

**Memòria de
sostenibilitat
2015**



CARTA DE LA PRESIDENTA DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ	3
RESUM 2015.....	4
FORCES ELÈCTRIQUES D'ANDORRA	5
Model de negoci.....	5
Estratègia.....	6
Control i gestió integral del risc.....	7
Govern corporatiu.....	7
EL COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT	10
Els grups d'interès	10
La materialitat	11
QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	13
Gestió de la demanda i producció.....	13
Innovació	17
Infraestructures.....	19
Garantia i continuïtat del subministrament.....	21
ORIENTACIÓ AL CLIENT	24
Perfil del client i serveis prestats.....	24
Relació amb el client	28
Seguretat del servei per al client.....	30
EQUIP HUMÀ.....	31
Gestió	31
Perfil de la plantilla.....	32
Formació i desenvolupament professional	33
Salut i seguretat	35
COMPROMÍS AMB EL PAÍS.....	36
Gestió responsable de la cadena de proveïdors	36
Accions culturals i de desenvolupament social.....	37
MEDI AMBIENT.....	41
Gestió	41
Energia i emissions	41
Biodiversitat	43
GESTIÓ ECONÒMICA PER GENERAR VALOR	45
OBJECTIUS 2016	46
SOBRE LA MEMÒRIA.....	48
INFORME D'AUDITORIA EXTERNA	49
ÍNDEX DE CONTINGUTS DE GRI-G4	52
Continguts bàsics generals.....	52
Continguts bàsics específics	65
TAULA DEL PACTE MUNDIAL.....	75

Carta de la presidenta del Consell d'Administració

(G4-1, G4-2) El compromís de servei de FEDA ha estat des de l'inici el fonament sobre el qual s'ha bastit una manera de fer i de ser que ens ha permès evolucionar fins a ser el que som avui en dia. A FEDA ens sentim compromesos amb aquesta voluntat de servei al país i a les persones. Sabem que la nostra activitat té profundes implicacions en el progrés del país i el benestar de les persones. Creiem en la importància de crear valor econòmic que garanteixi la viabilitat de la nostra empresa però també aportí un valor afegit que beneficiï i repercuteixi en el conjunt de la societat andorrana. Reconeixem que hem de ser sostenibles en tots els sentits, una condició prèvia important per a la nostra competitivitat i el nostre desenvolupament futur.

Un any més, renovem el compromís adquirit amb el Pacte mundial de les Nacions Unides per implantar a FEDA els principis que recull aquesta iniciativa internacional; aquesta memòria de sostenibilitat mostra la voluntat d'estendre les bones pràctiques que contribueixen a la nostra sostenibilitat.

Els últims anys han estat un període de canvis i de progrés. El 2015, Any internacional de la llum, ha estat marcat per grans obres de manteniment que continuaran garantint la competitivitat de preus i qualitat de servei de FEDA. És el cas de la substitució de la vàlvula de la canonada forçada del sistema hidràulic d'Engolasters, així com les juntes de dilatació, paral·lelament a les reparacions del canal Valira. Tot plegat, perquè la central d'Engolasters és un element clau de la competitivitat de FEDA. També és rellevant la nova línia aèria de 225 kV que connecta el Pas de la Casa amb l'Ospitalet, que recentment ha entrat en servei i permet importar més quantitat d'energia des de França i reduir les limitacions tècniques a curt termini.

A banda d'aquest primer eix estratègic, tenim la voluntat d'augmentar la producció d'energia dins d'Andorra tot desenvolupant noves centrals, com és el cas de la de cogeneració que, a més de produir electricitat, alimentarà Soldeu amb calefacció urbana. El tercer eix de l'estratègia de FEDA busca la diversificació i la millora dels serveis oferts. Com a mostra d'això, enguany el temps mitjà d'interrupció del servei per persona i any s'ha reduït a la meitat respecte al 2014 i ha baixat fins a 4,56 minuts.

A FEDA estem plenament compromesos amb la societat andorrana i, en especial, amb la promoció de la cultura, la divulgació científica i la protecció del patrimoni nacional. El 2015 ha nascut la marca Fedacultura, s'ha posat en marxa el nou web corporatiu, i el personatge de ficció Pau Pampalluga ha continuat visitant escoles en el marc del nostre programa de divulgació energètica. El 2015 hem obtingut també la certificació OHSAS 18001 del sistema de gestió de la seguretat i la salut en el treball.

De cara al futur, tenim un rol clau en el nou model energètic, més sostenible i menys dependent de l'exterior. En aquest sentit destaca la Llei de FEDA, que implicarà una reorganització de l'empresa amb els objectius de consolidar les activitats de producció de calor, sota la marca Fedacoterm, i de desenvolupar una cartera de serveis a l'entorn de l'energia que es començarà a veure amb el desplaçament de la infraestructura de càrrega de vehicles elèctrics.

Som conscients dels importants reptes que ens esperen els anys vinents, però sabrem afrontar-los amb decisió, èxit i responsabilitat.

Sílvia Calvó Armengol, presidenta del Consell d'Administració de FEDA

Resum 2015

(G4-9)

- Entra en servei la interconnexió de 225 kV amb França
- Treballs de manteniment de la infraestructura hidràulica de FEDA
- Neix FedaEcoterm, un projecte de país amb la construcció de la primera xarxa de calefacció urbana d'Andorra
- El Govern modifica la llei de FEDA per donar entrada a capital privat
- FEDA és autoritzada perquè pugui importar gas natural líquid
- FEDA signa el conveni per la implantació del vehicle elèctric i híbrid endollable
- FEDA agrupa la seva acció social i cultural en una nova marca: Fedacultura
- El MW Museu de l'Electricitat acull l'assemblea de l'Andorra Convention Bureau
- FEDA s'implica amb l'Any internacional de la llum i s'adhereix a la commemoració de l'Hora del planeta
- FEDA situa la mobilitat elèctrica com a primer projecte de la fundació Actua Tech

