

# Informe Defensor de l'Afiliat 2025

Gerard Farré Sanclimens

19 de maig de 2026

## 1. Introducció

El present Informe s'emet en relació amb el treball realitzat pel Defensor de l'Afiliat durant l'any 2025.

Enguany s'han atès un total de 132 persones diferents, amb un total de 133 visites personals efectuades i 43 consultes o seguiments per via telefònica. En termes generals, les consultes i reclamacions formulades pels afiliats han estat variades i han afectat diferents àmbits de la Seguretat Social.

Cal indicar que el sota signant va iniciar les seves funcions com a Defensor de l'Afiliat en data 1 de març de 2025. Tanmateix, als efectes del present informe també s'han tingut en compte deu afiliats que havien estat atesos inicialment per l'anterior defensora i els expedients dels quals han requerit continuïtat o seguiment durant aquest exercici.

Entre les qüestions tractades amb més freqüència, es poden destacar les relacionades amb les altes mèdiques i els reconeixements de pensions d'invalidesa, així com els dubtes derivats de les regularitzacions de les cotitzacions de les persones que exerceixen una activitat per compte propi.

També s'han rebut algunes manifestacions de disconformitat en relació amb el tracte percebut pels afiliats en el marc de determinades revisions efectuades per l'àrea mèdica. En aquest sentit, i sense perjudici de la tasca desenvolupada pels diferents serveis de la CASS, es considera convenient continuar incidint en la importància d'una comunicació clara, accessible, transparent i adaptada a les circumstàncies personals de cada afiliat.

D'altra banda, s'ha pogut constatar que determinades consultes no derivaven tant d'una discrepància estricta amb la resolució adoptada, sinó principalment de dubtes respecte al contingut de la decisió notificada o sobre els drets que corresponen als afiliats. Aquesta queixa s'ha rebut en nombroses ocasions durant l'exercici del 2025, no tractant-se d'un fet aïllat, tota vegada que també s'han donat en exercicis anteriors, motiu pel qual es fa destacar.

Així mateix, durant la tramitació dels diferents expedients s'han pogut detectar alguns àmbits susceptibles de millora, principalment relacionats amb els terminis de resolució, la claredat i exhaustivitat de la informació facilitada als afiliats, la coordinació entre serveis i el tracte dispensat en determinades actuacions, especialment en l'àmbit de les revisions mèdiques. Igualment, en alguns casos puntuals també s'han observat dificultats derivades de la interpretació o aplicació pràctica de determinades disposicions normatives. Les observacions efectuades en aquest Informe tenen voluntat constructiva i pretenen contribuir a continuar millorant el funcionament i la qualitat del servei ofert als afiliats.

A continuació, s'exposen amb més detall les actuacions efectuades durant aquest període, així com les principals qüestions plantejades pels afiliats i les particularitats observades en la tramitació dels expedients.

## **2. Activitat del Defensor de l'Afiliat**

### **2.1. Tipus d'intervencions**

El servei del Defensor de l'Afiliat s'ha prestat principalment de forma presencial, els dimecres de 9h a 13h, complementant-se amb consultes i seguiments telefònics quan la naturalesa de l'expedient o la situació personal de l'afiliat així ho requerien.

Durant l'any 2025 s'han tramitat un total de 132 expedients. En el marc d'aquests expedients s'han efectuat 133 visites personals i 43 consultes o seguiments telefònics. Pel que fa la comunicació amb els afiliats i amb els diferents serveis de la CASS, també s'ha dut a terme aquesta comunicació mitjançant correu electrònic i, en menor mesura, per via escrita.

Pel que respecta a la naturalesa de les intervencions efectuades, una part important dels expedients han consistit en demandes d'informació o aclariments sobre resolucions adoptades per la CASS, especialment en matèria de prestacions econòmiques, incapacitats temporals, pensions d'invalidesa i cotitzacions de persones que exerceixen una activitat per compte propi.

Així mateix, també s'han tramitat reclamacions relatives a desacords amb resolucions administratives, així com algunes queixes vinculades principalment amb els terminis de resolució, la manca d'informació o el tracte percebut en determinades actuacions administratives i mèdiques.

En nombroses ocasions, l'actuació del Defensor ha permès aclarir dubtes sobre l'abast de les resolucions notificades o sobre els drets i obligacions dels afiliats, evitant així la judicialització o agreujament de situacions que, en gran part, derivaven de problemes de comunicació o comprensió de la informació facilitada.

