9 de maig del 2023. Durant la visita la mare va posar de manifest que el seu fill, residia a França havent-se desplaçat al Principat vivint ara ambdós al domicili de la interessada.

Que durant la visita aportava comprovant d'inscripció com a demandant d'ocupació del Servei d'Ocupació d'Andorra realitzant recerca laboral activa al trobar-se en el moment de la visita sense ocupació laboral. L'interessat també va informar haver contret un deute amb el

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Servei Andorrà d'Atenció Sanitària -en endavant SAAS- de 4.968,85 € al haver requerit atenció sanitària sense disposar de cobertura mèdica.

Realitzada des de l'AAPF la valoració econòmica en relació a la possibilitat de poder tramitar ajut econòmic ocasional -en endavant AEO- es va fer retorn a la unitat familiar de convivència que amb els ingressos del nucli i sempre segons els barems aplicables que estipula la normativa vigent, les necessitats bàsiques de la unitat familiar estaven garantides sense poder, doncs, resoldre favorablement cap AEO, indicant que es no podia tramitar AEO en relació a la cobertura de deute amb el SAAS.

Posteriorment en data 2 de juny del 2023 des de l'AAPF es va constatar que el demandant va entregar sol·licitud d'AEO. Aquesta professional va contactar telefònicament amb l'interessat i amb la seva progenitora per poder indicar que hauria de ser resolt desfavorable i per poder valorar de nou la situació en cas que així ho consideressin necessari. Exposaven no haver obtingut resposta telefònica per part del demandant ni de la seva progenitora procedint a denegar la sol·licitud formulada tenint en compte que la persona sol·licitant no complia:

Art. 14.1, A) i,ii,iii: No disposar dels recursos suficients per fer front a la situació que origina la sol· licitud, no obtenir recursos suficients dels familiars obligats i altres persones obligades i no obtenir altres ajudes de protecció social a Andorra.
Vistes les disposicions legals esmentades i altres de general aplicació;

Finalment, s'indicava que no s'havia rebut des de l'AAPF recurs de reposició en contra ni cap més demanda de valoració per part del mateix. (Expedient 272/23).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que estava separada de feia més d'un any i tenia la custòdia compartida de la seva filla de tres anys amb la seva ex parella. Que degut a múltiples conflictes i denúncia per agressió va ser atesa pel Departament de violència de gènere i la Treballadora social. Que exposant la situació en la que es trobava la menor, i no obtenint cap resultat positiu, va presentar una queixa en data 15 de setembre al Ministeri per incompliment de la obligació de garantir a través de les administracions públiques el respecte dels drets dels infants continguts en la Llei 14/2019.

Es va trametre la queixa al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública a fi de saber la situació real de la demandant. Es va rebre l'informe emès per l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies en qual contingut ens comunicaven les actuacions efectuades prop de la interessada i la menor. El nucli familiar de la menor restava en seguiment per part d'aquesta Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies, d'ara en davant AAPF, des del mes de març de 2023, moment en què la

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

demandant activava un PAS informant que la seva filla es podria trobar en una situació de risc en l'entorn patern.

Que d'ençà, s'havia efectuat diverses actuacions entorn a la menor per efectuar un diagnòstic i tractament socioeducatiu per garantir que la menor no es trobava en una situació de risc, remarcant que les accions socioeducatives i el seu seguiment continuava en actiu.

Al mes de setembre de 2023 la demandant va adreçar un escrit al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública per informar d'una nova possible situació de risc en l'entorn patern. Se la va convocar i va exposar la situació. Es va informar a la interessada que aquesta professional duria a terme i continuaria efectuant tractament socioeducatiu en l'entorn patern i que si es detectava una situació de risc greu, seria informada del fet.

Que per salvaguardar la confidencialitat d'ambdues parts, no es podia fer retorn del tractament que es duia a terme en ambdós nuclis. I en tot cas, s'informava a la Batllia de la situació actual i del diagnòstic dels nuclis familiars, tràmit ja efectuat al mes de juny a demanda de la interessada.

Altrament, s'informava a tots els adults que en cas que la menor es trobés en risc en un dels dos entorns, l'altra part seria informada així com que es traspassaria l'expedient al Servei d'Atenció a la Infància i Adolescència. En conclusió, l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies estava garantint els drets dels infants continguts en la Llei 14/2019 i s'estaven duent a terme les accions pertinents per supervisar que la menor no pogués estar exposada a una situació de risc. (Expedient 287/23).

Un ciutadà presentava un escrit de queixa ja que estava de baixa laboral i vivia en una habitació d'un l'hotel. Que el dia 25/12/23 l'obligaven a deixar l'habitació i no trobava on poder viure. Que amb l'import de la baixa que percebia, havia hagut d'abonar 500 euros per l'allotjament dels 25 dies, la pensió d'aliments de la seva filla per un import de 300 euros i 100 euros d'un préstec. Que amb el restant havia d'assumir les despeses bàsiques d'aliments i transport per poder visitar a la seva filla que vivia a la Seu. Que havia acudit a la Treballadora Social, a la Creu Roja i a Càrites però no li havien ofert cap solució.

Es va trametre la queixa al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública a fi de saber la situació real del demandant. (Expedient 345/23).

Una ciutadana presentava un escrit de queixa ja que havent estat atesa pel departament de violència de gènere, havia estat allotjada en apartaments per una durada de temps. Que en transcórrer aquest termini pactat entre el Departament i la propietat o gerent del

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

l'apartament, va haver d'abandonar el pis, sense que se li proporcionés un de nou, havent de recórrer a amistats o coneguts perquè l'acollissin fins que no trobés un altre lloc on viure.

Es va trametre la queixa al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública a fi de saber la situació real de la demandant. Es va rebre l'informe emès en qual contingut ens comunicaven que el Servei d'Atenció a les Víctimes de la Violència de Gènere -SAWG- del Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública disposava de recursos d'allotjament-per a les dones víctimes de la violència de gènere i per als seus fills i filles i establia un pla de treball per a cada cas. Aquest pla tenia una durada que es definia conjuntament amb la víctima i que es podia prorrogar per circumstàncies justificades.

En aquest cas concret el SAWG va allotjar a la dona en un recurs del Ministeri per una durada de 6 mesos que es va prolongar fins als 14 mesos. Passat aquest termini i atès que la parella va descobrir el domicili, se la va allotjar en un apartament privat, establint amb la propietat una durada de 2 mesos.

Que durant tot aquest període la dona va incomplir el pla de treball de forma reiterada. El SAWG va fer la recerca d'un nou domicili però la dona el va rebutjar. La dona va decidir marxar a viure amb una companya de feina de forma temporal, atès que tenia prevista l'entrada a un pis de lloguer un cop aquest estigués reformat. La prioritat del SAWG era trobar el millor recurs per a cada persona, tenint en compte la seva situació i les seves necessitats. (Expedient 347/23).

4.- SECTOR ADMINISTRACIÓ GENERAL

Les queixes o consultes presentades pels ciutadans que han fet referència a qüestions administratives, renovacions de permisos de sojorn i treball, sancions, desacord en actuacions de les administracions, qüestions vinculades amb els interns o el Centre Penitenciari, han estat recopilades en aquest sector.

Amb la finalitat de facilitar la seva lectura, hem creat dos subsectors: Institucions penitenciàries i Administració general.

4.I. Institucions penitenciàries

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

Aquest sector fa referència als expedients que es vinculen a Institucions penitenciàries i als seus interns durant l'any 2023 i a les visites habituals que el Raonador del Ciutadà hi efectua. En aquest

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

sentit, deixem constància que el Raonador del Ciutadà s'ha desplaçat reiteradament al centre a fi de donar curs a les demandes que els interns ens trameten, mitjançant un formulari i que en ocasions no han estat objecte d'obertura d'expedients, ja que s'han basat en un suport moral. Durant aquest període 2023 ha visitat 5 interns.

