



Govern d'Andorra

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

Any 2025

Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i
Ramaderia
Andorra la Vella, 15 de juny del 2026

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 al 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...).

Aquest any, s'han volgut també tenir en compte les inspeccions d'ofici dels inspectors de Medi Ambient, ja que al cap i a la fi corresponen a controls d'incompliments directament constatats pels inspectors, en lloc de ser constatats pel ciutadà.

Per tal d'entendre millor aquest document, es vol aclarir la diferència entre *inspecció* i *actuació*.

Quan es parla d'*inspecció*, es refereix a tota situació en la qual es fa una investigació per resoldre-la o aclarir els fets: són les queixes, les denúncies, les inspeccions d'ofici... Aquesta situació obre un expedient administratiu en el qual es guarda tota la documentació que es genera en el decurs de la investigació del cas en concret.

Quan es parla d'*actuació*, es refereix a totes i cada una de les visites o intervencions que es fan en el marc d'una inspecció, per tal de resoldre-les o aclarir els fets: de fet, cada inspecció està composta de diverses actuacions, que són les intervencions en el terreny, les actes de constatacions, els requeriments, les avaluacions de límits normatius, les preses de mostres, les fotografies...

A part de les queixes, de les denúncies, dels avisos i de les inspeccions d'ofici dels inspectors de medi ambient, la Unitat de Prevenció i Control Ambiental ha dut a terme altres campanyes de control del compliment normatiu d'activitats comercials que no es comptabilitzen en aquest document.

1. Expedients d'inspeccions totals del Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat de l'any 2025

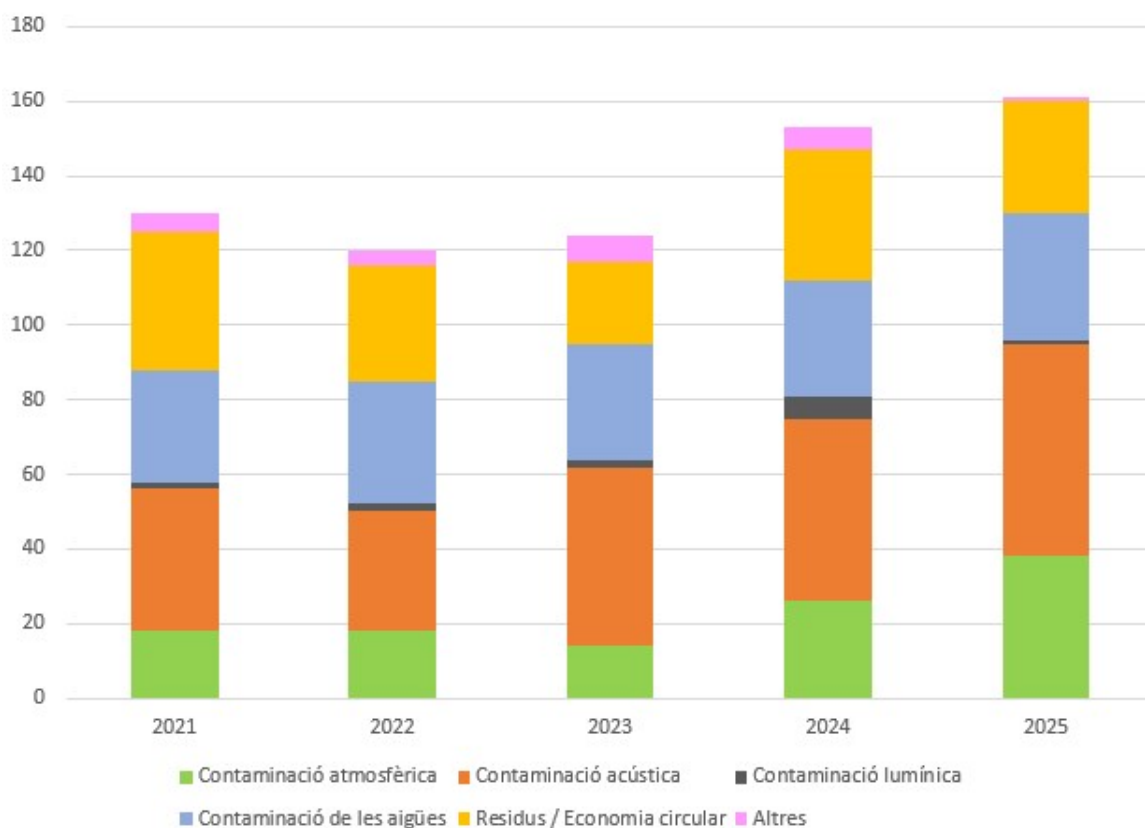
Aquest any s'ha volgut fer la diferència entre els expedients d'inspecció resultant de denúncies i els corresponents a inspeccions d'ofici (situació constatada en el control rutinari dels inspectors).

