



Govern d'Andorra

**DENÚNCIES, QUEIXES I AVISOS
REBUTS A LA UNITAT DE
PREVENCIÓ I CONTROL
AMBIENTAL DEL
DEPARTAMENT
DE MEDI AMBIENT I
SOSTENIBILITAT**

(Any 2024)

Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Ramaderia
Andorra la Vella 31 de gener del 2025

Informe

El Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat, mitjançant la Unitat de Prevenció i Control Ambiental, s'encarrega de la inspecció i del control ambiental en matèria de medi atmosfèric, sorolls, gestió de residus, impactes ambientals, aigües residuals i aigües superficials. També gestiona les denúncies o queixes formulades per la població relacionades amb el medi ambient.

El ciutadà pot formular denúncies o queixes al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat per diferents vies:

- Denúncia/queixa al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat: es presenta per escrit al Servei de Tràmits del Govern mitjançant el formulari S1T022, que es pot descarregar a la web www.e-tramits.ad. El formulari S1T022 es pot lliurar presencialment a l'Edifici Administratiu del Govern o, si es disposa de signatura electrònica, a través de la Seu Electrònica, al web www.e-tramits.ad.
- Fotodenúncia: es tracta d'una aplicació informàtica que es troba al web del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat, <https://fotodenuncies.govern.ad/index.html>, que permet que el ciutadà pugui denunciar i localitzar sobre un mapa qualsevol impacte sobre el paisatge. En funció de la tipologia de denúncia/queixa s'actua directament des del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat o es trasllada la denúncia/queixa al comú territorialment competent.
- Denúncia/queixa telefònica (per a successos puntuals, com cremes no autoritzades, abocaments...), així com a través de l'adreça de correu electrònic mediambient@govern.ad o de les xarxes socials (Instagram, Facebook, X, mitjans de premsa...).

• **Denúncies/queixes totals formulades al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat l'any 2024**

	Per formulari registrat a Tràmits	Telèfon, correu electrònic	Fotodenúncies	TOTAL
C. Atmosfèrica	8	17	1	26
C. Acústica	27	20	2	49
Aigües	0	29	2	31
Residus	0	13	22	35
Lumínica	0	2	4	6
Altres	2	1	3	6
TOTAL	37	82	34	153

L'any 2024, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat ha rebut 153 denúncies i queixes en total.

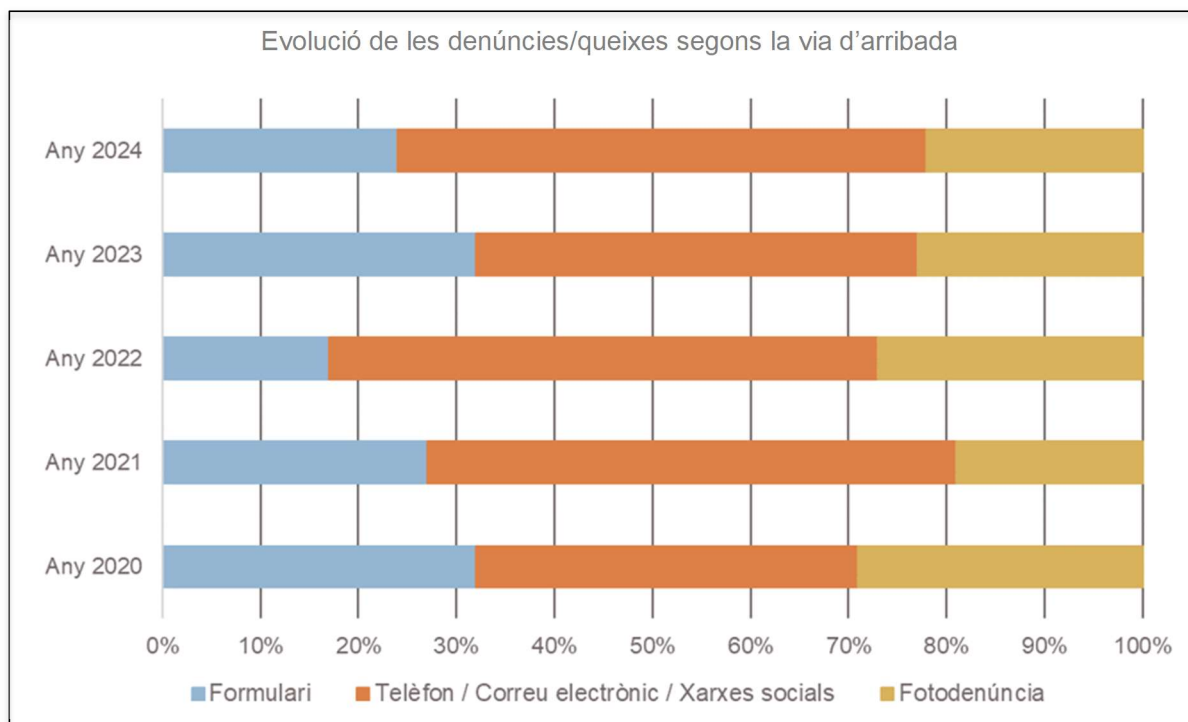
Del total de denúncies i queixes, 82 (54%) han estat avisos telefònics o per correu electrònic, 34 (22%) han estat fotodenúncies i 37 (24%) s'han rebut per formulari mitjançant el formulari oficial i degudament registrades a Tràmits.