4.II. Administració general

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

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

Els expedients inclosos són: 271/22, 7/23, 24/23, 30/23, 43/23, 62/23, 68/23, 85/23, 88/23, 111/23, 125/23, 133/23, 164/23, 165/23, 195/23, 200/23, 205/23, 208/23, 231/23, 239/23, 240/23, 247/23, 250/23, 251/23, 252/23, 264/23, 279/23, 281/23 i 299/23.

4.II.II. Expedients significatius

Uns ciutadans es van adreçar a la nostra Institució exposant el seu desacord amb la decisió presa per part del Comú d'Andorra la Vella quant a l'obligatorietat d'abonar amb tarja de crèdit l'estacionament de vehicles a la zona blava.

Ens manifestaven que el fet de canviar els parquímetres per uns que només permetien abonar amb targeta de crèdit o dèbit, vulnerava els drets de les persones que volien pagar en efectiu i no trobaven just que es discriminés a les persones que no disposaven de targeta de crèdit o dèbit o no volguessin pagar amb la mateixa.

Creien que com a ciutadans havien de poder fer servir la moneda del país i pagar en efectiu, si així ho volien, i creien que es donaven varies casuístiques que feien que el Comú amb aquesta decisió vulnerés els seus drets.

D'acord i a l'empara dels articles 2, 17 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, es van admetre a tràmit les demandes i es va adreçar una demanda d'informació al Comú d'Andorra la Vella. Aquest dossier continua en tràmit d'enquesta ja que la Corporació no ha emès la informació sol·licitada, tot i haver-la reclamat. (Expedient 271/22).

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà en el que manifestava el seu desacord amb la remodelació i conseqüent actuació efectuada per part del Comú de La Massana quant al carrer dels Ocells.

Segons ens comunicava i justificava amb documentació fotogràfica, abans de l'inici de les obres de remodelació, aquest carrer comptava amb una vorera, que com a tal, era destinada a la circulació de vianants i, que en finalitzar les obres havia estat anul·lada, ja que havia estat asfaltada i destinada a quatre zones d'aparcament de vehicles i llogades per la Corporació.

Que en data 21 de febrer de 2022, va sol·licitar que no es suprimís la vorera, ja que podia provocar que el mur de la seva propietat i que donava al carrer quedés al descobert, sense la base que tenia, motiu pel qual debilitava la part inferior que era la que suportava tot el pes i demanava que es tornés a refer la vorera com a mínim amb l'amplada i alçada que tenia anteriorment a la remodelació de dit carrer.

Que tot i la sol·licitud, la vorera es va anul·lar i es va procedir a destinar l'espai per quatre places d'aparcament, comprometent-se tant el Comú que seria de caire provisional i a redactar un document conforme tots els danys efectuats, tant a la seva propietat com als vehicles que s'estacionessin, serien assumits per la Corporació. Document que no es va arribar a redactar ni signar.

Que en aquest sentit, aquestes quatre places d'aparcament havien estat considerades com a definitives essent llogades i sense consultar la prova pactada amb la part afectada. Així mateix, no s'havia tingut en compte l'amplada del carrer, i que el fet d'ubicar aquestes places d'aparcament, s'havia privat l'accés als serveis d'urgències dels bombers.

Altrament ens manifestava que aquestes quatre places d'aparcament s'havien d'oferir a la totalitat dels veïns de la zona que estiguessin interessats en llogar-les d'una forma oberta i participativa, oferiment que havia estat efectuat parcialment als veïns, no en la seva totalitat.

Que aquestes quatre places d'estacionament havien estat arrendades al propietari d'un bloc de quatre apartaments llogats, les quals es feien servir amb qualsevol finalitat i independentment de qui tingués arrendat els pisos.

Es va admetre a tràmit la queixa i es va traslladar la demanda d'informació corresponent a fi de saber el parer de la Corporació. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el projecte de reordenació d'aquesta zona residencial partia de les nombroses demandes que els van fer arribar diversos veïns, que manifestaven que no podien aparcar prop de casa, ja que al ser una zona no regulada es trobaven amb la casuística

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

que molta gent no resident a la zona hi aparcava tot el dia o fins i tot durant diversos dies.

Que vam analitzar la situació i van veure que realment calia regular l'aparcament a la zona. En tot el procediment havien seguit criteris d'informació pública, transparència i tracte igualitari, remarcant els tràmits efectuats:

1.- El projecte va estar publicat al BOPA i portat a terme en base a la normativa inclosa dins l'Ordinació de Via pública.
2.- Es va explicar de forma personal a tots els veïns. En concret, al carrer dels Ocells va ser el conseller de Circulació, qui va informar a tots els veïns sobre l'establiment de les places residencials i sobre les tarifes. El mateix conseller va ser l'encarregat de recollir les sol·licituds de demanda.
3.- Les trobades presencials amb els veïns es van reforçar amb l'enviament d'una carta a totes les cases.
4.- A les reunions d'obra, que eren cada dimecres, tots els veïns que volien podien veure l'evolució del projecte i fer aportacions.

Pel que feia al procediment per atorgar les places, no hi va haver cap problema perquè alguns veïns, van desestimar la proposta, ja que possiblement ja disposaven d'espai per aparcar, i finalment es van rebre quatre demandes, que corresponien a les quatre places creades. No obstant, si haguessin hagut més demandes s'analitzarien les possibilitats, ja que l'únic interès era millorar el benestar dels residents de la zona.

Es va traslladar el contingut de l'escrit a la part demandant i, atès que l'interessat ens va comunicar la seva voluntat d'aturar les nostres gestions ja que el problema havia estat solucionat satisfactòriament en haver arribat a una entesa, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 7/23).

Una queixa era presentada a la Institució ja que una ciutadana va sol·licitar una reducció de tarifa telefònica feia aproximadament dos mesos i a la data no li havia estat efectuada. Que s'havia posat en contacte amb Andorra Telecom a fi de saber el curs dels tràmits que havia d'efectuar per presentar una queixa per correu electrònic i havia estat informada que havia de ser realitzada per via telefònica o bé personalment a les oficines.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar la informació escaient. Rebuda la contesta per part d'Andorra Telecom, se'ns comunicava que la interessada va sol·licitar a través d'Atenció telefònica en data 30/01/23 la modificació del seu mòbil de la tarifa L (56 euros) a la tarifa M (26 euros) i activar els següents serveis opcionals: dades en roaming a Espanya, França i Portugal (4 euros) i trucades en roaming a Espanya, França i Portugal (4 euros). Que es va informar la clienta que

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

qualsevol modificació a la baixa es realitzaria el dia 1 del mes següent, per tant, el dia 01/02/23 es va efectuar el canvi sol·licitat.

Que en data 08/03/23 la clienta va trucar per reclamar que havia modificat la seva tarifa de mòbil, però no se li havia realitzat la baixa el servei opcional que ja tenia contractat corresponent al doble de dades en roaming (10 euros), l'agent que la va atendre va cursar una reclamació al respecte.

Que en data 16/03/23 la clienta va tornar a trucar per reclamar una resolució de la reclamació i l'agent li va comunicar que de moment s'estava tractant, sol·licitant la interessada la modificació de la tarifa del seu mòbil de M (26 euros) a XS (5,50 euros), modificació que es va portar a terme en data 01/04/23.

Que en data 20/03/23 es va informar a la demandant que no se li podia retornar els diners de l'opció que tenia contrada ja que no havia sol·licitat en cap moment la baixa d'aquest. No obstant això, li van proposar de donar de baixa aquest servei durant el mateix dia i prorratejar el seu abonament, de manera que no pagaria el mes de març sencer. La clienta va comunicar-los-hi que no li interessava aquesta opció i que com ja havia sol·licitat el canvi a la tarifa XS ho deixava com estava.

En conclusió, tot i que la interessada no va sol·licitar expressament la baixa del servei opcional del doble de dades en roaming, i com que l'agent que la va atendre tampoc li va preguntar si volia mantenir dita opció, com a gest comercial realitzarien la baixa del dit servei en data 24/03/2023 i retornarien a la clienta l'abonament del servei des del 01/02/23 corresponent a 17,66 (IGI inclòs) a la factura del mes de març de 2023.