L'any 2025, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat va tractar un total de 161 expedients d'inspecció, dels quals 109 corresponen a queixes/denúncies i 52 corresponen a inspeccions d'ofici: un terç de les inspeccions que s'han dut a terme s'han produït d'ofici.

A continuació es presenta una taula amb les xifres d'expedients d'inspecció en funció del motiu pel qual s'han obert i classificats segons el tipus d'inspecció:

	Per denúncia-/queixa					Per ofici	Altres	TOT AL
	Per Tràmit s	Per e- Tràmit s	Per telèfon	Per foto denúnci a	Per trasllat			
Contaminaci ó atmosfèrica	0	2	15	2	2	17	0	38
Contaminaci ó acústica	15	13	15	1	2	10	1	57
Contaminaci ó de les aigües	1	0	21	1	0	11	0	34
Residus / economia circular	2	1	12	0	0	14	1	30
Contaminaci ó lumínica	0	0	1	0	0	0	0	1
Altres	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	18	16	64	4	5	52	2	161

Evolució del nombre d'expedients d'inspecció

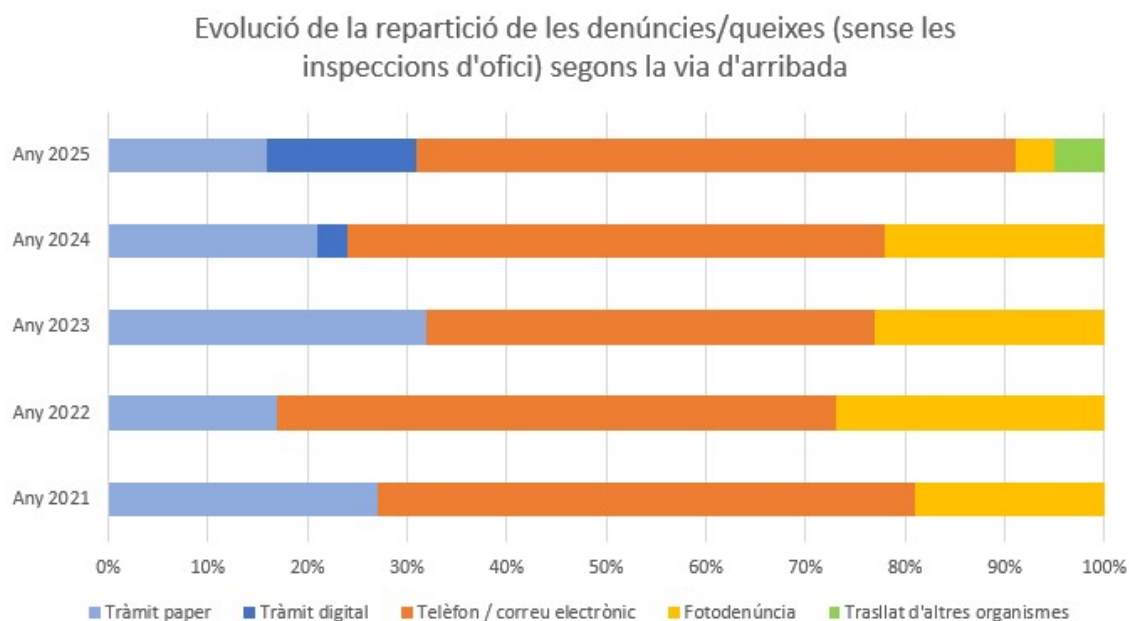


Es confirma la tendència a l'augment de casos investigats a partir del 2023, amb un augment entre el 2024 i el 2025 del 5%.

Del total de les 109 denúncies i queixes que els ciutadans ens han fet arribar, sense comptar les inspeccions d'ofici, més de la meitat (58%) han estat avisos telefònics.