ACTIVITAT 570.785 MWh Demanda d'electricitat 85,7 GWh Producció central hidroelèctrica 13,8 GWh Producció CTR 692,4 km Llargada línies 3,35 min. Temps de tall per client (TIEPI)	ECONOMIA 59,1 Milions d'€ Xifra de negoci 12,9 Milions d'€ Inversions 183,0 Milions € Total actiu net 145,2 Milions € Fons propis
CLIENTS 32.865 Clients 956 Clients amb tarifa nocturna 42% Clients amb la tarifa blava domèstica 7.384 Moviments de contractació 7,9 (sobre 10) Valoració del servei general prestat per FEDA 4,55 (sobre 5) Valoració dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA	EQUIP HUMÀ 107 Plantilla a 31 de desembre 84% Plantilla amb contracte indefinit 23% Dones en plantilla 85% Plantilla de nacionalitat andorrana 3,09% Índex de rotació no desitjada 17,16 Taxa de freqüència FEDA
COMUNITAT 97 Milers d'€ Inversió en iniciatives socials	PROVEÏDORS 2.537 Proveïdors 54% Proveïdors d'Andorra
MEDI AMBIENT 1.358,41 MWh Consum d'energia 247 t eq. CO₂ Emissions 102.629 t CO₂ Emissions de CO ₂ per a la producció elèctrica demandada a Andorra	

Forces Elèctriques d'Andorra

(G4-3, G4-7) FEDA, Forces Elèctriques d'Andorra, és una empresa de dret públic creada per la llei del 14 de gener del 1988, modificada el 18 de gener del 1991, el 4 de novembre del 1993 i el 18 de novembre del 2010 per la llei 85/2010.

Model de negoci

(G4-4, G4-6, G4-8, G4-9) La finalitat de FEDA és la importació i la producció de l'energia elèctrica a Andorra i la distribució a les parròquies de Canillo, Encamp (exceptuant el Pas de la Casa), Andorra la Vella i Escaldes-Engordany; la realització d'activitats de cogeneració d'electricitat i calor trigeneració i comercialització del fred i calor resultant; i la compra d'energia elèctrica produïda per les persones físiques i jurídiques a partir d'energies renovables.

Durant el 2015 el Govern ha tramitat una nova llei de FEDA per donar entrada a capital privat per al finançament d'alguns projectes energètics amb la voluntat de potenciar la producció d'energia i reduir, per tant, la dependència de l'exterior i fomentar les energies renovables.

(G4-13) Aquest nou marc normatiu permetrà la reorganització de l'entitat en una nova estructura societària mantenint les funcions d'interès general en l'ens públic FEDA (importació i exportació d'electricitat, operació del sistema i distribució, entre altres) i amb la creació d'una societat pública amb majoria de capital de FEDA per construir i operar plantes de producció d'electricitat i calor i xarxes de calor.

Aquest nou sistema organitzatiu es desenvoluparà garantint els beneficis d'una producció més barata, amb el conseqüent valor generat als consumidors, mitjançant la compra per FEDA de tota la producció elèctrica dels nous productors i la fixació dels preus per part del Govern evitant una repercussió negativa per als usuaris.

Durant els propers dos anys FEDA crearà les filials que li permetran abordar nous projectes de producció d'electricitat i altres serveis energètics

Cadena de valor de FEDA



Estratègia

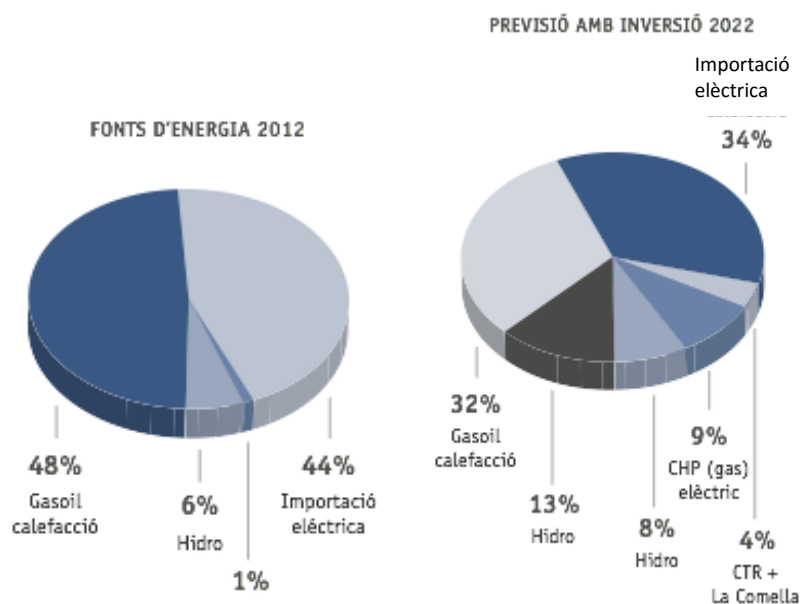
(G4-2, G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat) Andorra avança cap a un nou model energètic capaç de satisfer un futur augment de demanda derivat del creixement i la diversificació econòmica, sense augmentar el cost de l'energia. El Llibre blanc de l'energia d'Andorra propugna una nova política energètica pel país, adreçada a l'eficiència energètica i a la instal·lació de noves capacitats de generació d'energia elèctrica i de calor, i al desenvolupament de les infraestructures energètiques que resulten necessàries amb aquesta finalitat.

En el marc del Llibre blanc de l'energia, a FEDA treballem amb les institucions del país concentrant-nos en tres objectius:

- Mantenir la competitivitat de l'energia
- Produir més energia dins d'Andorra: cogeneració
- Diversificació i millores dels serveis oferts: *smart country*

(G4-14) FEDA tenim un paper protagonista en aquesta nova cultura energètica. En aquesta línia, impulsem projectes per augmentar la capacitat de la xarxa de transport d'alt voltatge, projectes d'eficiència energètica en edificis per reduir les emissions i la demanda energètica, projectes de mobilitat elèctrica, les plantes de cogeneració de Soldeu i la Comella, a més de l'aprofitament dels recursos naturals renovables d'Andorra. Aquests projectes tenen una doble vessant: econòmica, per minimitzar el preu de venda al públic de l'energia, i ambiental, per minimitzar els impactes mediambientals.

Avancem cap a un model energètic diversificat



Projectes de futur i inversions

(G4-14, G4-EC7, G4-EC8, G4-DMA Conseqüències econòmiques indirectes, G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat, G4-DMA Productes i serveis) Està previst que durant els propers deu anys FEDA inverteixi 139 milions d'euros en el desenvolupament de nous projectes:

- Desenvolupament de plantes de cogeneració
- Les xarxes de calor associades a les plantes
- Incrementar la capacitat de les xarxes de transport i distribució

L'impacte d'aquestes inversions a la societat té dues vessants:

- Mediambiental: reduïm les emissions de CO₂ i fomentem polítiques d'estalvi energètic.
- Econòmic: augmentant la producció nacional fem créixer el PIB, a més d'afegir valor a l'economia i generar llocs de treball.