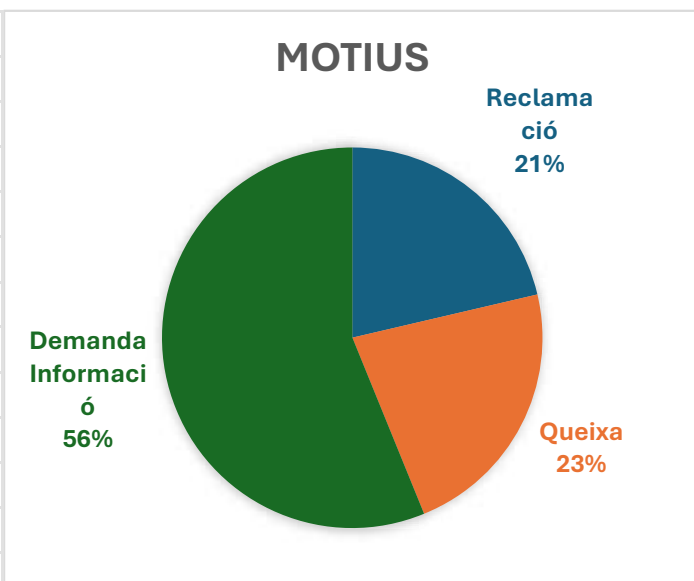
Per a la tramitació dels expedients, s'ha mantingut col·laboració amb les diferents àrees i serveis de la CASS concernits en cada cas, destacant especialment les relacions amb les àrees de Prestacions, Pensions i Convenis, Control Mèdic, Control Administratiu i Atenció al Públic. En termes generals, la col·laboració dels serveis ha estat correcta i ha permès efectuar l'anàlisi dels expedients i donar resposta a les consultes formulades pels afiliats dins uns terminis raonables, sens perjudici d'algunes incidències puntuals que s'exposen en el present Informe.

En particular, s'han rebut 38 reclamacions, 100 demandes d'informació i 40 queixes, de les quals 14 han estat pel tracte rebut, 9 pel retard en les resolucions o respostes de la CASS i 17 per manca d'informació. Cal tenir en compte que gran part dels expedients tenen doble naturalesa, com per exemple les queixes per manca d'informació es complementen amb una demanda d'informació al Defensor de l'Afiliat.

A grans trets, podem separar les queixes pel tracte rebudes sobretot pel departament de Control Mèdic, el retard es refereix al Departament de Prestacions i la manca d'informació al Departament d'Atenció al Públic o Control Administratiu.

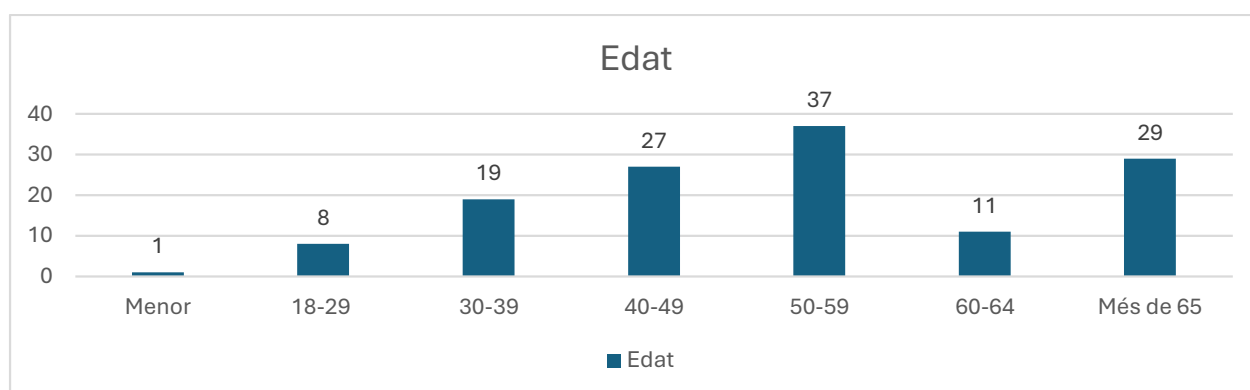
En detall, els motius de les visites:

<b>MOTIU DE LES VISITES</b>	
Incapacitat Temporal (Prestació)	17
Incapacitat Temporal (Control Mèdic)	22
Reembossaments	30
Pensió d'invalidesa	21
Pensió de jubilació	6
Capital de jubilació	1
Pensió d'orfenesa / viduïtat	7
Cotitzacions de compte propi	5
Cotitzacions assalariats	1
Reembossament al 100%	15
Gestió de Deutes	5
Prestacions de paternitat / maternitat	2