El 31% de les denúncies i queixes s'han rebut per escrit mitjançant el formulari oficial i degudament registrades a Tràmits, percentatge que ha augmentat respecte a l'any passat (que va ser de 24%). Cal destacar que de les denúncies escrites, gairebé la meitat s'ha rebut a través de la Seu Electrònica (e-Tràmits), mentre que l'any 2024 només van ser un 15%. Es constata, per tant, un augment important de l'ús dels tràmits electrònics, que impliquen disposar de signatura electrònica. És un canvi de tendència que ja es va augurar l'any passat i que s'ha confirmat aquest any.

S'ha registrat una davallada molt important de les denúncies rebudes per fotodenúncia: aquest any només ha estat el 4% de les denúncies mentre que l'any passat van ser el 24%. Certament es constata que en els últims cinc anys, les fotodenúncies van perdent protagonisme.



Cal destacar de que aquest any s'han traslladat al Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat 5 denúncies que s'havien adreçat erròniament a departaments o organismes no competents (registrades al Servei d'Atenció al Consumidor, als diferents comuns i al Cos de Policia).

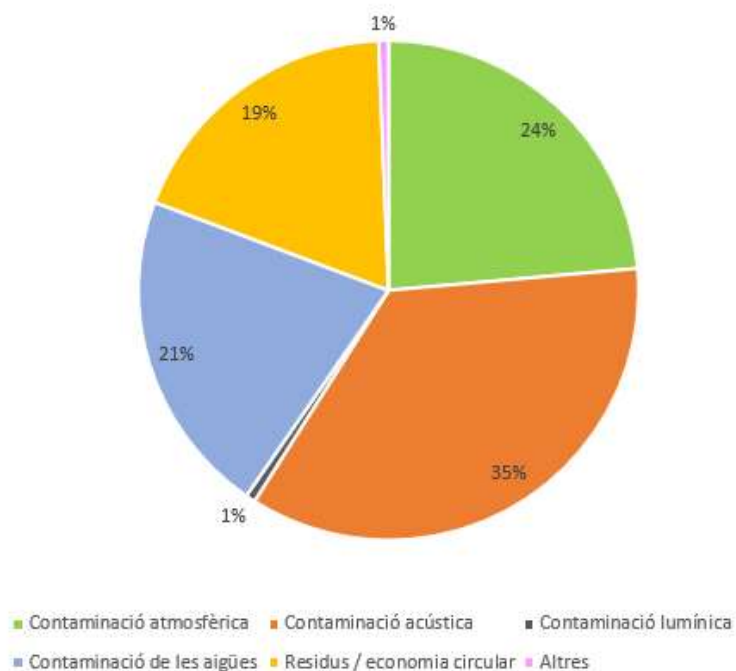
D'altra banda, el Departament de Medi Ambient i Sostenibilitat també ha rebut 7 denúncies que en algun punt de la inspecció s'han hagut de traslladar a altres departaments en no ser competents per acabar de resoldre-les (concretament traslladades a alguns comuns, al Cos de Policia, al Departament de Seguretat Industrial i Vehicles, i al Departament d'Agricultura i Ramaderia).

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. És la via d'entrada que encara predomina.

Tot i així, la via amb més garantia jurídica per cursar una denúncia és sempre el formulari registrat a Tràmits o mitjançant la Seu electrònica (si es disposa de signatura electrònica). És per aquest motiu que es demana al ciutadà que formuli la corresponent denúncia per la via oficial.

Un any més les inspeccions per contaminació acústica han estat les més nombroses (35%). Les segueixen les inspeccions relacionades amb els residus i la Llei d'economia circular (23%), les de contaminació de les aigües (20%) i les de contaminació atmosfèrica (17%).

Repartició dels expedients d'inspecció totals per tipus
el 2025



2. Classificació per temàtiques

2.1. Expedients d'inspecció per contaminació acústica

2.1.1. Classificació per subtipus

Pel que fa a les molèsties de soroll, s'han obert 57 expedients d'inspecció, que corresponen a:

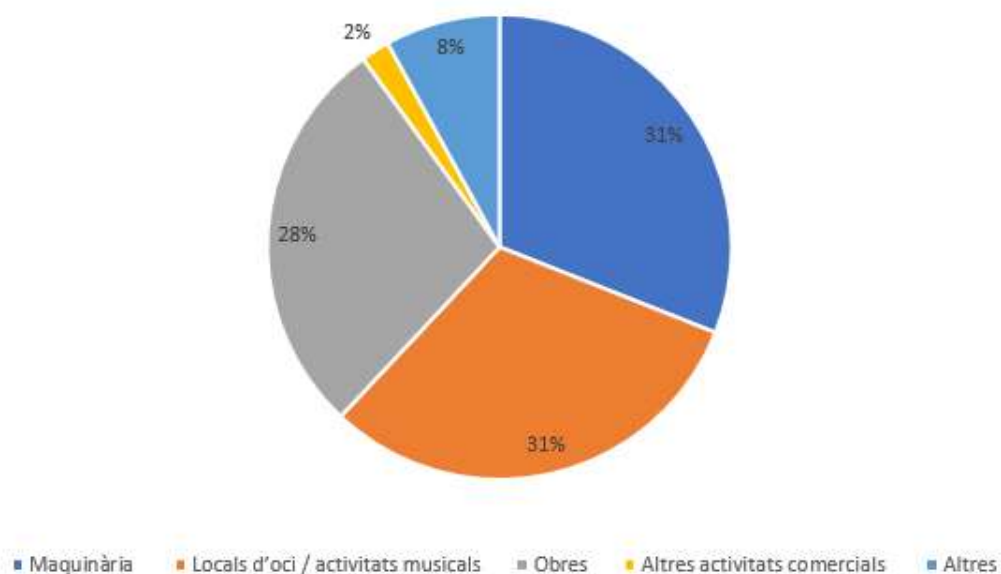
	Denúncies/queixes	D'ofici	Total d'expedients d'inspecció	%
Maquinària	18	0	18	31%
Locals d'oci / activitats musicals	12	6	18	31%
Obres	12	4	16	28%
Altres activitats comercials	1	0	1	2%
Altres	4	0	4	8%

Les tres situacions que més soroll produeixen (maquinària, activitats musicals i obres de construcció) es reparteixen gran part de les inspeccions per contaminació acústica, més o menys a parts iguals.

El soroll de maquinària correspon a màquines d'aerotèrmia, campanes extractores de restaurants, sistemes de ventilació... El soroll de les activitats musicals poden provenir de discoteques, bars musicals o gimnasos.

En les obres de construcció, la gran majoria de les inspeccions es produeixen en les fases d'excavació, en què s'utilitzen picons i carros perforadors.

Percentatge d'expedients d'inspecció de molèsties de soroll repartit per situacions

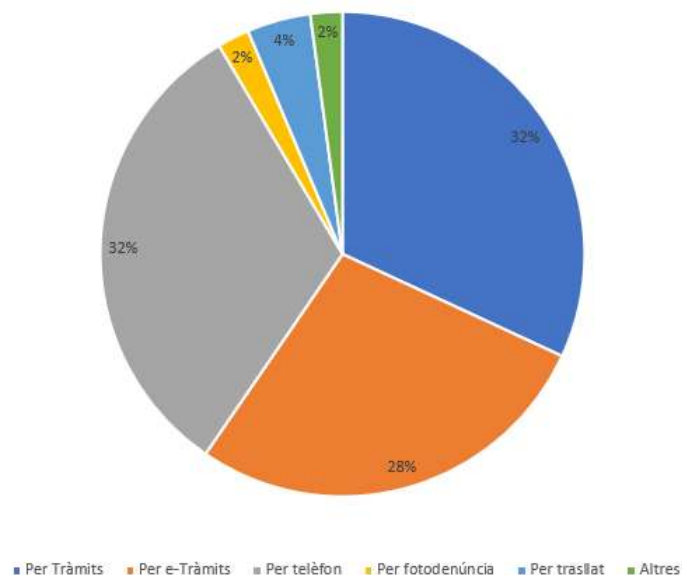


2.1.2. Classificació per tipus de registre

Tipus de registre	Nombre	Percentatge
Per Tràmits	15	32%
Per e-Tràmits	13	28%
Per telèfon	15	32%
Per fotodenúncia	1	2%
Per trasllat	2	4%
Altres	1	2%

Si mirem la repartició de les denúncies/queixes de contaminació acústica (47), sense comptar les inspeccions d'ofici, segons la manera com s'han registrat, es constata que més de la meitat de les denúncies/queixes es fan per escrit (les que arriben per Tràmits més les que arriben per e-Tràmits són el 60%). Això és degut al fet que les comprovacions dels límits de soroll es fan a casa del denunciant i per tant cal una queixa escrita per poder fer les inspeccions. Un terç encara continuen arribant per telèfon.