(G4-DMA Conseqüències econòmiques indirectes, G4-14) Pel que fa els nous projectes de producció d'electricitat aquests es concretaran amb el Pla nacional d'infraestructures energètiques en què treballa el Govern. Aquest pla preveu concessions en producció d'electricitat i calefacció urbana, el desenvolupament de petites estacions de producció a partir de fonts renovables així com la participació en projectes estratègics de FEDA a través de les seves futures filials. Aquests projectes permetran reduir la dependència energètica d'Andorra arribant a generar el 33% de l'energia consumida, sent actualment del 7% i el 8%.

Control i gestió integral del risc

(G4-45) El control intern del risc és un procés integral de FEDA, responsabilitat dels òrgans de govern i la direcció, dissenyat per afrontar els riscos i per aportar una seguretat raonable en la consecució de la nostra missió, assolint els objectius de:

- Execució ordenada ètica, econòmica, eficient i efectiva de les operacions
- Compliment de les obligacions de responsabilitat
- Compliment de les lleis i regulació aplicable
- Salvaguarda dels recursos per evitar pèrdues, mal ús o danys

(G4-46, G4-47) Durant el 2015 una empresa externa ha avaluat els riscos de l'organització i ha elaborat un mapa de riscos, classificant-los per probabilitat i efectes, i una proposta de pla d'acció. Els principals riscos detectats són: informàtics, d'explotació, naturals (geològics, aiguats, tronades, contaminacions, geotècnics, incendis i inundacions), d'intrusió a les instal·lacions, humans, socials (derivats del manteniment) i econòmics. Per a l'any 2016 és objectiu de la Direcció de Transport la redacció de 9 plans de contingència, i per al 2017 es preveu l'elaboració d'altres plans per a cada un dels riscos més prioritaris que s'han detectat.

Govern corporatiu

(G4-34, G4-35) Els òrgans de govern FEDA són el Consell d'Administració i el director general, i les competències de l'un i de l'altre continuen sent, bàsicament, les mateixes que han tingut fins ara en virtut de la Llei del 14 de gener de 1988 de creació de la societat pública Forces Elèctriques d'Andorra i les seves posteriors modificacions. (G4-40) Tanmateix, el nomenament dels membres del Consell d'Administració de FEDA es realitza segons el que estableix la Llei del 14 de gener de 1988.

(G4-36) El Consell d'Administració es reuneix periòdicament en sessions ordinàries i cada 3 mesos es presenta un informe resum de gestió amb les dades més representatives de l'organització, principalment financeres i econòmiques. Les diferents direccions operatives de FEDA rendeixen comptes a la Direcció General a través de reunions periòdiques.

(G4-38, G4-39) **Consell d'Administració**

Presidenta

Sílvia Calvó Armengol, Ministra de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat

Representants del Govern

Jordi Cinca Mateos, Ministre de Finances

Josep Maria Missé Cortina, Secretari d'Estat per a la diversificació econòmica

Manel Riera Martínez, Director del Departament d'Ordenament Territorial

Representants de la Direcció

Albert Moles Betriu, Director General de FEDA

Eva Iglesias Garcia, Directora Planificació i Control

Secretari del Consell d'Administració

Jaume Forné Angrill, Director de Regulació i Mercats

Equip directiu

Albert Moles Betriu, Director General

Vicenç Jorge Seco, Director d'Operacions

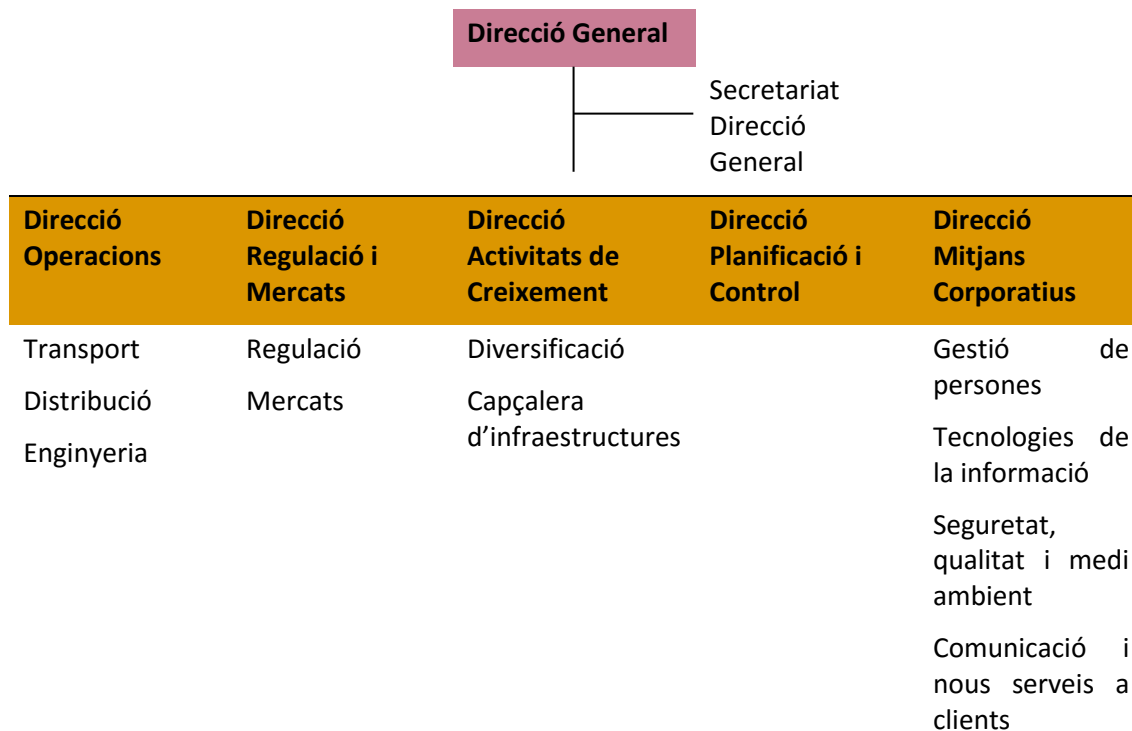
Eva Iglesias Garcia, Directora de Planificació i Control

Jaume Forné Angrill, Director de Regulació i Mercats

Nota: A 31 de desembre de 2015.