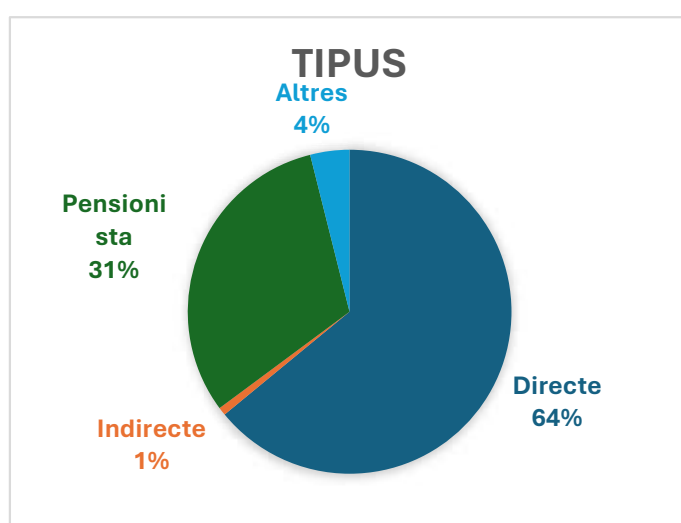
## 2.2. Condió dels afiliats

### a. Edat



### b. Tipus d'afiliació

<b>Tipus d'afiliació</b>	
<b>Directe</b>	<b>86</b>
Assalariat	74
Compte propi	12
<b>Indirecte</b>	<b>1</b>
<b>Pensionista</b>	<b>40</b>
Jubilació	27
Viduïtat	1
Invalidesa	12
Altres	5



### 2.3. Tramitació dels expedients

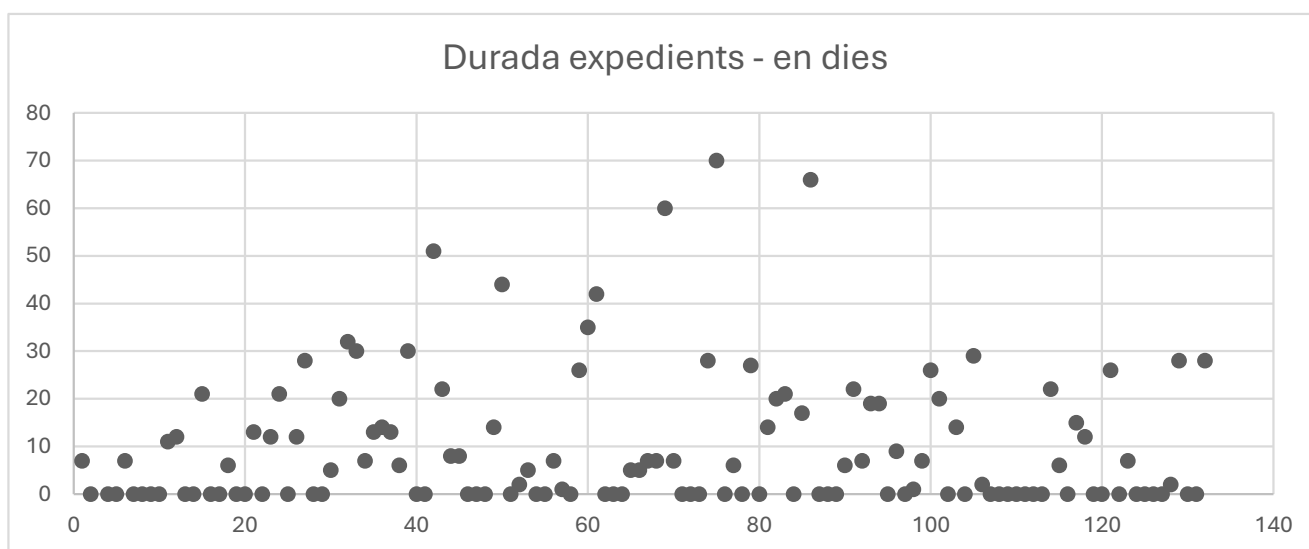
Per a la tramitació dels expedients, s'han recollit les consultes, reclamacions o queixes formulades pels afiliats i, posteriorment, s'ha sol·licitat la informació i documentació necessària a les diferents àrees de la CASS implicades, sigui directament, sigui a través de Secretaria General, amb la finalitat de poder analitzar adequadament cada situació i donar una resposta fonamentada.

