



Govern d'Andorra



# Balanç de les denúncies i els avisos rebuts al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat Any 2023

Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Ramaderia

Andorra la Vella, gener del 2024

Informe

# BALANÇ DE LES DENÚNCIES I ELS AVISOS REBUTS AL DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT (ANY 2023)

## 1. Introducció

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 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 T160, que es pot descarregar als webs [www.mediambient.ad](http://www.mediambient.ad) i [www.tramits.ad](http://www.tramits.ad). El formulari T160 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](http://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 s'actua directament des del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat o es trasllada la queixa al comú territorialment competent.
- Queixes telefòniques i via WhatsApp (per a successos puntuals, com cremes no autoritzades, abocaments...), així com a través de l'adreça de correu electrònic [mediambient@govern.ad](mailto:mediambient@govern.ad) o de les xarxes socials (Instagram, Facebook, X, mitjans de premsa...).

## 2. Denúncies formulades al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat l'any 2023

L'any 2023, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat ha rebut **124** denúncies, **95** de les quals han estat queixes i avisos telefònics, per correu electrònic o per xarxes socials –que representen el **77%** del total–, i **29** han estat fotodenúncies –que representen el **23%** del total.

## 2.1. Denúncies formulades per escrit a través del Servei de Tràmits, per correu electrònic, per telèfon i per les xarxes socials

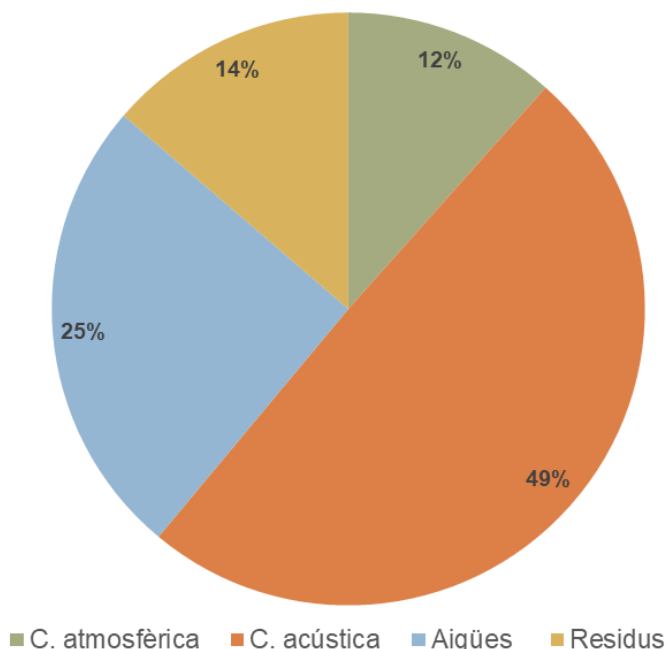
L'any 2023, a través de tots els mitjans de comunicació disponibles, s'han rebut 95 queixes, les quals representen un increment del 8% respecte de l'any anterior.

La via d'arribada d'aquestes queixes a la Unitat de Prevenció i Control Ambiental ha estat la següent: 39 via formulari (per escrit a través del Servei de Tràmits) i 56 via telefònica, per correu electrònic o a través de les xarxes socials.

Les denúncies efectuades telefònicament 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.

Com s'observa al gràfic següent, del total de les 95 denúncies rebudes, el 49% correspon a l'àmbit del soroll (molèsties procedents de motors d'extracció de fum, de bombes d'aigua, de sistemes d'aerotèrmia, de locals musicals, d'obres d'excavació o d'enderroc, etc.); el 25% són per afectacions a les aigües (vessaments o abocaments directes o indirectes que arriben a les aigües superficials); el 14% representen qüestions relacionades amb els residus (activitats en què es gestionen de manera incorrecta els residus, acumulacions de runa o altres tipologies de residus en llocs no autoritzats, etc.), i el 12% restant són denúncies relatives al medi atmosfèric (molèsties d'olors i fum procedents d'activitats comercials, de cremes, pols generada en obres, etc.).

Total de denúncies/queixes - Any 2023



Gràfic 1. Percentatge de denúncies/queixes formulades per escrit al Servei de Tràmits, per correu electrònic, per telèfon o per les xarxes socials, segons el tipus d'afectació.