Les denúncies i queixes efectuades telefònicament o per correu electrònic són admeses sempre en casos d'emergència (episodis excepcionals) quan l'actuació de la funció inspectora ha de ser ràpida per trobar l'origen de la contaminació, o bé quan la situació pot ser resolta ràpidament amb una intervenció senzilla dels inspectors.

Cal destacar que la via amb més garantia jurídica és sempre el formulari registrat a Tràmits, i es demana sempre al ciutadà que en cas de la seva denúncia/queixa pugui ser més complexa de tractar, formuli la corresponent denúncia oficial.

En el gràfic de l'evolució de les denúncies/queixes segons la via d'arribada es constata una reducció d'un 8% de denúncies i queixes registrades per formulari i un augment d'un 9% de les denúncies i queixes telefòniques o per correu electrònic, el que confirma la tendència ja observada de que el ciutadà prefereix canals més directes, pràctics i moderns. En aquesta mateixa línia, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat, ja ha habilitat el tràmit on-line de denuncia/queixa a través de la seu electrònica de tràmits.ad.

Amb la implantació de l'oficina virtual e-tramits la tramitació dels formularis oficials serà més senzilla i pràctica i es podria esperar un canvi de tendència.

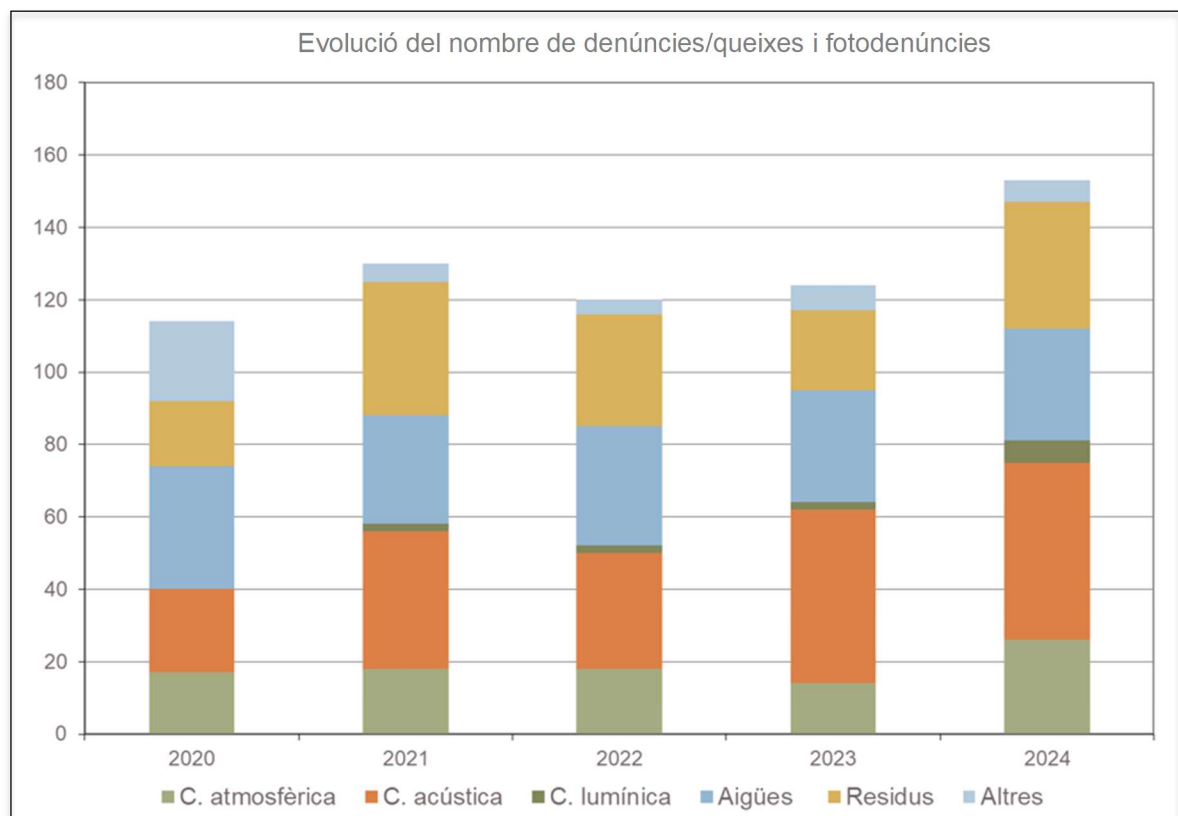


En el gràfic de l'evolució del nombre de denúncies/queixes i fotodenúncies es constata de que a l'any 2024 se'n van registrar 153, un 23% més que l'any 2023 i que la tendència que es portava en els últims 4 anys (on el nombre estava sobre

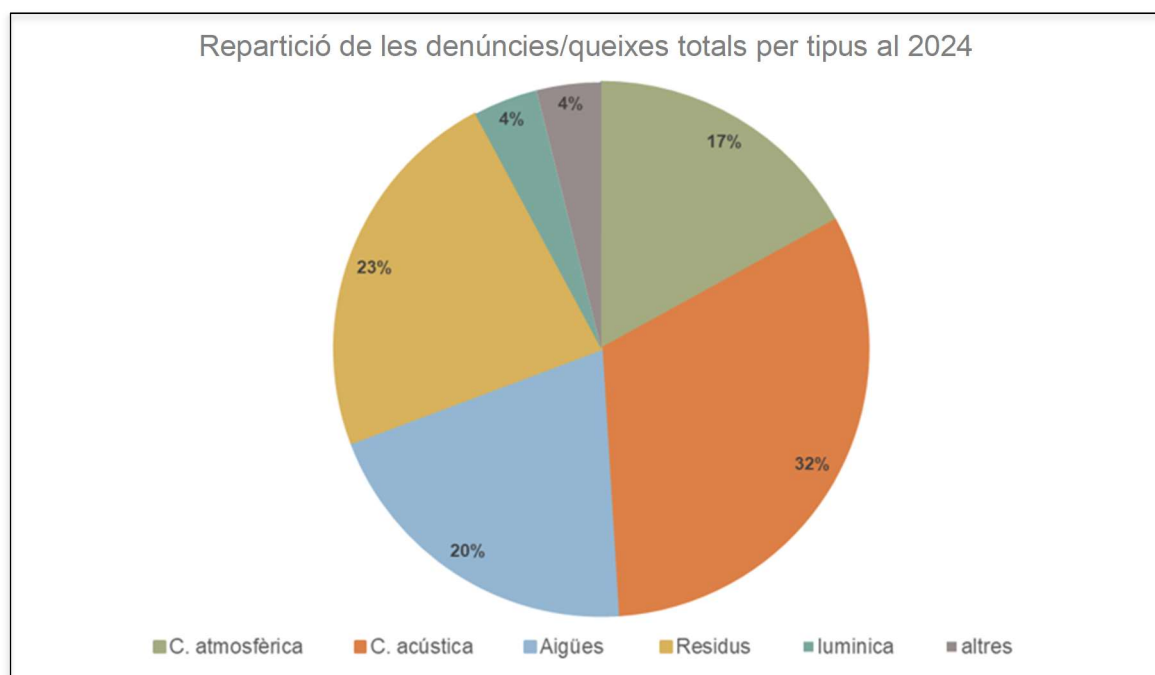
les 120 denúncies/queixes). Això indica de que el ciutadà està cada cop més conscienciat pel medi ambient i te tendència a posar en coneixement qualsevol agressió al medi que constati.