En conseqüència, havent-li donat trasllat del contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i atès que ens va comunicar la seva voluntat d'aturar les nostres gestions ja que el problema havia estat solucionat satisfactòriament, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 85/23).

Una ciutadana va sol·licitar la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que va presentar tota la documentació sol·licitada des de Govern a fi d'efectuar l'homologació del seu permís de conducció espanyol, el qual ja havia estat homologat pel seu original xilè, en residir anteriorment a Espanya.

Que primerament va ser informada que en qüestió d'una setmana li seria lliurat el permís de conducció homologat. Posteriorment, va ser informada que el tràmit havia estat anul·lat ja que en ser uns segona homologació no podia ser possible i, finalment que si volia obtenir

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

l'homologació havia de presentar-se de nou a l'examen de conducció per obtenir el permís andorrà.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà ja que si sol·licitava l'homologació d'un permís de conducció espanyol per l'andorrà, sota quina base legal se l'obligava a haver de presentar-se a un examen de conducció.

Admesa a tràmit la demanda, es va sol·licitar el parer del Ministeri d'Economia, Treball i Habitatge, seguint l'establert en l'article 17 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. Rebut l'informe emès pel Cap del Servei de Transports del Govern d'Andorra, se'ns informava que la titular del permís de conduir espanyol va lliurar al servei de tràmits de Govern la sol·licitud per bescanviar el seu permís de conduir espanyol a un d'andorrà.

Que en data 10 de maig del 2023, conforme el terme 4 del Conveni entre el Principat d'Andorra i el Regne d'Espanya sobre el reconeixement mutu i l'homologació dels permisos de conduir nacionals, de 7-7-99, es va trametre la informació del permís de conduir a l'autoritat competent Espanyola per la comprovació de l'autenticitat i l'estat d'aquest.

Que en data 11 de maig del 2023 el Ministeri de l'Interior Espanyol va trametre al departament el Certificat dels antecedents del Registre General de Conductors i Infractors de la titular del permís. En el certificat s'indicava que aquest permís de conduir espanyol es va obtenir prèvia homologació d'un permís de conduir Xilè.

Per tant, vist l'article 90 de la Llei *12/2021,* del 13 de maig, del Codi de, la circulació; vist l'article 15 del Decret *545/2022,* del 22-12-2022, d'aprovació del Reglament de permisos i de les autoritzacions administratives complementàries per conduir i del Registre de Permisos de Conduir; i atès el terme 7 del Conveni entre el Principat d'Andorra i el Regne d'Espanya, que exposava "*Aquest Acord no serà d'aplicació als permisos expedits en un* o *en l'altre país per mitjà de l'homologació d'un altre permís obtingut en un pals tercer",* la interessada no podia adherir-se a l'aplicació del conveni.

Conforme a l'article 15.b del Reglament pels permisos de conduir dels estats membres contractants del Conveni Internacional de Ginebra **i** del Conveni Internacional de Viena, es reconeixen únicament la teoria de les categories A i B i la seva antiguitat. El titular havia de superar sempre les proves pràctiques d'aptituds i de comportaments en circuit tancat i en la circulació en fes vies obertes al trànsit.

En conseqüència, havent donat trasllat a la interessada del contingut de l'escrit de contesta i atès que el Ministeri d'Economia, Treball i Habitatge havia actuat d'acord amb la Llei 12/2021 i el Decret 545/2022 i no veient cap motiu per continuar les nostres gestions, es va procedir a l'arxiu del dossier. (Expedient 164/23).

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Un ciutadà va sol·licitar la intervenció del Raonador del Ciutadà davant la problemàtica que tenien amb l'estacionament d'autocaravanes durant la nit a qualsevol zona de la parròquia de La Massana. Segons ens comunicava no existia cap zona destinada per l'estacionament d'autocaravanes, remarcant com a vehicle, no per pernoctar sinó de forma esporàdica.

Segons l'Ordinació aprovada en la Sessió de Consell el dia 25 d'octubre de 2018, Capítol 3 .- Estacionament de vehicles, article 16 remarcava que *"els autobusos, caravanes i autocaravanes s'estacionaran en els llocs habilitats pel Comu".* Així mateix, segons el Reglament de Regulació de l'estacionament de caravanes, vehicles camperitzats i autocaravanes, aprovat el 29/11/2019, durant el dia era permès l'estacionament d'aquests tipus de vehicles, ara bé a partir de la mitja nit, havien d'estar estacionades als punts habilitats.

En aquest sentit, l'únic punt existent era de caire privat i amb tots els serveis, quan el que sol·licitava era una zona d'estacionament esporàdica, catalogant les autocaravanes com a vehicles, sense cap mena de serveis de llum, aigua o d'altres. Remarcava que en la resta de parròquies existien zones d'estacionament d'aquest tipus de vehicles que eren proporcionades pels comuns no per privats (càmpings), espai inexistent a La Massana.

Admesa a tràmit la demanda, es va sol·licitar el parer del Comú de La Massana, seguint l'establert en l'article 17 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que la Corporació havia aprovat recentment un preu públic d'abonament mensual per l'estacionament d'autocaravanes als aparcaments horitzontals (BOPA núm. 116 any 2023, 27 de setembre de 2023) i que s'estaven acabant les obres de l'aparcament del Tresquer, on hi havia previst destinar unes places per aquest tipus d'aparcament.

Endemés, s'estava treballant amb el Ministeri de Turisme per regular l'estada d'aquests tipus de vehicles i que no obstant això, entenien que els vehicles de residents haurien de tenir un lloc privat on deixar-los atès que el fet que estiguessin al carrer a la nit no era puntual; puntual era quan un vehicle de matricula estrangera estava de pas. (Expedient 252/23).

5.- SECTOR INSTITUCIONAL

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

Les demandes d'informació o queixes presentades pels ciutadans i que feien referència a entitats o persones que els donen un servei, com,

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

per exemple, el Col·legi d'Advocats d'Andorra o les entitats bancàries, així com qüestions derivades als nostres homòlegs, han estat incloses en aquest sector: 144/21, 17/23, 184/23, 203/23, 207/23, 219/23, 232/23, 249/23 i 263/23.

5.II. Expedients significatius

Una ciutadana sol·licitava informació sobre l'exercici de la professió titulada de metgessa generalista per compte propi. Ens comunicava que havent obtingut favorablement l'autorització per exercir la professió titulada de metgessa generalista al Principat exclusivament per compte aliè, ara havia iniciat els tràmits a fi de sol·licitar l'autorització de la professió mèdica de metge generalista per compte propi.

Que segons l'acord de la Junta de Govern del Col·legi de Metges d'Andorra havia resolt desfavorablement el seu expedient ja que restava pendent que s'acomplissin la resta de condicions legalment establertes per tal de procedir a la inscripció en qualitat de metge col·legiat.

Es va trametre la demanda d'informació al Col·legi de Metges, qui, posteriorment ens comunicava que després d'efectuar les consultes legals pertinents es va establir que no es va poder demostrar la reciprocitat d'autorització d'exercici d'una professió titulada entre el país d'Uruguai, el país d'on era nacional la sol·licitant i el receptor, Principat d'Andorra.

Que atès els requisits de l'article 5.2 de la "Llei de Professions Titulades" que exigia aquesta reciprocitat per a poder autoritzar l'exercici per compte propi, la Junta de Govern del C.O.M.A. es va veure obligada a resoldre desfavorablement el seu expedient, tal com es va informar personalment i directament a la interessada el dia 15 d'octubre de 2020, a la seu del C.O.M.A.

Que de la mateixa manera, es va notificar a l'afectada que si aconseguia poder certificar oficialment aquesta reciprocitat per part del país d'on era nacional, el COMA reconsideraria la demanda de col·legiació per compte propi. Aquest dossier continua en tràmit ja que s'estan efectuant gestions amb la Defensoria d'Uruguai sobre la reciprocitat sol·licitada. (Expedient 144/21).