Repartició de les denúncies/queixes de contaminació acústica segons la manera com s'han registrat



2.2. Expedients d'inspecció sobre residus i economia circular

2.2.1. Classificació per subtipus

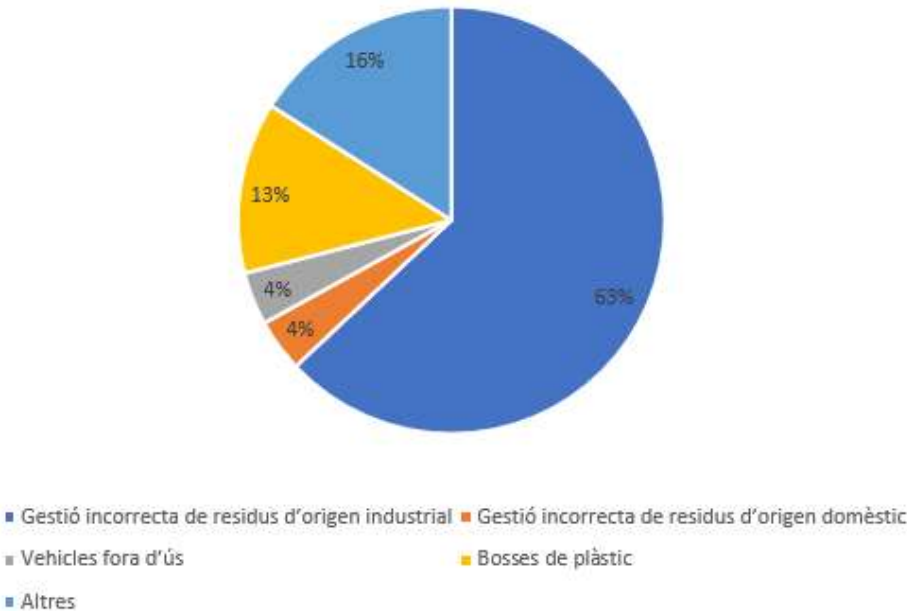
Pel que fa a situacions relacionades amb els residus i la economia circular, s'han obert 30 expedients d'inspecció, que corresponen a:

	Denúncies / queixes	D'ofici	Total d'expedients d'inspecció	%
Gestió incorrecta de residus d'origen industrial	10	9	19	63%
Gestió incorrecta de residus d'origen domèstic	1	0	1	4%
Vehicles fora d'ús	0	1	1	4%
Bosses de plàstic	0	4	4	13%
Altres	5	0	5	16%

Més de la meitat dels expedients d'inspecció són per una gestió incorrecta de residus per part dels productors de residus i consisteixen majoritàriament en deficiències en l'emmagatzematge.

El nombre d'inspeccions de gestió incorrecta dels residus d'origen domèstic s'ha reduït considerablement respecte a l'any passat, quan van representar el 43% de les denúncies/queixes de residus. Enguany ha estat tan sols el 4%.

Percentatge d'expedients d'inspecció relacionats amb els residus i l'economia circular repartit per situacions

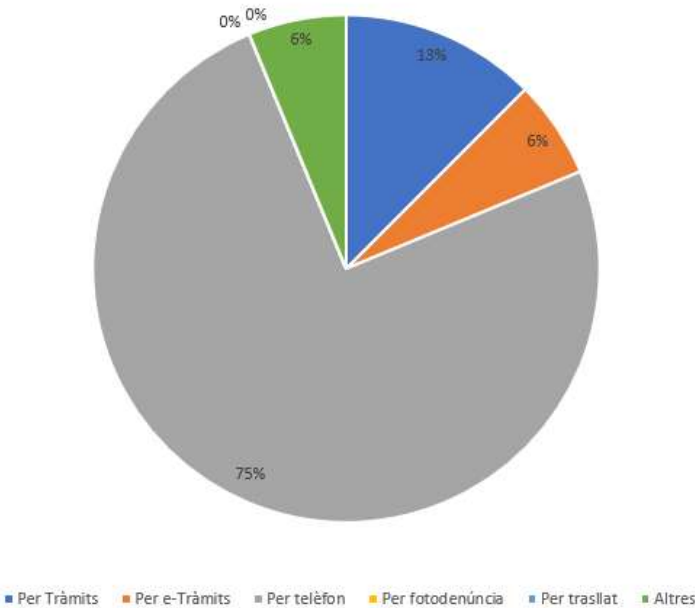


2.2.2. Classificació per tipus de registre

Tipus de registre	Nombre	Percentatge
Per Tràmits	2	13%
Per e-Tràmits	1	6%
Per telèfon	12	75%
Per fotodenúncia	0	0%
Per trasllat	0	0%
Altres	1	6%