Organigrama

(G4-34) El nostre model organitzatiu s'articula a través de diferents direccions i àrees orientades a promoure accions i projectes per afrontar amb eficiència i eficàcia els reptes actuals i de futur de FEDA.



Pràctiques de bon govern i transparència

(G4-DMA Lluita contra la corrupció, G4-DMA Compliment regulatori SO) Des dels nostres inicis hem mantingut una aposta constant i decidida per impulsar el bon comportament dels òrgans de govern corporatiu. Això es fa possible amb el compliment de les normes legals exigibles que ens són aplicació.

(G4-42, G4-56) Des de 2012 disposem d'un Codi Ètic que estableix les pautes per un comportament responsable dels membres del Consell d'Administració i de tots els empleats de FEDA, tant fixes com temporals, així com certs col·laboradors externs.

(G4-SO3) L'activitat de FEDA està sotmesa a una sèrie de controls que redueixen d'una manera efectiva el potencial risc de que es produeixin situacions no alineades amb el nostre Codi Ètic.

(G4-41) FEDA té una voluntat de transparència i publicitat en la seva gestió seguint l'esperit de les lleis de finances públiques i de contractació d'Andorra. A més de l'habitual auditoria externa de comptes, FEDA està sotmesa al control del Departament d'Intervenció del Ministeri de Finances i Funció Pública que fiscalitza les adjudicacions i accions pressupostàries i al control del Tribunal de Comptes que garanteix la correcta gestió del Consell d'Administració.

(G4-SO4) D'altra banda, les persones que gestionen projectes o contractes amb altres empreses estan degudament formades i informades dels requisits legals i bones pràctiques en l'àmbit dels contractes. La direcció de Planificació i Control a més, controla exhaustivament tots els passos dels procediments de contractació.

El compromís amb la sostenibilitat

La responsabilitat social corporativa és part de la nostra cultura empresarial, i constitueix el marc de les activitats que desenvolupem per assolir la nostra missió. Volem ser una empresa sostenible, ètica i compromesa amb el país i les persones promovent una gestió enfocada a l'excel·lència i la responsabilitat en el desenvolupament de les nostres funcions.

<p>Visió</p> <p>Portar el país cap a solucions energètiques sostenibles</p> <p>Missió</p> <p>Satisfer les necessitats energètiques dels nostres clients aportant solucions sostenibles i modernes, aprofitant els recursos propis i fomentant la implicació dels agents socioeconòmics.</p>	<p>(G4-56) Valors</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromís • Clients • Eficiència • Lideratge • Innovació • Medi ambient/Sostenibilitat • Qualitat
---	--

FEDA present al Global Compact International Yearbook

Hem aparegut a l'edició 2015 del *Global Compact International Yearbook*. Es tracta d'una de les publicacions líder mundial en responsabilitat social corporativa. Té més de 400.000 lectors entre les edicions en paper i les descàrregues electròniques. Ofereix informació en profunditat sobre afers clau del camp de la sostenibilitat a socis d'arreu del món. A més, pretén promoure l'intercanvi de coneixement i aprenentatge seguint els principis del Pacte Mundial, la que es defineix com la iniciativa més gran del món en sostenibilitat empresarial i amb la qual FEDA també està compromesa des de l'any 2012 (G4-15).

Gestió i organització interna de la responsabilitat social corporativa

(G4-49) El compromís amb el desenvolupament sostenible de FEDA està integrat en les diferents àrees de gestió de l'ens, considerant tant el tracte amb els clients com les relacions amb proveïdors o entre els col·laboradors, amb l'objectiu de contribuir a un futur energètic sostenible. La gestió de la responsabilitat corporativa es centralitza des de la Direcció de Seguretat, Qualitat i Medi Ambient. (G4-43) Les qüestions relatives a aspectes socials, ambientals i econòmics són traslladades al Consell d'Administració a través de la figura del Director General durant les reunions d'aquest òrgan, els informes elaborats periòdicament i la memòria de sostenibilitat.

(G4-15, G4-16) **FEDA és membre del Organizational Stakeholders Program de GRI des de 2008, actualment anomenat "Gold Community"**

Els grups d'interès

(G4-24) Tenim el compromís de promoure un diàleg basat amb la transparència i la proximitat amb els grups d'interès, facilitant la informació corporativa rellevant per cobrir les necessitats d'informació de totes les parts. Aquesta comunicació és clau per aconseguir una relació de confiança amb ells.

<p>Propietat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estat Andorrà <p>Clients</p>	<p>Treballadors</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleats fixes • Empleats eventuais i estatgers 	<p>Partners Externs/Socials</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administració central (Govern) • Administracions comunals
---	---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Companyies distribuïdores d'electricitat (mútues elèctriques) • Industrials • Clients domèstics • Administracions 	<p>Proveïdors</p> <ul style="list-style-type: none"> • Andorrans • Estrangers 	<ul style="list-style-type: none"> • Associacions i grups • Societat en general <p>Mitjans de comunicació</p>
--	--	--

La materialitat

(G4-18) El principal objectiu de la memòria de responsabilitat social és oferir una visió integrada de l'acompliment econòmic, social, ambiental i de govern corporatiu de FEDA, donant resposta a aquells temes que interessin als col·lectius i persones amb qui es relaciona l'ens.

Per determinar quins temes són rellevants per a FEDA (àmbit intern) i els seus grups d'interès (àmbit extern), s'ha dut a terme un procés amb diverses fases, segons la norma AA1000SES (2011) d'Accountability i la *Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat* versió G4 del Global Reporting Initiative.