6.- SECTOR JUSTÍCIA

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

Les demandes que han fet referència al funcionament de la justícia, en les quals aquesta Institució no hi té competència d'acord amb el que

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

preveu l'article 3.2 del Text refós de la LCFRC, han estat recollides en aquest sector.

Els expedients inclosos en aquest sector són: 1/23, 12/23, 23/23, 34/23, 52/23, 76/23, 142/23, 151/23, 160/23, 169/23, 175/23, 225/23, 253/23, 274/23 i 338/23.

6.II. Expedients significatius

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà ja que després de la sentència del 14/07/2021 dictada en el marc d'un procediment civil d'incapacitació, mitjançant la qual es decidia incapacitar al seu fill i nomenava curadora a la Fundació Privada Tutelar del Principat d'Andorra, aquesta Institució va presentar recurs d'apel·lació. Per tant i davant la situació en la que el demandant es trobava, sol·licitava l'agilitació de la Causa.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia als efectes pertinents. Seguidament, es va rebre còpia de l'ofici que el Tribunal Superior de la Justícia va trametre, informant de les pràctiques principals efectuades referent al recurs:

1.- Admissió del recurs en data 23/9/2021
2.- Trasllat del recurs a les parts apel·lades en data 24/02/2022
3.- Admissió de les proves documentals proposades per dues parts el 21/03/2022
4.- Trasllat a les parts per formular al·legacions sobre les proves practicades el 10/05/2022
5.- Denegació de la prova proposada de forma extemporània per una de les parts en data 26/09/2022
6.- Obertura d'un tràmit d'al·legacions a les parts sobre la incidència del Conveni de Nova York relatiu als drets de les persones discapacitades, en data 22/11/2022

Així mateix, mencionaven que la tramitació del recurs s'havia perllongat més de l'habitual, atès que s'havien hagut de realitzar determinades actuacions addicionals, com eren la denegació d'una prova proposada de forma extemporània i, especialment, l'obertura d'un tràmit d'al·legacions per a que les parts poguessin manifestar la seva posició sobre l'aplicabilitat del Conveni de Nova York relatiu als drets de les persones discapacitades, i així evitar qualsevol indefensió als interessats

Finalment, manifestaven que la sentència que havia de resoldre el recurs es trobava en curs de signatura, i seria notificada a les parts en un futur immediat. (Expedient 142/23).

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà ja que en referència a unes mesures cautelars, després que, per providència de data 21 de març del 2023, va ser acceptat el recurs d'apel·lació formulat per la part contrària de l'Aute de data 17 de febrer del 2023, a ambdós efectes, i haver presentat el corresponent recurs de reposició en data 31 de març contra la providència indicada, el 18 d'abril es va presentar petició a la Batllia de restabliment de visites supervisades. Que en data 2 de maig es va presentar insistiment a la Batllia en relació a les visites supervisades.

Que en la mateixa data, es va presentar al Tribunal Superior el corresponent insistiment per a que resolgués el recurs de reposició de la providència. Per tant, i davant la situació exposada pel demandant, ja que feia 10 setmanes que no havia pogut efectuar cap visita a la seva filla, sol·licitava l'agilitació de la resolució del recurs de reposició de la providència.

Es va trametre la queixa al Consell Superior de la Justícia als efectes pertinents. Seguidament, es va rebre còpia de l'ofici que el Tribunal Superior de la Justícia va trametre, informant que en data 08-03-2023 es va formular recurs d'apel·lació contra l'aute dictat el 17-02-2023 en el marc del procediment civil de família.

Que per providència del 21-03-2023 es va admetre el recurs d'apel·lació a ambdós efectes. En data 31-03-2023 el demandant va formular recurs de reposició contra la providència. Degut al principi de la invariabilitat de les resolucions (article 16.1 de la Llei 22/2021, del 17 de setembre, de text consolidat del Codi de procediment civil), no es podia variar el contingut de la providència, sense perjudici de què el recurs de reposició formulat per l'interessat prosperés (articles 324-325 de la Llei 22/2021).

Que prenien nota de la importància de tramitar el recurs de reposició formulat pel demandant en els millors terminis. (Expedient 160/23).

6.III. Expedients "Cambra de Saig"

Els expedients inclosos en aquest sector són: 4/23, 56/23, 77/23, 83/23, 86/23, 140/23, 176/23, 196/23, 260/23, 290/23, 340/23.

Un ciutadà presentava un escrit de queixa contra la Saig ja que en data 31 de març de 2023 va ser contractada a fi d'efectuar un Acta a l'entitat bancària MoraBanc conforme l'estat havia abonat la quantitat de 3600 € d'un plet guanyat pel demandant. Que abans d'efectuar dit document, li va abonar uns 248 € per la seva elaboració i, a la data, tot i haver-se posat en contacte en reiterades ocasions amb el despatx

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

professional a fi d'obtenir l'Acta i els diners del plet retinguts, no havia obtingut resposta. Per tant, sol·licita la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'obtenir el document i els diners retinguts a l'entitat bancària.

Es va admetre a tràmit la queixa presentada i es va trametre al despatx professional a fi de saber el parer de la Saig. Així mateix es va trametre còpia de la queixa al Ministeri de Justícia i Interior i a la Presidència de la Cambra de Saig. (Expedient 340/23).

7.- SECTOR ACCIONS PRIVADES

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

Seguint l'aplicació de l'article 14 del text refós de la LCFRC, el Raonador del Ciutadà pot rebutjar una qüestió per manca de competència, interès legítim o fonament, o quan la seva tramitació perjudiqui els interessos legítims de tercers. Tot i així, el rebuig inicial d'aquest tipus de queixes no impedeix al Raonador del Ciutadà, d'acord amb l'apartat 5 de l'article 14 del Text refós de la LCFRC, perquè, d'ofici, pugui informar el demandant sobre el problema plantejat, fet que s'ha vingut produint, com en anys anteriors, en tots i cadascun dels casos referents a les qüestions que li hagin pogut recaure.

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

Els ciutadans que han requerit la nostra assistència han estat atesos de la forma més diligent, estudiant i valorant, cas per cas, qualsevol assumpte o problema que se'ns hagi plantejat, i informant i assessorant dels possibles tràmits a efectuar.

Els expedients inclosos en aquest sector són: 2/23, 10/23, 36/23, 55/23, 58/23, 82/23, 89/23, 90/23, 92/23, 96/23, 101/23, 119/23, 172/23, 204/23, 220/23, 230/23, 257/23, 261/23, 262/23, 275/23, 283/23, 311/23 i 341/23.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

7.II. Expedients "Habitatge"

Els expedients inclosos en aquest sector són: 3/23, 6/23, 8/23, 9/23, 11/23, 13/23, 14/23, 16/23, 20/23, 21/23, 22/23, 25/23, 26/23, 27/23, 28/23, 29/23, 32/23, 33/23, 35/23, 37/23, 38/23, 39/23, 40/23, 42/23, 44/23, 45/23, 46/23, 47/23, 49/23, 50/23, 51/23, 54/23, 57/23, 59/23, 61/23, 63/23, 65/23, 67/23, 69/23, 70/23, 71/23, 72/23, 73/23, 74/23, 75/23, 78/23, 79/23, 80/23, 81/23, 84/23, 87/23, 93/23, 95/23, 97/23, 98/23, 100/23, 102/23, 103/23, 104/23, 105/23, 106/23, 107/23, 108/23, 109/23, 112/23, 114/23, 115/23, 116/23, 117/23, 118/23, 120/23, 121/23, 122/23, 123/23, 124/23, 126/23, 127/23, 128/23, 131/23, 132/23, 134/23, 135/23, 136/23, 137/23, 138/23, 139/23, 141/23, 143/23, 144/23, 145/23, 146/23, 147/23, 149/23, 150/23, 152/23, 153/23, 154/23, 155/23, 156/23, 157/23, 158/23, 159/23, 161/23, 162/23, 166/23, 167/23, 168/23, 173/23, 174/23, 177/23, 178/23, 179/23, 180/23, 181/23, 182/23, 188/23, 189/23, 190/23, 192/23, 194/23, 198/23, 201/23, 202/23, 206/23, 209/23, 210/23, 211/23, 212/23, 213/23, 214/23, 217/23, 218/23, 221/23, 222/23, 223/23, 224/23, 226/23, 227/23, 228/23, 229/23, 234/23, 235/23, 236/23, 237/23, 238/23, 242/23, 243/23, 244/23, 246/23, 248/23, 254/23, 255/23, 256/23, 258/23, 259/23, 265/23, 266/23, 267/23, 268/23, 269/23, 273/23, 276/23, 277/23, 278/23, 280/23, 282/23, 284/23, 286/23, 288/23, 289/23, 291/23, 292/23, 293/23, 294/23, 295/23, 296/23, 297/23, 298/23, 301/23, 302/23, 303/23, 304/23, 305/23, 306/23, 307/23, 308/23, 309/23, 310/23, 312/23, 313/23, 314/23, 315/23, 316/23, 317/23, 318/23, 319/23, 320/23, 321/23, 322/23, 323/23, 324/23, 325/23, 326/23, 327/23, 328/23, 329/23, 330/23, 331/23, 332/23, 333/23, 334/23, 335/23, 336/23, 337/23, 339/23, 342/23, 343/23, 348/23 i 349/23.