Si mirem la repartició de les denúncies/queixes de les queixes de residus / economia circular (16) segons la manera com s'han registrat, sense tenir en compte les inspeccions d'ofici, es constata que les tres quarts parts arriben per telèfon.

Repartició de les denúncies/queixes de residus/economia circular segons la manera com s'han registrat



2.3. Expedients d'inspecció de contaminació de les aigües

2.3.1. Classificació per subtipus

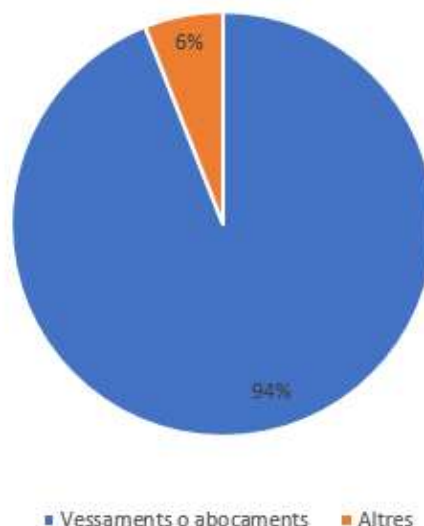
Pel que fa a les situacions relacionades amb les afectacions de les aigües, s'han obert 34 expedients d'inspecció, que corresponen a:

	Denúncies / queixes	Oficis	Total d'expedients d'inspecció	%
Vessaments o abocaments	22	10	32	94%
Altres	1	1	2	6%

Pràcticament la totalitat del expedients d'inspecció corresponen a l'abocament o el vessament d'elements líquids o sòlids al riu, i essencialment són abocaments

d'aigües tèrboles per fang i terra. Un terç de les inspeccions per vessaments o abocaments s'ha produït d'ofici i correspon als controls que els inspectors efectuen diàriament.

Percentatge d'expedients d'inspecció relacionats amb les afectacions de les aigües repartit per situacions

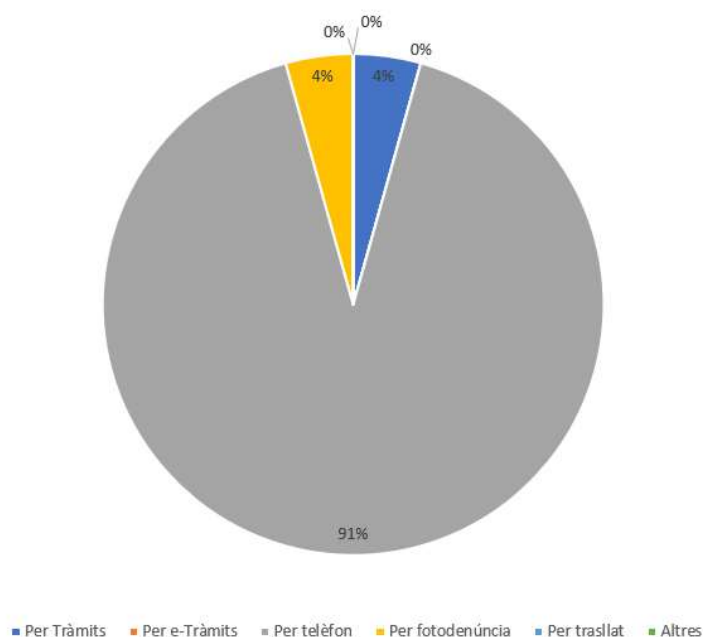


2.3.2. Classificació per tipus de registre

Tipus de registre	Nombre	Percentatge
Per Tràmits	1	4%
Per e-Tràmits	0	0%
Per telèfon	21	91%
Per fotodenúncia	1	4%
Per trasllat	0	0%
Altres	0	0%

Si mirem la repartició de les denúncies/queixes de contaminació de les aigües (23) segons la manera com s'han registrat, sense comptar les inspeccions d'ofici, es constata que gairebé la totalitat de les queixes arriben per telèfon. Això és degut al fet que aquestes queixes responen a observacions puntuals i directes dels ciutadans que requereixen una actuació immediata per trobar-ne l'origen.