Quan la complexitat dels expedients o les qüestions plantejades ho feien recomanable, s'han mantingut reunions presencials amb les àrees concernides per tal de poder efectuar un seguiment més acurat dels casos i aclarir els dubtes existents. En la resta de supòsits, el seguiment i les peticions d'informació s'han dut a terme principalment per correu electrònic, permetent així deixar constància escrita de les consultes efectuades i de les respostes facilitades pels diferents serveis.

### 2.4. Durada dels expedients

Els expedients s'han pogut resoldre en una mitjana de 9,7 dies (arrodonint a 10 dies). Cal tenir en compte que una part important de les consultes s'han pogut resoldre en el mateix moment de la visita efectuada amb l'afiliat, especialment en aquells casos en què es tractava principalment d'aclariments o demandes d'informació.

Per contra, altres expedients han requerit la recuperació, revisió i estudi de documentació administrativa o mèdica, així com la petició d'informació a les àrees concernides de la CASS, circumstàncies que han pogut allargar el termini de resolució. En aquests casos, el termini habitual de tramitació s'ha situat aproximadament entre dues i quatre setmanes.



Cal destacar vuit (8) expedients que han superat els 30 dies de durada d'acord amb l'apartat 2.1 del protocol d'actuació del Defensor de l'Afiliat. D'acord amb el protocol, aquest termini es compta des de l'admissió a tràmit de la sol·licitud d'intervenció del Defensor, però en múltiples ocasions es requereix l'obtenció de documentació addicional per part de la CASS o el propi afiliat, circumstància que pot allargar la resolució de l'expedient.

En cinc d'aquests expedients la demora es deu a la manca de documentació que, un cop obtinguda, s'ha pogut donar una resposta definitiva. La demora dels altres tres expedients es deu a la necessitat de fixar una segona visita més enllà del termini habitual per resoldre l'expedient, sigui a petició del Defensor o per part del propi afiliat que ha sol·licitat aquesta forma de comunicació.

Finalment, pel que fa la durada dels expedients, escau destacar que la sol·licitud al Defensor de l'Afiliat no interromp cap termini de prescripció ni de formulació de recurs, qüestió que sempre es posa de manifest als afiliats quan les seves consultes es refereixen a un tràmit amb termini. En aquest exercici, cap de les persones que han sol·licitat consultar amb el Defensor han perdut cap termini de recurs per haver engegat el procediment de sol·licitud d'intervenció del Defensor de l'Afiliat.

### **3. Conclusions de l'activitat del Defensor**

Més enllà de les incidències puntuals que s'han pogut tractar directament amb les diferents àrees i serveis de la CASS durant la tramitació dels expedients, especialment pel que fa a la millora del trasllat d'informació als afiliats o a l'ajust i aclariment de determinades resolucions administratives, es considera convenient posar de manifest algunes situacions detectades durant l'any 2025 que, per la seva reiteració o transcendència, podrien merèixer una reflexió específica o eventuals ajustos organitzatius, interpretatius o normatius.

#### **3.1. Informació i criteris aplicables en matèria de reproducció humana assistida**

Durant l'any 2025 s'han atès fins a quatre consultes relacionades amb el finançament públic de les tècniques de reproducció humana assistida regulades pel Decret 474/2022, del 16-11-2022, pel qual s'estableixen la nomenclatura i les condicions per al finançament públic de les tècniques de reproducció humana assistida.

Aquestes consultes, atesa l'existència de diversos dubtes interpretatius detectats en la pràctica, han requerit un estudi específic de la normativa aplicable i reunions de seguiment amb els serveis concernits.

En primer lloc, s'ha constatat que la normativa no fixa expressament el termini dins del qual s'han de dur a terme els actes mèdics autoritzats mitjançant entesa prèvia. Tot i que segons l'article 122 del Codi de l'Administració seria aplicable el termini de dos mesos de la caducitat dels expedients administratius, segons la informació facilitada, la CASS aplica de forma prudencial un termini d'un any en favor de l'afiliat. Malgrat això, aquest extrem no consta expressament ni en la normativa ni, habitualment, en les resolucions notificades als afiliats. Per aquest motiu, es considera convenient que aquesta informació sigui comunicada de forma clara i expressa als interessats, per evitar incórrer en una situació de manca de seguretat jurídica o de transparència amb l'afiliat.