- 1. Identificació.** S'ha realitzat en base als impactes de les seves accions i activitat i en els seus grups d'interès. Les eines i fonts d'informació internes i externes utilitzades per a la identificació han estat: *Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat* versió G4 del Global Reporting Initiative, suplement sectorial per a empreses elèctriques versió G4 del Global Reporting Initiative, *Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?* de Global Reporting Initiative 47- *Electric Utilities and Independent Power Producers and Energy Traders*, els resultats de l'estudi de benchmarking sectorial i la informació publicada a la memòria de responsabilitat social 2014. Els aspectes identificats han estat classificats en set categories: relació amb els clients i responsabilitat en la prestació del servei, gestió ambiental, relació amb els empleats, estratègia de negoci i sector, ètica empresarial, relació amb la societat i relació amb els proveïdors.
- 2. Priorització.** S'han seleccionat els aspectes materials a través d'una anàlisi interna (rellevància per a FEDA) i externa (rellevància per als grups d'interès de FEDA) per conèixer el grau d'importància que tenien els temes identificats des d'ambdues perspectives. Per a la priorització interna dels aspectes s'ha portat a terme una sessió presencial amb membres de l'equip directiu de FEDA, incloent el director general. Per a la priorització externa, s'ha realitzat una consulta específica mitjançant una enquesta en línia amb la qual s'han puntuat els diversos temes en funció del seu grau d'importància per al desenvolupament sostenible i socialment responsable de FEDA. S'ha comptat amb la participació dels grups d'interès: mútues elèctriques, clients, empleats (fixes i eventuais), proveïdors andorrans (top 10) i administració pública. Addicionalment, amb els empleats es va portar també a terme una sessió presencial.

Una vegada conclòs el procés, i havent determinat els aspectes i el seu grau d'importància, s'ha decidit considerar materials tots aquells temes amb importància alta tant per a l'entitat com per als seus grups d'interès, alta-mitja i mitja-alta i mitja-mitja respectivament. Així mateix, s'han passat a considerar materials els aspectes que es troben en els dos extrems: alta-baixa i baixa-alta per a ambdues perspectives.

- 3. Validació.** Amb l'objectiu de garantir que la materialitat ofereix una visió raonable i equilibrada dels temes més rellevants per al desenvolupament sostenible i responsable

a nivell econòmic, ambiental, social i de bon govern de FEDA, els departaments més directament vinculats a temes de RSC, així com la direcció general, han analitzat els resultats obtinguts.

(G4-19) **Matriu de materialitat**

Rellevància per als grups d'interès	Alta	<p>Eficiència del sistema</p>	<p>Salut i seguretat dels clients</p> <p>Conseqüències econòmiques indirectes</p> <p>Lluita contra la corrupció</p> <p>Compliment regulatori</p> <p>Gestió responsable de la cadena de proveïdors*</p>	<p>Accés a l'electricitat</p> <p>Emissions</p> <p>Salut i seguretat en el treball</p> <p>Disponibilitat i fiabilitat</p> <p>Gestió de la demanda</p> <p>Planificació i resposta davant de catàstrofes i emergències</p>
	Mitja	<p>Accés a una informació adequada</p> <p>Materials</p> <p>Avaluació</p> <p>Mecanismes de reclamació per impacte social</p>	<p>Energia</p> <p>Biodiversitat</p> <p>Compliment regulatori</p> <p>Educació i sensibilització ambiental*</p> <p>Control i gestió de riscos*</p> <p>Pràctiques d'adquisició</p>	<p>Etiquetatge dels productes i serveis</p> <p>Desenvolupament i integració d'energies renovables*</p> <p>Productes i serveis</p>
	Baixa	<p>Privacitat dels clients</p> <p>Transport</p> <p>Mecanismes de reclamació ambiental</p> <p>Mecanismes de reclamació en matèria de drets humans</p> <p>Relacions responsables amb la comunitat*</p> <p>Avaluació ambiental, de les pràctiques laborals, de la repercussió social i en matèria de drets humans dels proveïdors</p>	<p>Compliment regulatori</p> <p>General</p> <p>Ocupació</p> <p>Relacions entre els treballadors i la direcció</p> <p>Diversitat i igualtat d'oportunitats</p> <p>Igualtat de retribució entre dones i homes</p> <p>Mecanismes de reclamació sobre pràctiques laborals</p> <p>Comunitats locals</p>	<p>Formació i educació</p> <p>Acompliment econòmic</p> <p>Investigació i desenvolupament</p> <p>Bon govern corporatiu, ètica i transparència*</p>
		Baixa	Mitja	Alta
		Rellevància per FEDA		

Relació amb els clients i responsabilitat en la prestació del servei

Gestió ambiental

Relació amb els empleats

Estratègia de negoci i sector

Ètica empresarial

Relació amb la societat

Relació amb els proveïdors

En negreta els aspectes materials

(*) Aspectes no GRI-G4

Qualitat en la prestació del servei

A FEDA ens esforcem per garantir l'accés a l'electricitat al major nombre de persones amb elevats estàndards de qualitat, seguretat i eficiència. El 2015 hem continuat treballant per millorar la fiabilitat del subministrament, i ha estat un any marcat per les grans obres de manteniment que han de seguir assegurant la competitivitat de preus i qualitat de servei.

Gestió de la demanda i producció

(EU10, G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat) Actualment, el percentatge d'energia produïda a Andorra està al voltant del 17% i la resta de la demanda dels consumidors es cobreix mitjançant la importació d'energia elèctrica gràcies als acords a llarg termini promoguts pel Govern.

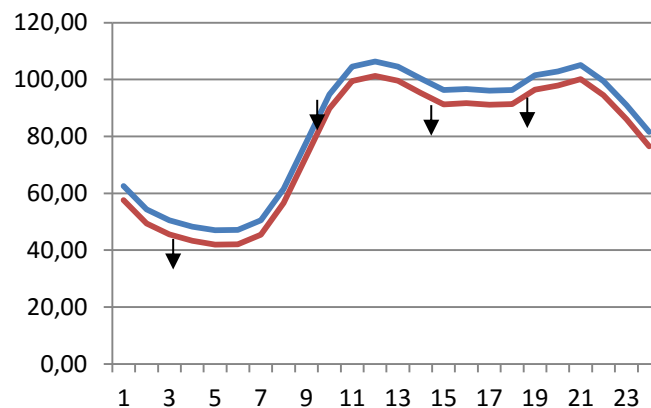
La voluntat de FEDA i del Govern és potenciar l'autosuficiència energètica del país

(G4-EC8) Per afermar la disponibilitat energètica del país i promoure instal·lacions de producció d'energia més eficients i respectuoses amb el medi ambient, el Consell de Ministres va aprovar un autorització perquè FEDA pugui importar i emmagatzemar gas natural líquid per a la central de cogeneració de Soldeu. Aquesta planta de cogeneració servirà per diversificar les fonts d'energia i augmentar la producció nacional, d'acord amb el Llibre Blanc de l'Energia.