Repartició de les denúncies/queixes de contaminació de les aigües segons la manera com s'han registrat



2.4. Expedients d'inspecció de contaminació atmosfèrica

2.4.1. Classificació per subtipus

Pel que fa a les situacions relacionades amb la contaminació atmosfèrica, s'han obert 38 expedients d'inspecció, que corresponen a:

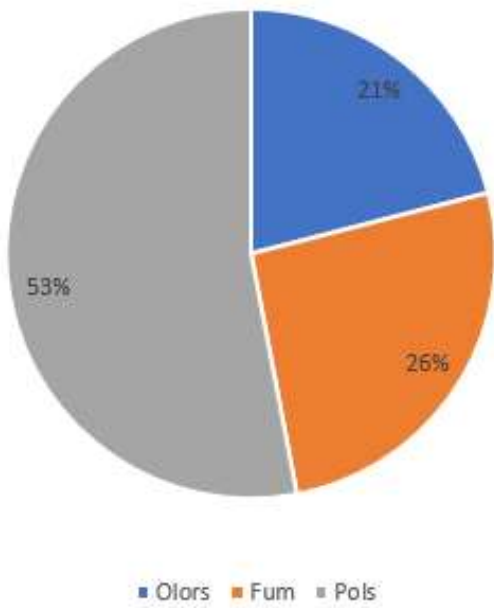
	Denúncies / queixes	Oficis	Total d'expedients d'inspecció	%
Olors	8	0	8	21%
Fum	9	1	10	26%
Pols	4	16	20	53%

La pols, que ha suposat més de la meitat de les inspeccions, correspon a emissions que provenen de les obres de construcció o activitats de moviment de terres. Es constata que en aquest cas la majoria de les inspeccions per pols s'han fet d'ofici, en el decurs dels controls que els inspectors efectuen diàriament.

Les denúncies per olors corresponen en una gran majoria a extraccions de cuines de restaurants que tenen un manteniment o un muntatge deficient.

Les denúncies per fum acostumen a ser de males combustions de calderes o estufes i de focs encesos a les obres de construcció.

Percentatge d'expedients d'inspecció relacionats amb la contaminació atmosfèrica repartit per situacions



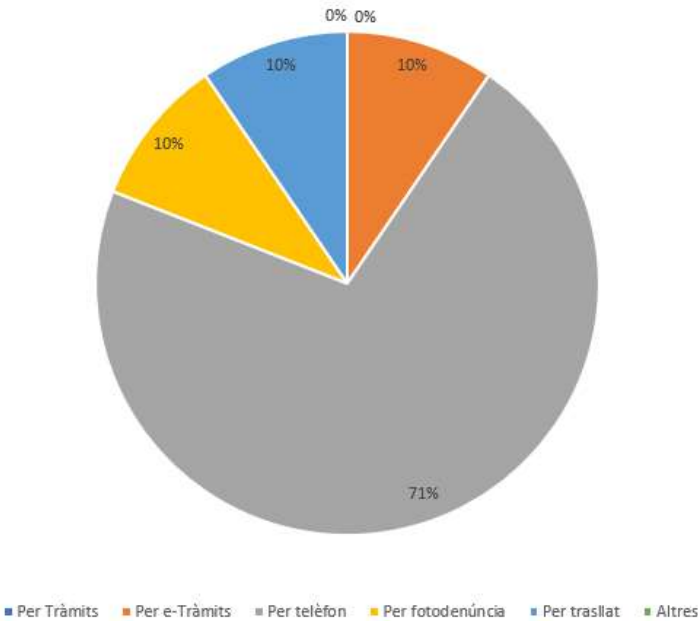
2.4.2. Classificació per tipus de registre

Tipus de registre	Nombre	Percentatge
Per Tràmits	0	0%
Per e-Tràmits	2	10%
Per telèfon	15	71%
Per fotodenúncia	2	10%
Per trasllat	2	10%
Altres	0	0%

Si mirem la repartició de les denúncies/queixes de contaminació atmosfèrica (21) segons la manera com s'han registrat, sense tenir en compte les inspeccions d'ofici,

es constata que gairebé tres quartes parts de les queixes arriben per telèfon. Això és igualment degut al fet que aquestes queixes responen a observacions puntuals i directes dels ciutadans que requereixen una actuació immediata per trobar-ne l'origen.