En segon lloc, també s'han detectat dificultats interpretatives en relació amb el còmput i abast dels "cicles" finançats públicament previstos a la normativa. Atès que el redactat actual no

resulta del tot clar, s'han hagut de mantenir reunions tècniques per concretar els criteris aplicables. En aquest sentit, es considera adient, en virtut del principi de transparència i seguretat jurídica, que aquests criteris quedin expressament reflectits en les resolucions d'entesa prèvia o, si escau, que es valori traslladar aquesta qüestió al ministeri competent per tal d'analitzar una eventual revisió o aclariment normatiu.

### **3.2. Situació de vulnerabilitat detectada en determinades persones amb discapacitat**

En el marc de dues visites efectuades durant aquest exercici, s'ha detectat una possible situació de vulnerabilitat que afecta algunes persones amb discapacitat que accedeixen a la jubilació anticipada als 60 anys en aplicació de l'article 18.5 de la Llei de garantia dels drets de les persones amb discapacitat, del 17 d'octubre del 2002.

En virtut d'aquest article, les persones beneficiàries d'una pensió d'invalidesa i que alhora tenen reconeguda una discapacitat per la CONAVA, veuen transformada automàticament la seva pensió d'invalidesa en una pensió de jubilació en arribar als 60 anys.

Aquest precepte, així com tot el text legal, té una voluntat protectora de les persones amb discapacitat, però l'aplicació d'aquesta norma suposa, en alguns casos, un greuge rellevant.

Concretament, s'ha observat que determinades persones amb un grau de discapacitat inferior al 60% segons la valoració de la CONAVA, però que anteriorment tenien reconeguda una pensió d'invalidesa per una pèrdua de capacitat de guany igual o superior al 60%, poden quedar en una situació econòmica especialment vulnerable en el moment del pas a la jubilació. Ja que estrictament queden fora dels requisits de qualsevol prestació social, sigui en forma de complement no contributiu de la pensió d'invalidesa o de les prestacions d'Afers Socials.

En aquest sentit, la normativa sobre seguretat social preveu el complement no contributiu de la pensió d'invalidesa fins al 40% o 80% del Salari Mínim Interprofessional en aplicació del principi de solidaritat i cohesió social. Per contra, la pensió de jubilació no estableix cap mecanisme en aquest sentit, pensió que es regeix estrictament pel càlcul derivat dels punts de jubilació obtinguts durant tota la vida activa de l'afiliat.

Segons les situacions exposades pels afiliats afectats, la interpretació actual dels requisits d'accés a determinades prestacions socials per part dels serveis competents comportaria que aquestes persones no puguin accedir a determinades ajudes socials fins als 65 anys, sense que la jubilació anticipada als 60 anys sigui tinguda en compte als efectes corresponents. Aquesta situació podria generar supòsits en què persones amb discapacitat quedin amb ingressos inferiors al llindar econòmic de cohesió social sense que existeixi una prestació específica que cobreixi aquesta situació.

En síntesi, la persona amb discapacitat per sota del 60% de la valoració CONAVA no té dret a la prestació social per a persones amb discapacitat, no té accés al complement no contributiu al deixar de ser pensionista d'una invalidesa de forma automàtica ni tampoc se li reconeix el dret a la prestació per a la gent gran en no arribar als 65 anys.

La CASS estaria aplicant correctament la normativa vigent en matèria de jubilació. No obstant això, atès que s'han detectat dos casos amb característiques similars i que aquesta situació

podria afectar fins a una vintena de persones d'acord amb la informació recollida, es considera convenient posar aquesta problemàtica en coneixement del Consell d'Administració de la CASS per tal que es pugui valorar eventualment si existeix una disfunció de coordinació entre els diferents sistemes de protecció social.

### **3.3. Actualització de pensions i coordinació institucional**

Durant l'inici de l'any 2025 es van rebre diverses consultes relacionades amb els criteris aplicats en les actualitzacions de determinades pensions.

En aquest sentit, es valora positivament que la situació fos detectada i posada ràpidament en coneixement del ministeri competent per part del Consell d'Administració de la CASS, fet que va permetre aclarir i corregir els desajustos detectats en un termini relativament breu, havent hagut de passar fins i tot per tràmit parlamentari.