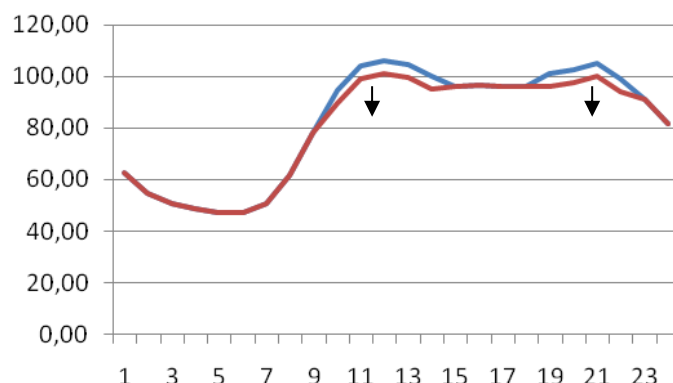
(G4-DMA Gestió de la demanda) A FEDA disposem d'un sistema de gestió de la demanda que cobreix tots els seus clients. Des de l'any 1996, hem equipat les seves estacions transformadores i repartidores (ETR) amb un sistema que permet enviar senyals per fer canvis tarifaris.

Per millorar la corba de càrrega es pot actuar amb varis paràmetres:

- 1. Reduir la demanda.** Prenent mesures d'estalvi i reduir consums (aïllament tèrmic, bombetes de baix consum, aparells eficients). Aquesta mesura depèn en gran part dels consumidors.

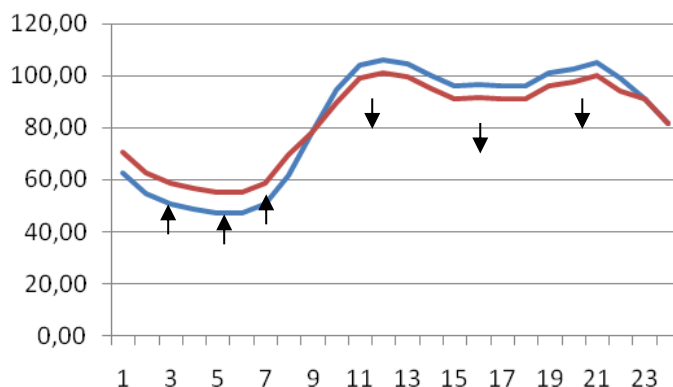


2. **Reduir les puntes.** Durant les hores de més consum es pot traslladar part de la demanda a altres energies.



3. **Traslladar la demanda.** (G4-DMA Gestió de la demanda) Mitjançant aparells amb acumulació i programadors es pot traslladar part del consum de les hores amb més demanda (punta) a les hores amb menys càrrega a la xarxa (vall).

El nostre sistema centralitzat de gestió de la demanda pot generar els senyals per fer bascular automàticament el consum dels aparells cap a les hores de nit. A FEDA estem en relació permanent amb les empreses promotores, constructores i instal·ladors elèctrics perquè els nous edificis estiguin equipats per rebre de manera automàtica els senyals de canvi d'horari.



Demanda d'energia elèctrica a Andorra

El consum total d'Andorra durant el 2015 ha estat de 571 GWh, el que representa un increment del 0,9% respecte a l'any 2014.

Evolució de la demanda d'energia elèctrica d'Andorra (MWh)

	2013	2014	2015	Variació 2014-2015
Gener	62.927	62.397	64.879	4,0%
Febrer	56.763	55.908	58.951	5,4%
Març	57.913	55.096	55.727	1,1%
Abril	45.821	44.690	43.168	-3,4%
Maig	43.128	40.647	39.238	-3,5%
Juny	39.567	37.891	38.052	0,4%
Juliol	40.854	39.730	41.882	5,4%
Agost	40.669	39.686	40.098	1,0%

Setembre	38.969	38.539	38.486	-0,1%
Octubre	42.374	41.403	43.187	4,3%
Novembre	50.423	47.316	47.351	0,1%
Desembre	62.376	62.401	59.766	-4,2%
Total	581.782	565.705	570.785	0,9%

Producció d'energia elèctrica a Andorra

(EU3) Pel que fa a la producció pròpia, Andorra ha generat 99,5 GWh, el que representa el 17% del consum total d'Andorra entre la central hidràulica de FEDA (85,7 GWh) i el centre de tractament de residus de la Comella (13,8GWh), un 22% de menys que l'any anterior, degut en gran part a l'aturada per les obres d'Engolasters.

(EU1) La potència instal·lada a la Central hidroelèctrica és 47 MVA i està constituïda per dos grups de 15 MVA cada un i un de 17 MVA. El Centre de Tractament de Residus disposa d'una potència instal·lada de 5 MVA que permet cobrir la demanda d'energia elèctrica de la pròpia planta incineradora i la resta s'aporta a la xarxa elèctrica de FEDA.

(EU3) Pel que fa a les instal·lacions d'energia solar fotovoltaica integrades en edificacions i interconnectades a xarxa de baixa tensió, el 2015 hi ha hagut 20 instal·lacions i la potència instal·lada ha estat de 226,71 kWp. (EU2) A través d'aquestes instal·lacions s'han produït 237.479 kWh durant l'any.