Pel que fa a les molèsties de soroll, s'han rebut 47 denúncies, les quals corresponen a:

*Taula 1. Nombre de denúncies de contaminació acústica rebudes el 2023, per subtipus.*

	Nombre de denúncies
Maquinària (aerotèrmies, bombes d'aigua, etc.)	21
Locals d'oci / activitats musicals	13
Obres	10
Altres activitats comercials (perfumeria i bar)	2
Molèsties veïnals	1

Pel que fa a les denúncies relacionades amb les afectacions de les aigües, se n'han rebut 24, les quals corresponen a:

*Taula 2. Nombre de denúncies rebudes el 2023 relacionades amb les afectacions de les aigües, per subtipus.*

	Nombre de denúncies
Vessaments i abocaments	24

Pel que fa a les denúncies relacionades amb els residus, se n'han rebut 13, les quals corresponen a:

*Taula 3. Nombre de denúncies relacionades amb els residus rebudes el 2023, per subtipus.*

	Nombre de denúncies
Gestió incorrecta de residus	8
Abocament de terra	4
Vehicles fora d'ús	1

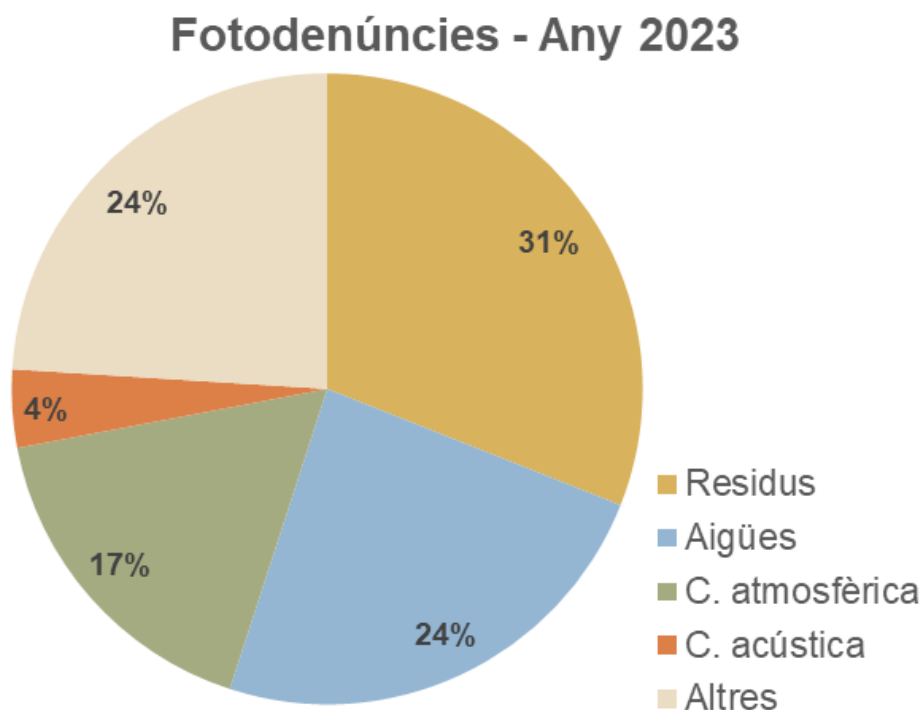
Pel que fa a les molèsties relacionades amb la contaminació atmosfèrica, s'han rebut 11 denúncies, les quals corresponen a:

Taula 4. Nombre de denúncies de contaminació atmosfèrica rebudes el 2023, per subtipus.

	Nombre de denúncies
Olors / extraccions de fum	8
Fum / enceses de foc	1
Pols (obres, activitats contaminats de l'atmosfera)	2

## 2.2. Denúncies formulades mitjançant l'aplicació de fotodenúncia a través del portal web

De les 29 fotodenúncies rebudes el 2023, el 31% correspon a residus abandonats, el 24% són per contaminació de les aigües superficials (vessaments o abocaments directes o indirectes que arriben a les aigües), un altre 24% és relatiu a altres aspectes que afecten el paisatge (com són les zones naturals degradades, els carrers i camins en mal estat, etc.), el 17% són per afectacions sobre el medi atmosfèric (fum, pols, il·luminació excessiva, etc.), i el 4% restant fa referència a molèsties de soroll (vegeu el gràfic 2).