Repartició de les denúncies/queixes de contaminació atmosfèrica segons la manera com s'han registrat



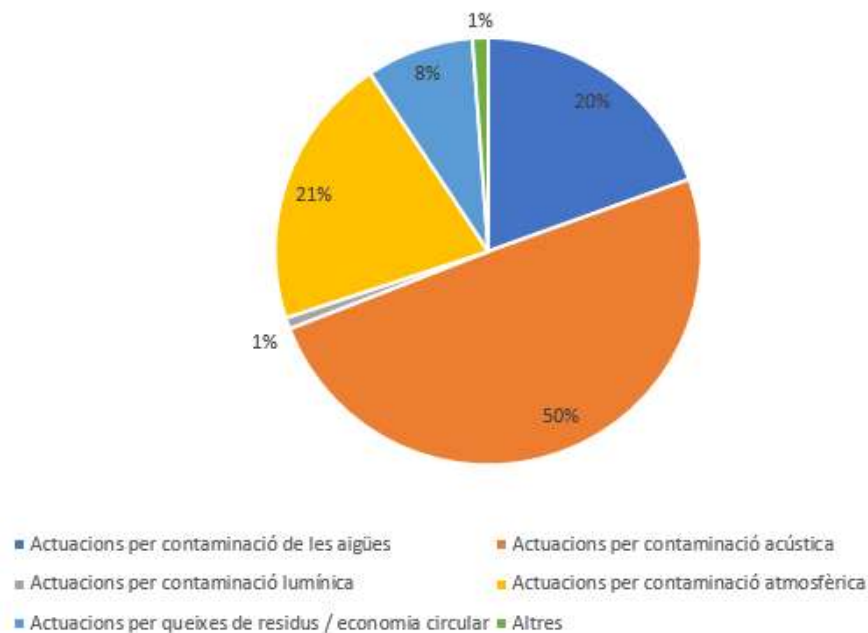
3. Actuacions dels inspectors de Medi Ambient

Durant l'any 2025, els inspectors de Medi Ambient han efectuat 589 actuacions.

Motiu de l'actuació	Nombre	Percentatge
Actuacions per contaminació de les aigües	115	19%
Actuacions per contaminació acústica	292	50%
Actuacions per contaminació lumínica	5	1%
Actuacions per contaminació atmosfèrica	122	21%
Actuacions per queixes de residus/economia circular	48	8%
Altres	7	1%
TOTAL	589	100%

La representació gràfica mostra que la temàtica que més actuacions comporta és de molt la contaminació acústica (50%), seguida de la contaminació atmosfèrica (21%) i la contaminació de les aigües (19%).

Repartició de les actuacions dels inspectors de Medi Ambient



4. Balanç del 2025

El nombre d'expedients d'inspecció de l'any 2025 ha estat un 5% superior al de l'any 2024, la qual cosa confirma la tendència a l'alça des del 2023.

El nombre d'expedients d'inspecció més nombrosos continua sent les molèsties per soroll (35%). Aquests expedients són els que més actuacions necessiten degut a la seva complexitat.

Dels expedients d'inspecció relacionats amb l'acústica, el soroll de maquinària, d'activitats musicals i de les obres de construcció són a parts iguals les tres situacions que majoritàriament s'han controlat.

Dels expedients d'inspecció relacionats amb els residus i l'economia circular, més de la meitat són per una gestió incorrecta de residus que corresponen a deficiències en l'emmagatzematge.

Dels expedients d'inspecció relacionats amb l'afectació de les aigües, gairebé la totalitat corresponen a l'abocament o el vessament d'elements líquids o sòlids al riu (aigües tèrboles per fang i terra).

Dels expedients d'inspecció relacionats amb la contaminació atmosfèrica, més de la meitat de les inspeccions corresponen a emissions de pols.

Tot i que es constata un augment de les denúncies formals, i sobretot un augment significatiu de les denúncies registrades pel portal digital (que requereix signatura electrònica), les trucades telefòniques continuen sent predominants.