Producció i cobertura de la demanda

	2013	2014	2015	Variació 2014-2015
(EU2) Producció Central hidroelèctrica (MWh)	101.779	113.416	85.671	-24,5%
(EU2) Producció Centre de tractament de residus d'Andorra (MWh)	12.904	13.392	13.809	3,1%
(G4-EN4) Importació França (MWh)	181.836	206.384	210.402	1,9%
(G4-EN4) Importació Espanya (MWh)	285.266	232.506	260.907	12,2%
Cobertura de la demanda	581.785	565.699	570.789	0,9%
Central hidroelèctrica	17,5%	20,0%	15,0%	-25,1%
Centre de tractament de residus d'Andorra	2,2%	2,4%	2,4%	2,2%
Importació França	31,3%	36,5%	36,9%	1,0%
Importació Espanya	49,0%	41,1%	45,7%	11,2%

Treballs de manteniment de la infraestructura hidràulica de FEDA

(G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat, G4-DMA Eficiència del sistema) Amb l'objectiu de garantir l'eficiència, el bon funcionament de la central hidroelèctrica i garantir el millor preu de l'energia, anualment a final d'estiu, duem a terme campanyes de manteniment de tota la infraestructura hidràulica que gestionem. Aquesta infraestructura està formada pels canals que desemboquen al llac d'Engolasters, la canonada forçada que arriba fins al fons de vall i tota la resta d'elements electromecànics de la central hidroelèctrica d'Encamp. Durant el 2015 els treballs portats a terme han estat:

- Manteniment a Engolasters

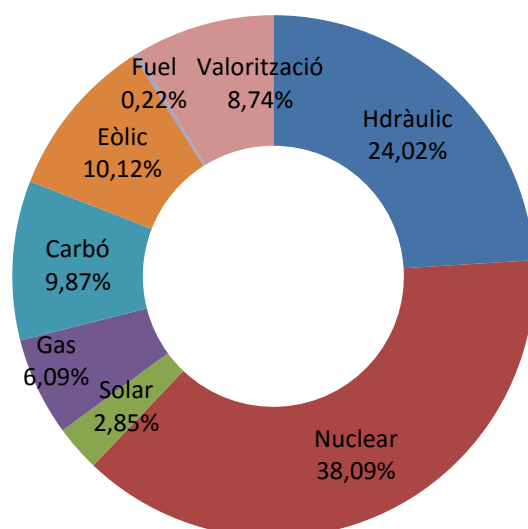
- Substitució de la vàlvula de capçalera
- Manteniment de la canonada forçada amb helicòpter
- Reparacions del canal Valira

(EU12) **Balanç energia 2015 (en MWh)**

	Entrades	Pèrdues	Sortides
Alta tensió			
Compra energia França i Espanya	474.561 MWh	0,69% 3.252 MWh	
Barres 110 k V	471.309 MWh		
Producció central hidràulica	85.671 MWh	1,00%	
Total barres 110 kV	556.980 MWh	5.570 MWh	
Mitja tensió			
Barres 20 kV	551.410 MWh		
Producció Centre de Tractament de residus	13.809 MWh		
Total barres 20 kV	565.219 MWh	3%	
Total distribució FEDA	389.926 MWh	11.698 MWh	Vendes mútues 175.293 MWh
Baixa tensió			
Barres BT	378.229 MWh		Vendes mútues 1.328 MWh
		2,07%	Vendes a clients 369.105 MWh
Total barres BT	376.900 MWh	7.795 MWh	
Total	574.041 MWh	28.315 MWh	545.726 MWh

Origen de l'energia consumida a Andorra

La distribució de l'origen de l'energia durant el 2015 ha estat la següent:



(G4-EN17) Les emissions de CO₂ necessàries per a la producció elèctrica demandada a Andorra l'any 2015 han estat 102.629 t CO₂.

El Despatx Elèctric d'Explotació de FEDA

(G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat) El Despatx Elèctric d'Explotació de FEDA és el centre de comandament de la xarxa elèctrica d'Andorra. Des d'aquest despatx es controla en tot moment, els intercanvis d'energia amb França i Espanya, la producció pròpia d'energia, i l'estat del servei als clients.

El bon funcionament del sistema es basa en tres pilars fonamentals:

- **Les persones.** Durant les 24 hores del dia i tots els dies de l'any dues persones de FEDA asseguren el correcte funcionament de la xarxa per a que arribi l'energia a tots els clients de FEDA.
- **Els sistemes.** Existeixen tres sistemes principals d'ajuda a l'operació:
 - El sistema de telecomandament de la xarxa de transport i distribució, permet maniobrar a distància la totalitat dels equips d'alta tensió i el 20% dels equips de distribució. També recull totes les informacions i alarmes i ajuda a les seves anàlisis i tractament. Assegura en tot moment l'existència d'una via de subministrament a cada client tenint en compte les indisponibilitats per treballs programats o avaries.
 - El sistema de comandament de la central permet gestionar l'aigua disponible per a la producció, informant dels cabals i nivells de les preses i canals. Recull totes les informacions del grup, i en facilita la seva operació.
 - El sistema de gestió de dades que permet arxivar-les, per a posteriors anàlisis i previsions. Aquestes dades (energies, potències, qualitat de servei, ...) permeten detectar la necessitat d'ampliació de la xarxa i programar noves inversions, així com ajustar els programes de manteniment a l'estat real de les instal·lacions.
- **L'entorn de treball.** Tenir un lloc de treball adaptat al tipus de treball a realitzar és també un punt clau en el bon desenvolupament d'una tasca. Des del Despatx Elèctric d'Explotació es té la responsabilitat de l'estat de les instal·lacions elèctriques de FEDA i de la continuïtat i qualitat del servei donat.

Innovació

(G4-14, G4-EC7, G4-EN27, G4-DMA Conseqüències econòmiques indirectes, G4-DMA Investigació i desenvolupament, G4-DMA Productes i serveis, G4-DMA Desenvolupament i integració d'energies renovables*) A FEDA ens comprometem amb la innovació, la recerca i el desenvolupament. El 2015 hem impulsat i participat en diversos projectes adreçats a millorar de la qualitat de vida de les persones i a la promoció de nous models energètics més sostenible i eficients.

- **Ecoterm, un projecte de país**

(G4-EN7, G4-EC8) Ecoterm és un nou servei de calefacció urbana, un sistema de calefacció central com la de qualsevol comunitat de veïns, però de grans dimensions, per proveir una ciutat o un barri. Aquest nou servei proporciona millor rendiment, més respecte per al medi ambient i tot, a un preu més econòmic juntament amb la garantia de qualitat de FEDA.

El sistema disposa d'una instal·lació que produeix calor que s'utilitza per escalfar aigua i que es canalitza pels seus carrers perquè arribi a totes les llars, incrementant l'eficiència en l'aprofitament de l'energia i la disminució de l'impacte ambiental.

La xarxa de calefacció urbana alimentarà inicialment el poble de Soldeu i la zona de la carretera general a l'alçada d'Incles. L'origen de l'energia calorífica serà la Central de Cogeneració de Soldeu i, a més de poder alimentar aquest nuclis urbans. Per produir l'aigua calenta i l'electricitat la Central farà servir gas natural líquid (GNL), combustible fòssil amb menys impacte ambiental.