Es constata igualment un augment substancial de les denúncies i queixes relacionades amb la contaminació atmosfèrica gairebé duplicant-se el nombre (de 14 l'any 2023 a 26 l'any 2024). També ha augmentat les denúncies i queixes relacionades amb els residus (de 22 l'any 2023 a 35 l'any 2024). S'ha registrat igualment un augment de les denúncies i queixes per contaminació lumínica (de 2 l'any 2023 a 6 l'any 2024)

La resta de tipus de denúncies i queixes es mantenen en unes xifres més o menys iguals que l'any passat.



Si analitzem el gràfic de la repartició de les denúncies/queixes totals per tipus al 2024, es constata que al igual que l'any passat, les denúncies/queixes per contaminació acústica són les més nombroses i l'any 2024 van representar un terç del total (32%), segueixen les denúncies/queixes per residus (23%), i en tercera posició apareixen les denúncies/queixes per contaminació d'aigües (20%).



- **Desglossat de les temàtiques denunciades**

Pel que fa a les molèsties de soroll, s'han rebut 49 denúncies i queixes, les quals corresponen a:

	Nombre de denúncies/queixes
Maquinària	15
Locals d'oci / activitats musicals	16
Obres	8
Altres activitats comercials	9
Altres	1

Aquestes denúncies/queixes es reben essencialment per formulari o bé per telèfon o correu electrònic.

Un terç de les denúncies/queixes de soroll corresponen a soroll produït per maquinària que corresponen a màquines d'aerotèrmia, campanes extractores de restaurants, sistemes de ventilació...

Un altre terç de les denúncies/queixes corresponen a soroll degut a activitats musicals que poden produir les discoteques o els gimnasos.

L'últim terç correspon a soroll produït per altres activitats com poden ser les obres, magatzems, cuines...

Pel que fa a les denúncies i queixes relacionades amb els residus, se n'han rebut 35, les quals corresponen a:

	Nombre de denúncies/queixes
Gestió incorrecta de residus d'origen industrial	15
Gestió incorrecta de residus d'origen domèstic	9
Abocament de terres	3
Vehicles fora d'ús	2
Altres	6

El 68% de les denúncies/queixes són per una gestió incorrecta de residus, on s'inclouen els residus abandonats a la natura o a la via pública. Aquest tipus de denúncies/queixes es presten particularment bé a ser posades mitjançant fotodenúncia, motiu pel qual més del 60% de les denúncies/queixes per residus arriben per aquesta via.