Detallem en què han versat els expedients d'habitatge:

- Despeses: 14
- Augment lloguer: 21
- Rescissió contracte de lloguer: 59
- Rescissió contracte de lloguer 2024: 50
- Rescissió contracte per ús propi: 17
- Rescissió contracte de lloguer per obres: 5
- Rescissió contracte de lloguer per venda: 23
- Informació Llei d'arrendaments i noves mesures: 30

Enquesta Expedients Habitatge 2023

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

En seguiment a l'enquesta impulsada per la Institució del Raonador del Ciutadà des de l'any 2020 per conèixer les característiques i circumstàncies de les persones que obren expedients vinculats a l'habitatge, es detalla a continuació el recull i l'anàlisi de les 146 respostes rebudes en relació a aquesta casuística durant l'any 2023, d'un total de 189 relatives a qüestions sobre l'habitatge.

Val a dir, que aquestes enquestes s'han enviat només als llogaters que han obert expedient, i no als propietaris que hagin pogut presentar queixes contra els seus inquilins.

Cal remarcar que l'any 2022 es va canviar el procediment de consulta, ja que abans d'aquesta data es feia a posteriori i actualment l'enquesta es fa a l'obrir l'expedient, el que ha facilitat poder tenir les dades de gairebé tots els expedients concernits en aquesta casuística.

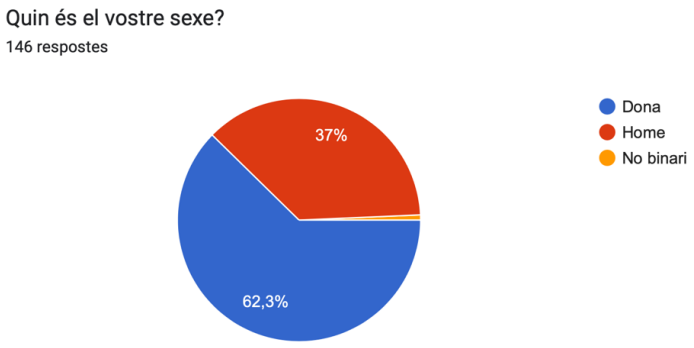
En relació a les dades demogràfiques es constata com el perfil de la persona que obre expedient relacionat amb qüestions d'habitatge és majoritàriament el d'una dona (62,3%), d'entre 35 a 65 anys d'edat (76,7%), que viu majoritàriament a les parròquies centrals (Andorra la Vella 31,5% i Escaldes-Engordany 20,5%.)

Tanmateix, i en relació a l'any 2021, cal destacar que hi ha més homes que s'adrecen a la institució que en anys anteriors i que la problemàtica es reparteix per totes les parròquies. Les menys afectades continuen sent Sant Julià de Lòria i Ordino.

El 63% de les demandes les formulen persones que viuen al país des de fa més de 20 anys (63%). (Entre 10 i 20 anys de residència un 22,6%)

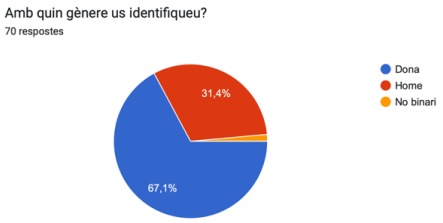
Hi ha 44 persones de nacionalitat espanyola, 38 andorrana, 32 portuguesa, 6 argentina, 6 francesa, 3 marroquina, 2 italiana, 2 colombiana, 2 paraguaiana, 2 russa, 2 ucraïnesa, 2 xilena, 1 cubana, 1 dominicana, 1 equatoriana, 1 israeliana, 1 nigeriana, 1 peruana.

2023

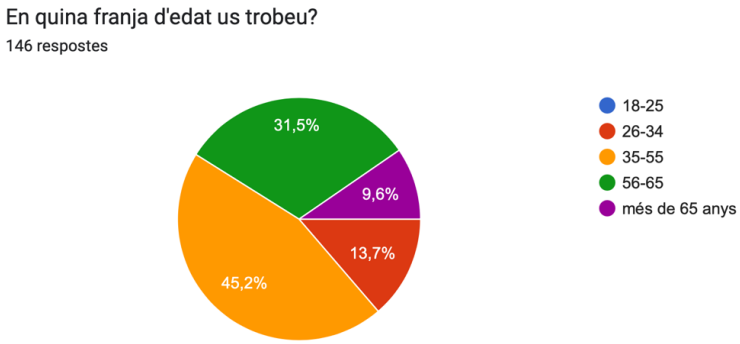


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

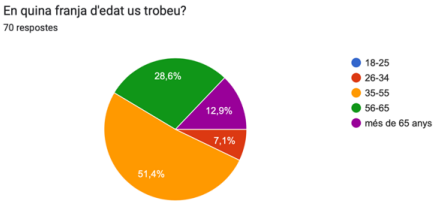
2022



2023

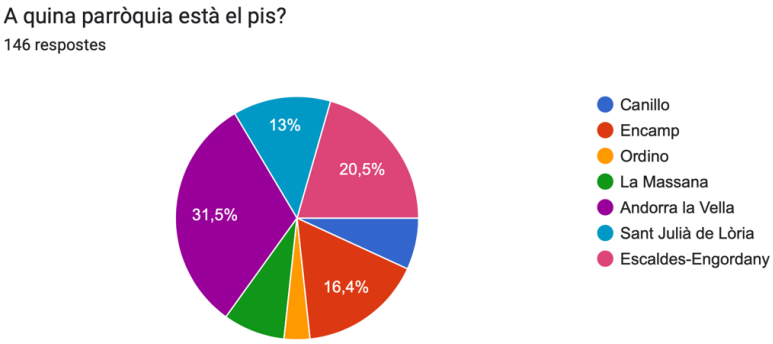


2022

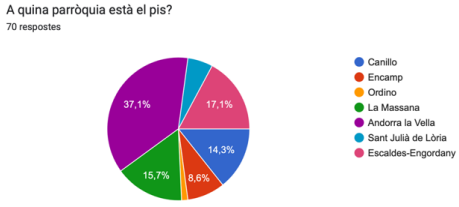


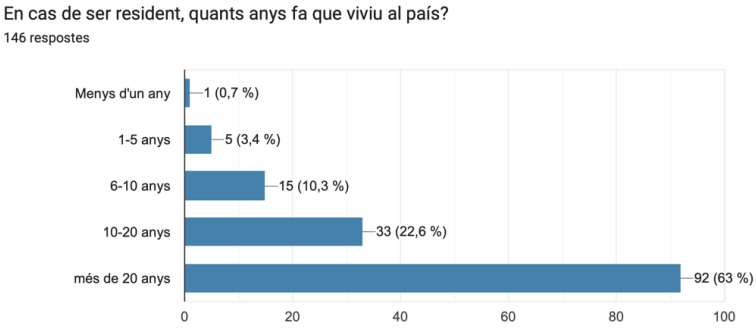
2023

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.