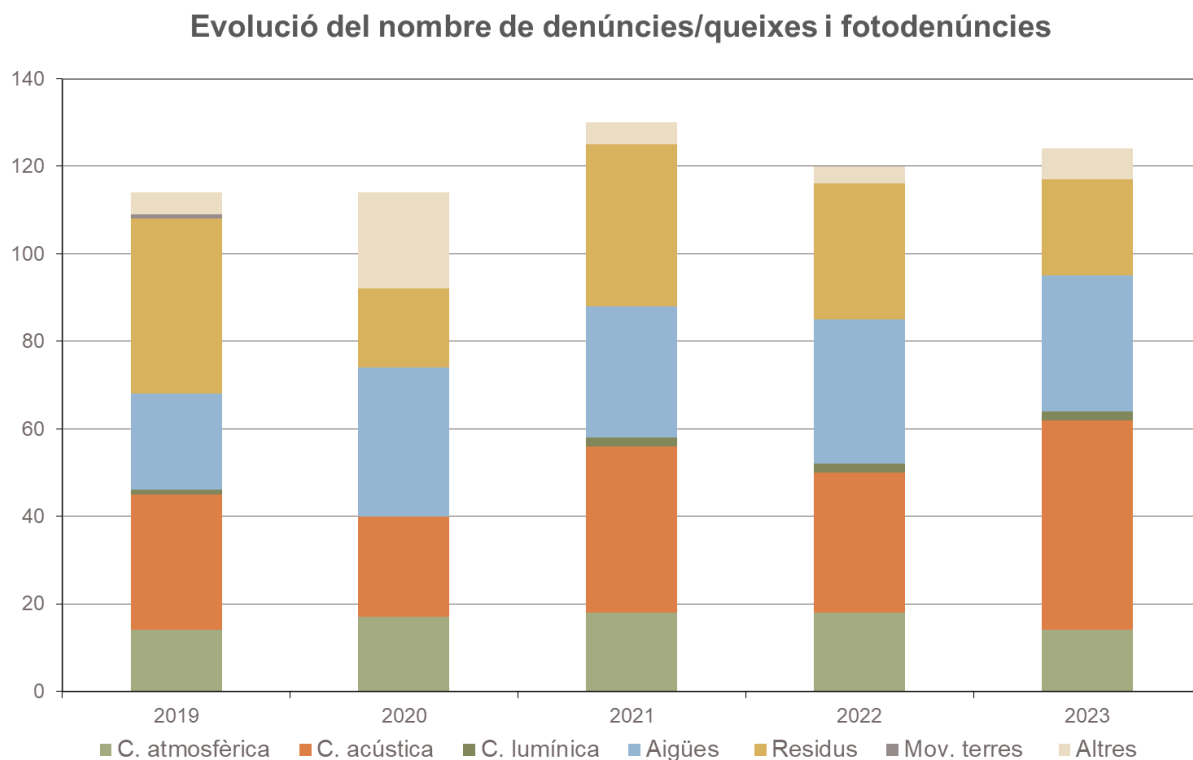
Gràfic 2. Percentatge de denúncies formulades mitjançant l'aplicació de fotodenúncia a través del portal web, segons el tipus d'afectació.

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 29 fotodenúncies rebudes l'any 2023, 16 han estat de competència comunal i 13, competència del Govern.

El Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat ha resolt 11 de les 13 fotodenúncies rebudes l'any 2023 que són competència del Govern. La resolució de les dos restants està en curs i s'espera poder-les tancar en el termini de temps més breu possible.

### 2.3. Evolució de les denúncies/queixes i fotodenúncies formulades al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat

Com s'observa en el gràfic següent, del 2019 al 2023 el nombre de denúncies/queixes i fotodenúncies rebudes al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat s'ha mantingut al voltant de les 120. Pel que fa a la seva tipologia, les queixes relacionades amb les molèsties de soroll són les que mostren un increment més gran (al 2019 n'hi va haver 21 i al 2023, 48); i les relacionades amb els residus són les que més han disminuït (al 2019 n'hi va haver 40 i al 2023, 22).