La gestió incorrecta dels residus d'origen industrial correspon al 43% de les denúncies/queixes de residus i corresponen a material abandonat a la natura o una mala gestió dels residus a les obres. Pel que fa a la gestió incorrecta de residus d'origen domèstic, cal dir que totes han arribat per fotodenúncia i corresponen a restes que han deixat excursionistes o persones a la natura o a la via pública (gots de plàstic, ampolles, llaunes, pots...)

Pel que fa a les denúncies i queixes relacionades amb les afectacions de les aigües, se n'han rebut 31, les quals corresponen a:

	Nombre de denúncies/queixes
Vessaments o abocaments	30
Altres	1

Aquestes denúncies/queixes es reben en la gran majoria per la via telefònica per la seva immediatesa. Corresponen a trucades informant d'una afectació al riu (aigua tèrbola, escuma...).

Pel que fa a les molèsties relacionades amb la contaminació atmosfèrica, s'han rebut 26 denúncies i queixes, les quals corresponen a:

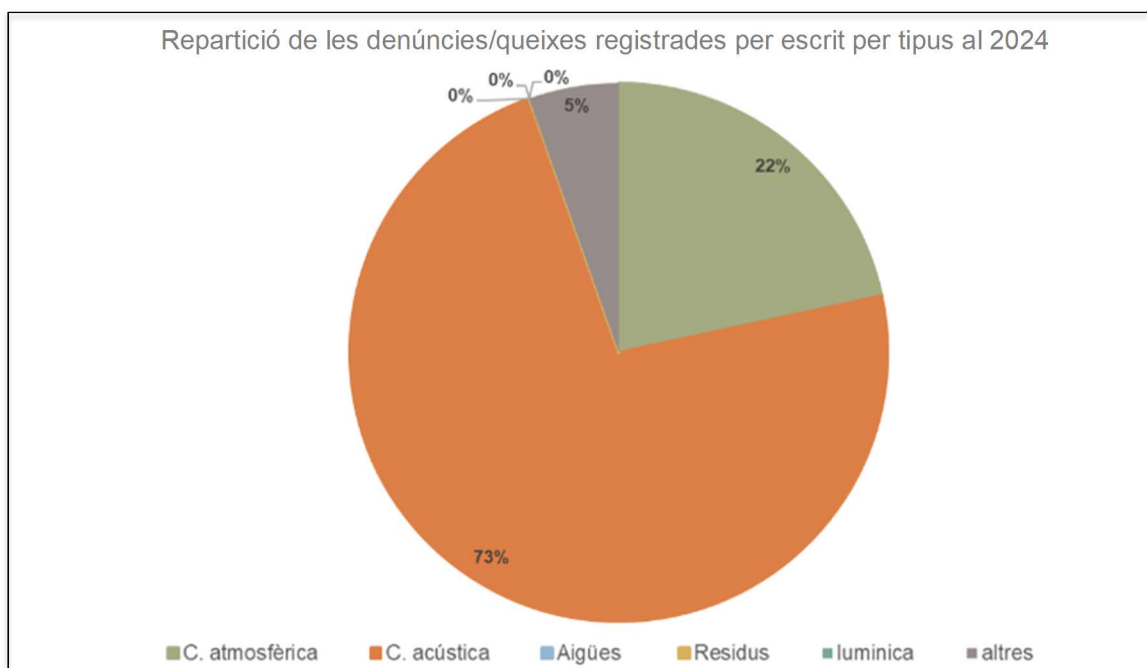
	Nombre de denúncies/queixes
Olors	11
Fum	9
Pols	5
Altres	1

En aquest cas, més de la meitat de les denúncies/queixes s'han rebut també per via telefònica, degut a la seva immediatesa, i corresponen a xemeneies que aboquen al medi fum o olors.

Les denúncies per olors corresponen molt sovint a les extraccions de cuines de restaurants. Les denúncies/queixes per fum són essencialment estufes de llenya o calderes de gasoil que no combustionen correctament. Pel que fa a les de pols, estan en la seva majoria relacionades amb les obres de construcció.