Aquest tipus d'actuacions evidencien la importància de mantenir mecanismes de coordinació eficients entre la CASS i els òrgans competents en matèria normativa, especialment quan existeixen dubtes interpretatius que poden tenir afectació directa sobre els drets econòmics dels afiliats.

### **3.4. Interpretació del dret a la prestació de paternitat**

En el marc de dos expedients tramitats durant aquest exercici, s'ha analitzat la interpretació aplicada actualment per la CASS respecte al dret a la prestació de paternitat en aquells supòsits en què la mare no té dret a la prestació de maternitat per manca de cotització prèvia suficient.

Segons la informació facilitada, en aquests casos s'està interpretant que el pare únicament pot accedir a la prestació de paternitat si la sol·licita en el marc del supòsit previst a l'article 67.1.d) de la Llei de relacions laborals, és a dir, el permís retribuït de quatre dies naturals en cas de naixement, deixant només un termini de quatre dies per sol·licitar aquesta prestació.

No obstant això, es considera convenient efectuar una reflexió sobre aquesta interpretació, atès que podria existir una confusió entre el dret al descans laboral i el dret a percebre una prestació econòmica de la seguretat social.

En efecte, el fet que la mare no tingui dret a la prestació econòmica de maternitat no implica que no tingui dret al descans per maternitat previst a la legislació laboral. La suspensió de la relació laboral derivada del descans de maternitat existeix igualment, amb independència que la treballadora compleixi o no els requisits per percebre la corresponent prestació econòmica de la seguretat social.

En aquest sentit, l'article 34.3 de la Llei de relacions laborals estableix que el període de descans del pare es pot iniciar des de l'endemà de la finalització del permís previst a l'article 67.1.d), i com a molt tard l'endemà del dia en què la mare finalitzi el seu període de descans per maternitat. Per tant, la norma laboral vincula l'inici del descans del pare a l'existència del descans de maternitat de la mare, i no necessàriament a la percepció efectiva d'una prestació econòmica.

Per aquest motiu, es considera convenient revisar aquesta interpretació, permetent al pare sol·licitar la prestació de paternitat dins el termini de vint setmanes previstes per al descans de maternitat, per evitar que la manca de dret de la mare a percebre una prestació econòmica acabi limitant indirectament els drets del pare reconeguts a la legislació laboral i de seguretat social.

### **3.5. Informació facilitada als afiliats i qualitat de la comunicació administrativa**

Finalment, escau insistir en una de les qüestions més recurrents detectades durant aquest exercici, que continua essent la relacionada amb la informació facilitada als afiliats.

En nombroses ocasions, les dificultats detectades no deriven tant de l'existència d'una resolució incorrecta, sinó de problemes en la comprensió de la informació facilitada o de l'absència d'explicacions suficientment concretes sobre la situació individual de l'afiliat.

Múltiples persones han manifestat haver rebut informació contradictòria o incompleta, especialment en comunicacions verbals o telefòniques. En aquest sentit, es considera convenient continuar potenciant, sempre que sigui possible, les comunicacions escrites — encara que sigui mitjançant correu electrònic— per tal de reduir errors en el trasllat d'informació i garantir una millor traçabilitat de les explicacions facilitades.

Igualment, es considera que la simple remissió genèrica a la normativa aplicable no resulta suficient en determinats supòsits. Els afiliats tenen dret a comprendre de forma concreta com s'aplica la normativa a la seva situació particular, especialment tenint en compte la complexitat tècnica de la legislació en matèria de seguretat social. Per aquest motiu, es considera important continuar avançant cap a una comunicació administrativa més clara, transparent, pedagògica i accessible.

Sense més qüestions a destacar, es remet el present informe al Consell d'Administració de la Caixa Andorrana de Seguretat Social, amb la voluntat que les observacions i reflexions contingudes en el mateix puguin contribuir a continuar reforçant la qualitat del servei públic prestat als afiliats i la protecció efectiva dels seus drets.

L'experiència d'aquest primer exercici ha permès constatar la importància de la figura del Defensor de l'Afiliat com a espai de proximitat, escolta i aclariment dels drets dels assegurats, especialment en un àmbit tècnic i jurídicament complex com és la seguretat social.

Aprofito l'avinentesa per expressar el meu agraïment als diferents serveis i professionals de la CASS per la col·laboració facilitada durant la tramitació dels expedients i per la disponibilitat mostrada en l'anàlisi de les diferents situacions plantejades.

A Andorra la Vella, el 19 de maig de 2026

Gerard Farré Sanclimens

Defensor de l'Afiliat