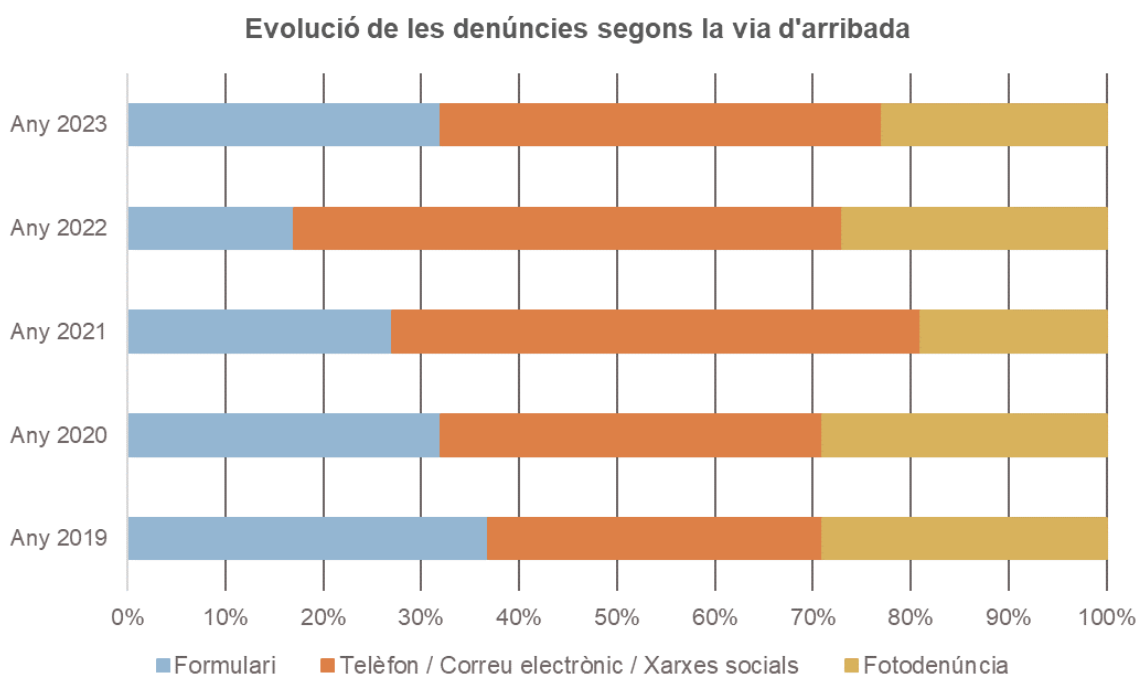
Gràfic 3. Evolució del nombre i el tipus d'afectació de les denúncies/queixes i fotodenúncies, des del 2019 fins al 2023.

En els darrers anys, atès que la societat es mostra més conscienciada envers les qüestions ambientals, el Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Ramaderia ha obert nous canals de comunicació a disposició de la ciutadania per facilitar l'accés a l'Administració a l'hora de denunciar possibles contaminacions o agressions al medi.

El gràfic següent mostra l'evolució del nombre de denúncies adreçades al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat en funció de les diferents vies d'arribada. Durant els últims anys es pot observar que cada vegada arriben menys denúncies a través del formulari específic de denúncia/queixa del Servei de Tràmits del Govern, i la tendència és que els ciutadans utilitzin cada cop més el telèfon, el correu electrònic i les xarxes socials per denunciar les agressions al medi.

No obstant això, en endavant, es preveu que s'incrementi l'arribada de queixes mitjançant el formulari T160, ja que des de finals del 2023, si es disposa de signatura electrònica, es pot presentar a través de la Seu electrònica al web [www.e-tramits.ad](http://www.e-tramits.ad).

L'any 2023, el 45% de les denúncies rebudes pel Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat s'han formulat a través del telèfon, el correu electrònic o les xarxes socials, el 32% han arribat mitjançant el formulari (per escrit a través del Servei de Tràmits) i el 23% s'han rebut a través de l'aplicació de fotodenúncies.



Gràfic 4. Evolució de les denúncies des del 2019 fins al 2023, segons la via d'arribada.