2022





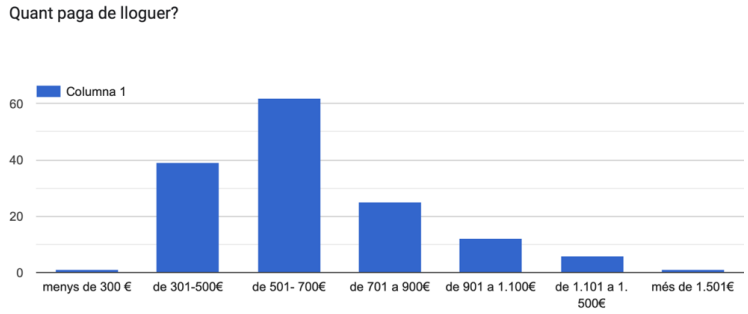
Enquesta problemàtica lloguers

La mitjana dels preus dels lloguers dels pisos afectats oscil·len d'entre els 300 i els 700 euros, que suposen -en la majoria de casos- un percentatge sobre el nivell d'ingressos de la llar d'entre el 30% i el 50% (66,9% del total d'enquestats), molt per sobre del 30% recomanat a nivell europeu.

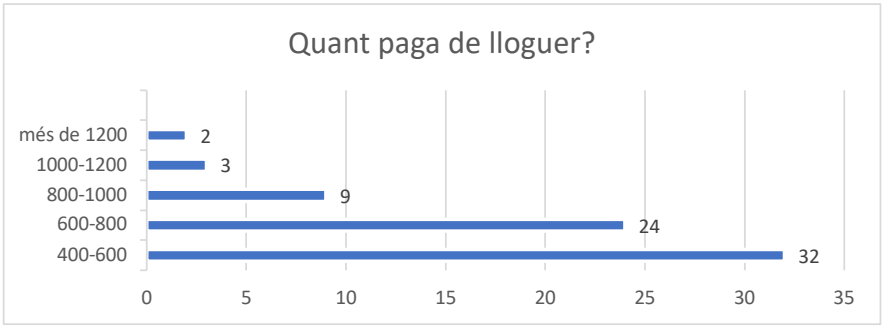
En la majoria de casos (72,4%), les persones que responen l'enquesta no reben cap ajut social. (cal remarcar l'increment respecte l'enquesta del 2022, on el 78,6% dels enquestats no rebien ajuts, una xifra que ja era superior al 2021, per tant es pot constatar una tendència creixent. i en el 19,3% dels casos, les persones afectades reben una prestació vinculada a l'habitatge, el que denota una precarització general i creixent de les persones afectades per aquesta qüestió.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

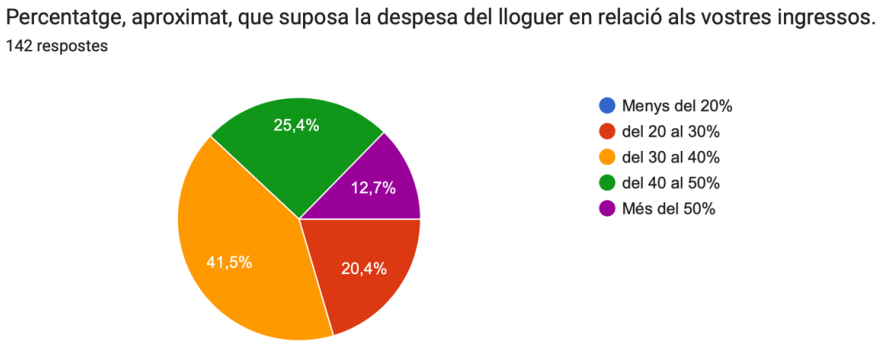
2023



2022

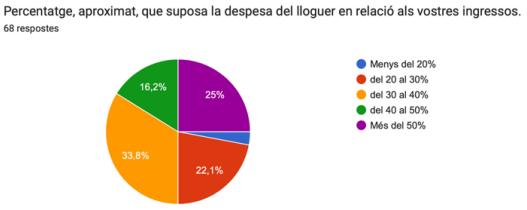


2023

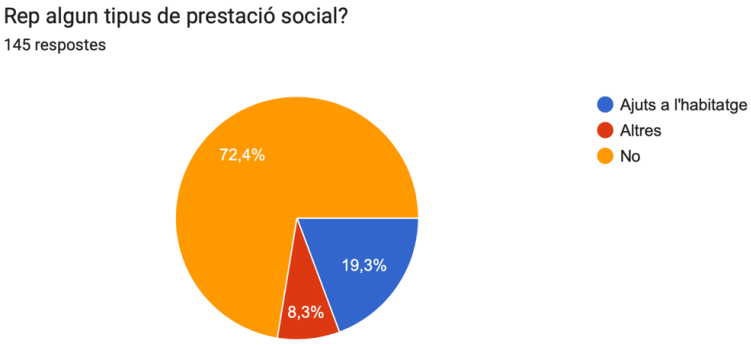


2022

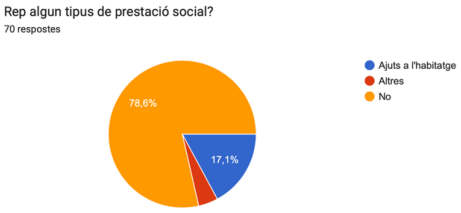
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.



2023

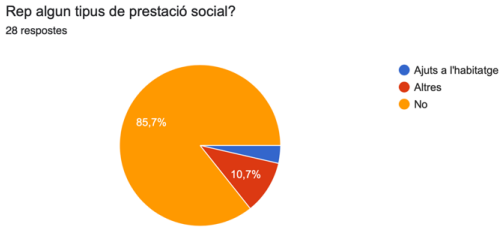


2022



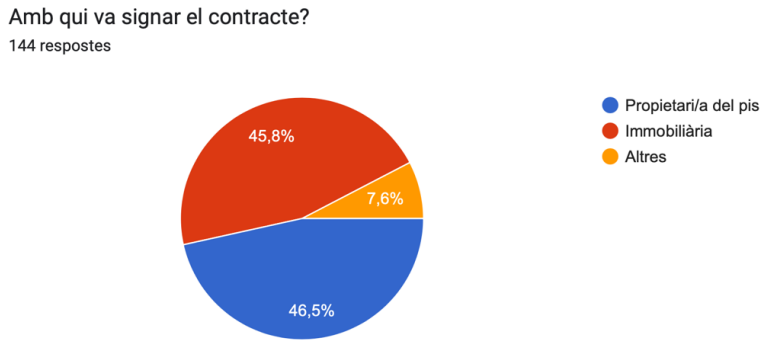
2023

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

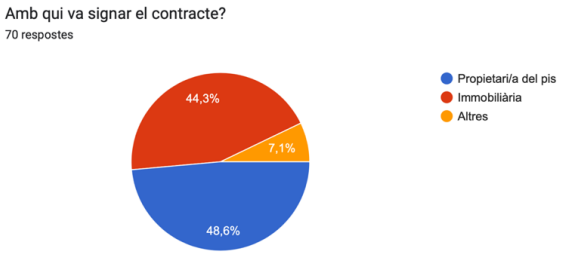


En la majoria de casos estem parlant d'estades de llarga durada (el 84,7% de les queixes corresponen a persones que fa més de 5 anys que resideixen en aquest habitatge), que es van formalitzar amb una immobiliària (45,8%), o bé directament amb la persona propietària de l'habitatge (46,5%)