- **Desglossat de les denúncies i queixes formulades segons la via d'arribada**

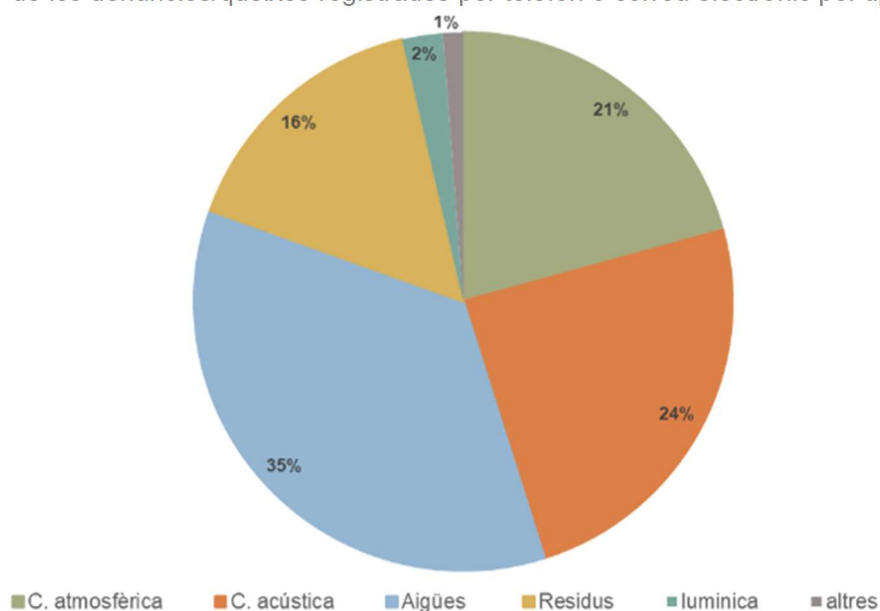
Si observem el gràfic de la repartició de les denúncies/queixes registrades per escrit per tipus al 2024, de les 37 denúncies/queixes rebudes per formulari, les tres quartes parts (27) corresponen a contaminació acústica. Degut a la normativa de soroll, que estableix que les mesures s'han de fer a casa de la persona afectada, es un tipus de denúncia o queixa on es requereix que es registri de manera formal. Cal destacar de que no s'han registrat denúncies/queixes per formulari relacionades amb els residus, la contaminació de les aigües o la contaminació lumínica



En el gràfic de la repartició de les denúncies/queixes registrades per telèfon o correu electrònic per tipus al 2024, s'observa que de les 82 denúncies/queixes rebudes telefònicament o per correu electrònic, un terç de les denúncies/queixes (29) corresponen a denúncies/queixes de contaminació de les aigües. Tal i com ja s'ha mencionat, l'afectació al riu implica que el ciutadà busqui la immediatesa i truqui directament per posar-ho en coneixement.

Cal destacar que un quart de les denúncies/queixes (20) són per contaminació acústica i una cinquena part (17) corresponen a contaminació atmosfèrica.

Repartició de les denúncies/queixes registrades per telèfon o correu electrònic per tipus al 2024



Finalment en el gràfic de repartició de les denúncies/queixes registrades per fotodenúncia per tipus al 2024, s'observa que de les 34 fotodenúncies rebudes el 2024, cal destacar que el 65% correspon a residus abandonats, dels quals el 41% (26% del total de les fotodenúncies) són residus d'origen domèstic abandonats per persones (gots de plàstic, ampolles, llaunes...)

Les fotodenúncies que són de competència comunal són trameses al comú corresponent perquè faci les actuacions necessàries per resoldre-les, i les que són competència del Govern es treballen al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat. De les 34 fotodenúncies rebudes l'any 2024, 19 (56%) han estat de competència comunal i 15 (44%), competència del Govern.

Repartició de les denúncies/queixes registrades per fotodenúncia per tipus al 2024