2023

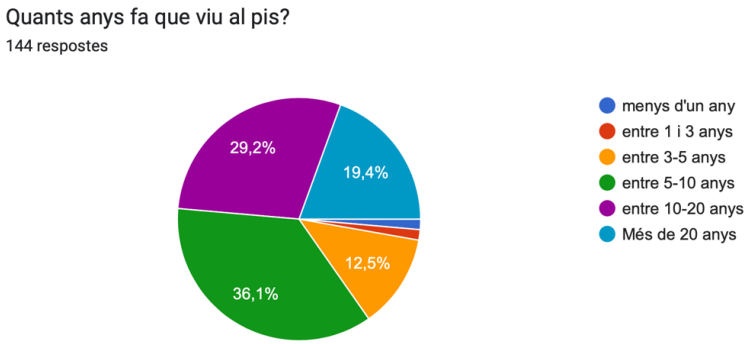


2022

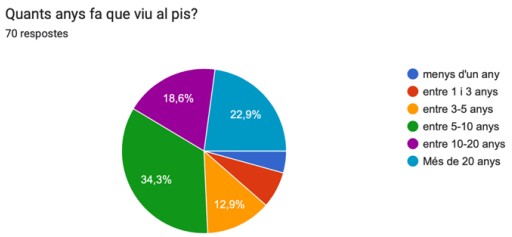


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

2023



2022



Val a dir que durant l'any 2023 el gruix de les queixes provenen de persones que han vist com contractes prorrogats tàcitament han estat reclamats pels propietaris de manera força significativa.

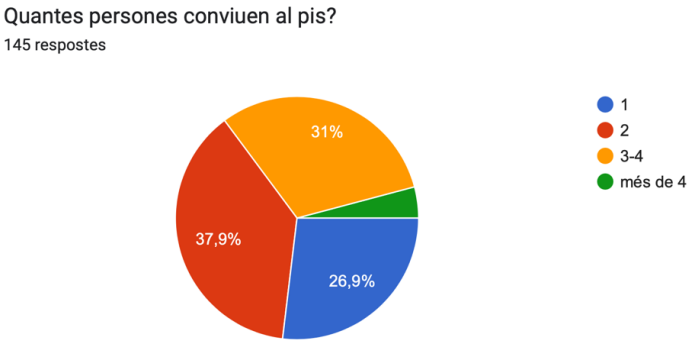
En el 31% dels habitatges hi conviuen de tres a quatre persones, i en una de cada tres llars hi ha almenys una persona menor (31%) o depenent a càrrec.

Els pisos concernits solen ser pisos ubicats en finques de més de 30 anys (61,6%). En relació a l'any 2022, les queixes provenen majoritàriament d'edificis de més de 30 anys.

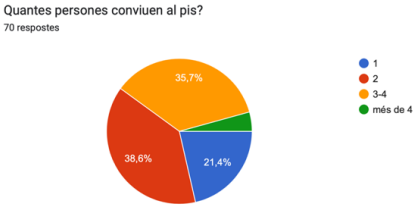
La majoria són pisos de mida mitjana, d'entre 65 i 105 m2 (59,1%) amb dues (31,9%) o tres habitacions (44,4%).

2023

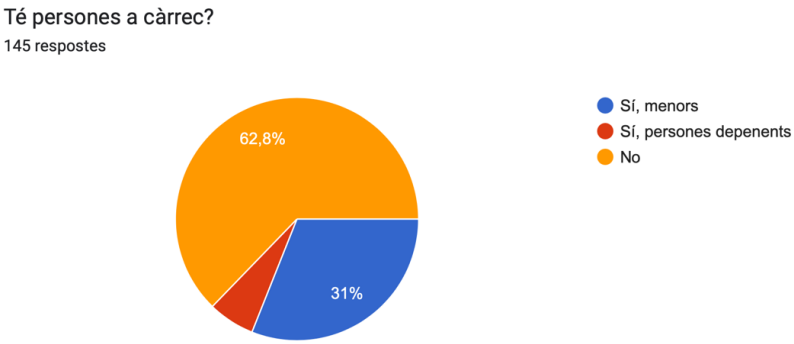
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.



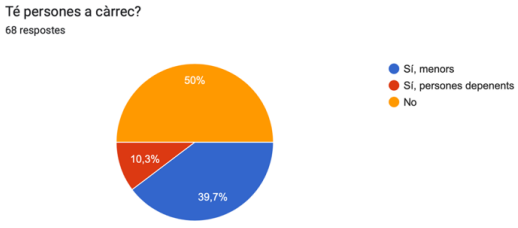
2022



2023

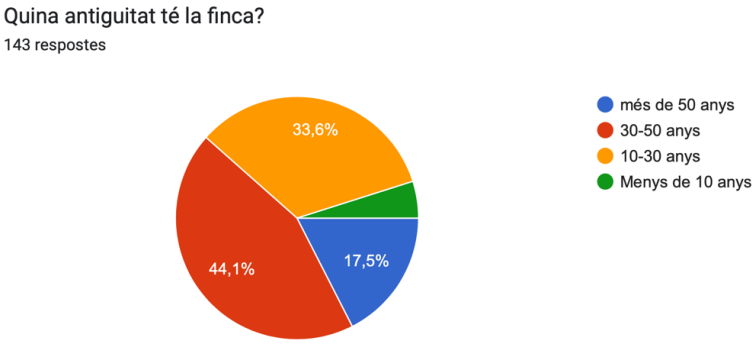


2022

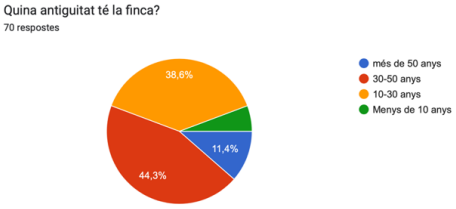


2023

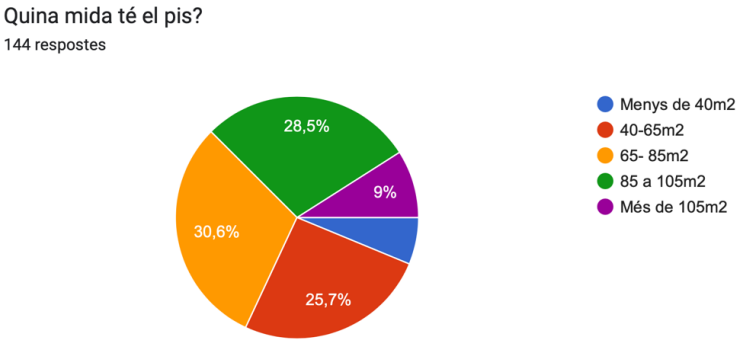
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.



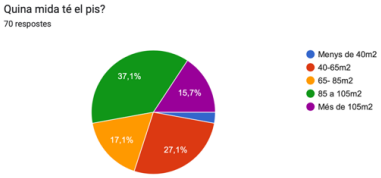
2022



2023

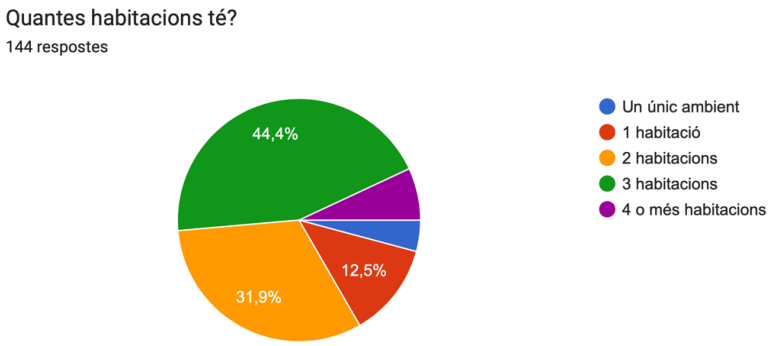


2022

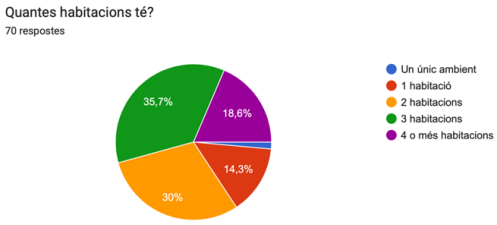


2023

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

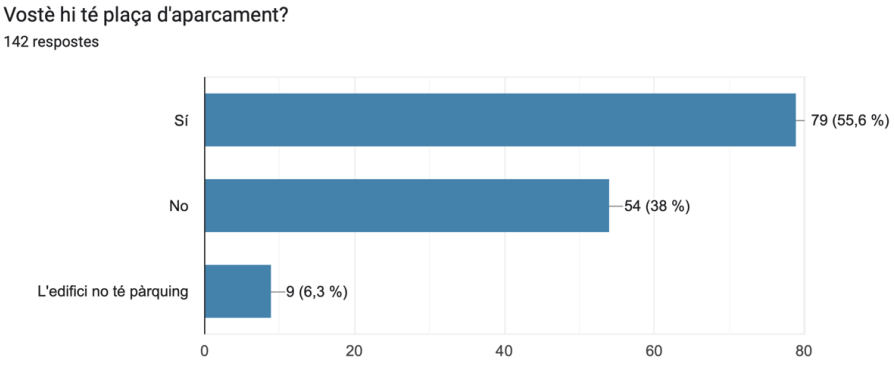


2022

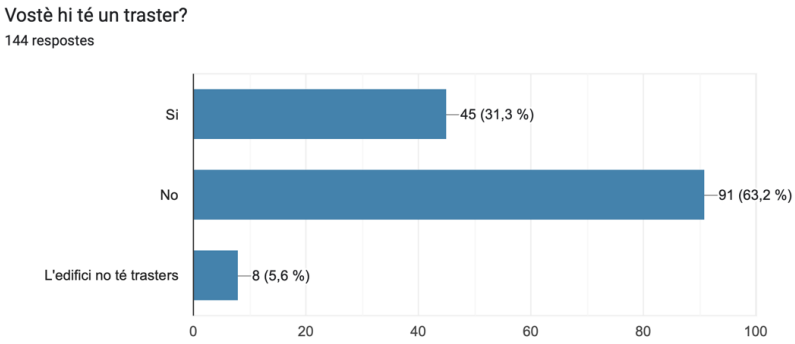


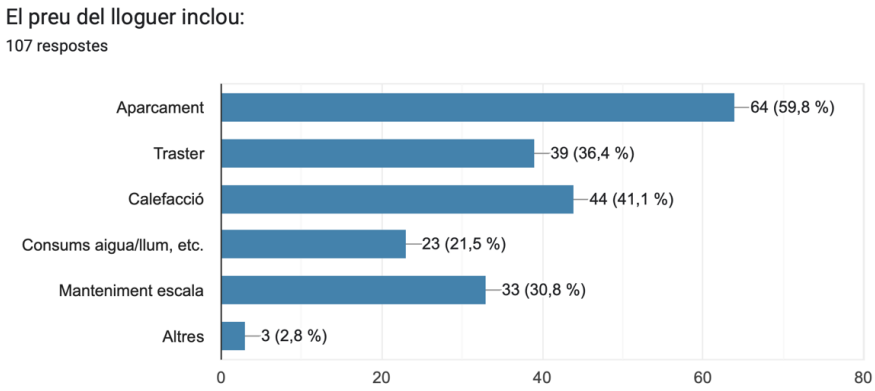
Molts dels inquilins disposen d'aparcament (55,6%), i en un de cada tres casos, també de traster (31,3%).

Els consums de calefacció solen estar inclosos en el preu del lloguer (41,1%).

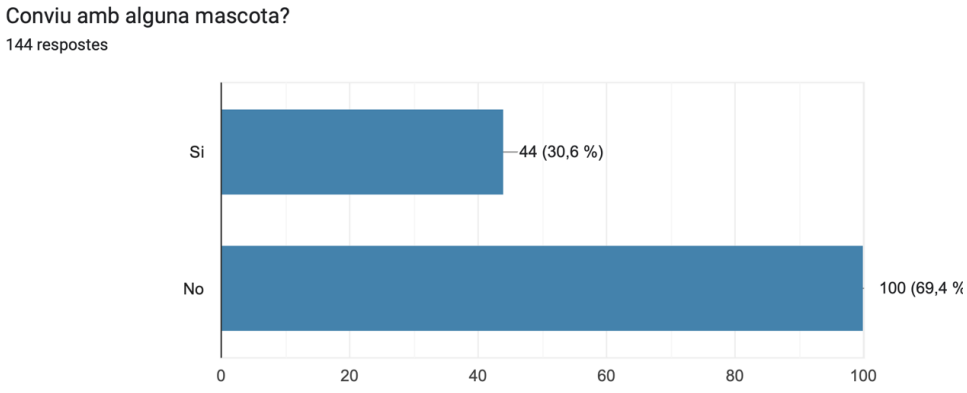


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.





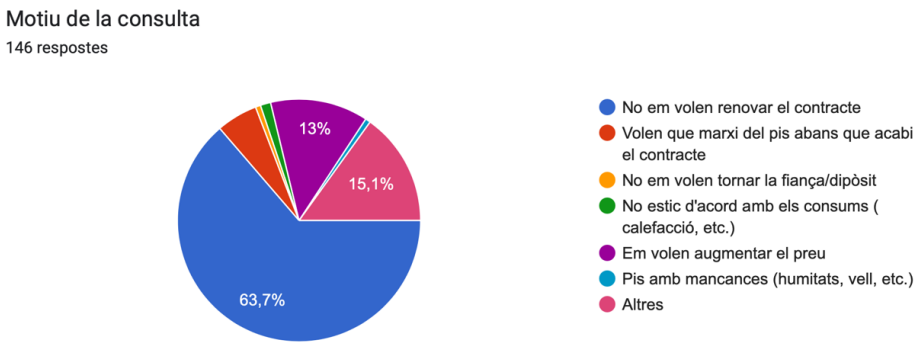
A títol anecdòtic cal remarcar que el 30,6% de les persones que han respost l'enquesta tenen un animal de companyia.



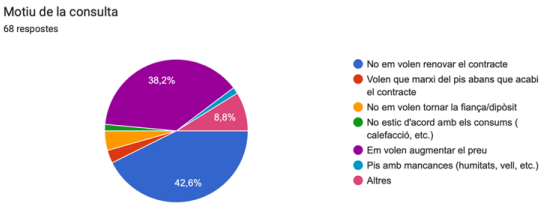
Pel que fa al motiu de la consulta, les dues principals motivacions per acudir al Raonador del Ciutadà són: la negativa a renovar un contracte i l'increment substancial del lloguer, en un percentatge significament superior al de l'any 2021 i 2022.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

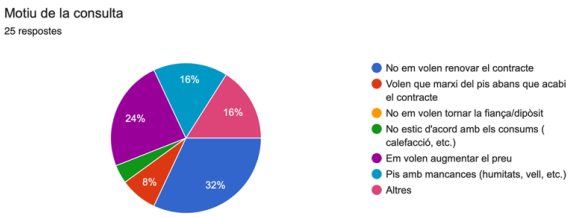
2023



2022



2021



CONCLUSIONS:

- Els habitatges són de mida mitjana, ubicats en parròquies centrals i en edificis de més 30 anys, tot i que la problemàtica cada cop està més generalitzada i afecta tota mena d'immobles i parròquies.
- Els preus del lloguer oscil·len majoritàriament entre els 300 i els 700 euros.
- Les persones que arriben a la Institució solen ser dones de 33 a 55 anys que viuen en parròquies centrals i tenen menors a càrrec-amb o sense parella-.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

- Són persones que cada cop reben més ajuts socials i que destinen més del 40% dels seus ingressos a pagar el lloguer.
- En la majoria de casos es troben que no els volen renovar el contracte o bé els volen aplicar augments sobre el preu del lloguer molt per sobre de l'IPC.
- Afecta cada cop més immobles antics amb rendes baixes i consums de calefacció inclosa.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=1a90093c-cd85-4325-aaca-7017816775c2 emprant el codi segur de verificació.