(G4-EN27, G4-DMA Conseqüències econòmiques indirectes) Aquesta nova xarxa de calefacció és una prova pilot a Andorra. La inversió total efectuada ha estat aproximadament de 13,7 M€ per la central de cogeneració i la xarxa de calor de districte. Les dues infraestructures entraran en funcionament a partir del novembre del 2016 .

Amb horitzó a l'any 2019, es preveu l'entrada en servei d'una segona xarxa de calefacció urbana a Andorra la Vella aprofitant l'escalfor residual que genera del Centre de Tractament de Residus ubicat a la Comella. Actualment el Centre de Tractament de Residus d'Andorra (CTRASA) produeix electricitat mitjançant una turbina alimentada per l'energia provinent de la incineració dels residus sòlids urbans.

FEDA hem escollit desenvolupar un projecte per calefacció centralitzada al sector d'Andorra la Vella en proximitat a la Planta de Tractament de Residus de la Comella amb una central de cogeneració amb GNL i la realització de les modificacions pertinents a CTRASA que permetin millorar la valorització energètica de la mateixa mitjançant la recuperació de la calor actualment desaprofitada.

Mitjançant la cogeneració s'aconsegueix un doble objectiu: la producció d'electricitat, de la que Andorra n'és deficitària, i la producció de calor, el que implica un aprofitament de l'energia primària (gas natural) molt elevat. L'augment d'eficiència aconseguit, no és només un objectiu empresarial sinó que, en el context actual de crisi energètica i increment de l'efecte hivernacle, l'aprofitament integral de l'energia és un acte de responsabilitat i un compromís ineludible que l'empresa pública té envers la societat.

- **Aposta pel vehicle elèctric i híbrid endollable**

(G4-EN7) FEDA hem signat un Conveni amb el Govern per la implantació del vehicle elèctric i híbrid endollable. Aquest conveni sorgeix de les recomanacions de l'Informe de la Mobilitat de l'Automòbil Club d'Andorra del 2013 i traça un full de ruta per aconseguir que d'aquí tres anys Andorra es converteixi en el segon país del món amb més implementació de la mobilitat elèctrica, amb un 6 % de penetració al parc mòbil.

El nostre paper i el de les altres companyies de distribució d'electricitat en aquest conveni és elaborar el pla d'implantació de les infraestructures de càrrega, establir-ne el disseny i la tipologia, instal·lar aquests punts de càrrega i desenvolupar un sistema de cobrament o facturació nacional del seu ús.

Durant el 2016, tenim previst la instal·lació d'una desena de punts de càrrega públics arreu del país i de domèstics als compradors de vehicles elèctrics. Aquestes són accions alineades amb el *Llibre blanc de l'energia d'Andorra*.

- **Col·laboració amb la Fundació Actua Tech per promoure una mobilitat més sostenible**

(G4-DMA Conseqüències econòmiques indirectes) El 2015 s'ha presentat la Fundació Actua Tech, promoguda per FEDA, el Govern, Andorra Telecom i la Universitat d'Andorra, la qual té com a objectius el desenvolupament de projectes d'interès públics per a la implantació de les noves tecnologies, la diversificació econòmica i la millora de la qualitat de vida.

En el marc de la relació amb Actua Tech, hem col·laborat en el projecte de desenvolupament d'un Big Data nacional. Els equips de recerca de les dues parapúbliques tecnològiques -Andorra Telecom i FEDA- la Universitat d'Andorra i un equip de recerca del Massachusetts Institute of Technology (MIT) han iniciat els treballs per desenvolupar una plataforma tecnològica que permeti recollir dades multisectorials per a la millora i desenvolupament de diferents serveis. És la plataforma sobre la qual es basa el projecte de *Smart country* en què treballa la Fundació.

A través de la Fundació Actua Tech, FEDA apostem per les noves tecnologies

- **Instal·lació de nous comptadors intel·ligents**

(G4-EN7) En línia amb l'objectiu d'innovar per oferir un millor servei, el 2015 vam realitzar una intervenció pel canvi de comptadors dels clients de tarifa domèstica discriminada instal·lant-los comptadors intel·ligents *smart-grid* que permeten un seguiment i control més acurat dels consums, a més de mostrar les corbes de càrrega.

Infraestructures

Infraestructures de transport

La nova línia d'alta tensió que uneix l'Ospitalet i l'ETR ha suposat una inversió de 2,924 milions d'euros

La importació i el transport intern d'energia es porta a terme a través d'una xarxa de transport de 58,2 km de cable, el 31% del qual és soterrat. Aquesta energia transportada a alta tensió arriba a cinc les estacions transformadores i repartidores que tenen la funció de lliurar l'energia rebuda a la xarxa de mitja tensió (20 kV).

(G4-EC7, G4-13, EU4) **Línies d'alta tensió (km)**

	2013	2014	2015
Cable aeri	38,4	34,7	40,2
Cable soterrat	17,9	18,0	18,0
Total	56,3	52,7	58,2

(G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat, G4-DMA Conseqüències econòmiques indirectes) **Capacitat disponible**

Estacions transformadores i repartidores	2015				
	Potència instal·lada (MW)	Potència garantida (MW)	Potència màxima (MW)	Energia transitada (MW)	Proporció (en %)
Encamp	180	108	69	338.680	59,0%
Ransol	72	36	15	53.596	9,4%
Margineda	72	36	22	114.582	20,1%
Grau Roig	72	36	22	63.926	11,2%
Total	396	216	129	570.784	

Nova línia de 225 kV

(G4-13, G4-EU6, G4-EC7, G4-DMA Conseqüències econòmiques indirectes, G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat) Amb l'objectiu d'augmentar la capacitat de la xarxa elèctrica, el 2015 s'ha posat en servei la nova línia de 225 kV que uneix l'Ospitalet i l'Estació transformadora i repartidora (ETR) de Grau Roig.

Aquesta nova connexió substitueix la vella línia de 110 kV, ubicada majoritàriament en territori francès, i permetrà duplicar la capacitat d'importació energètica des de França, fet que donarà resposta al creixement de la demanda elèctrica d'Andorra a trenta anys vista. Així mateix, també implica un increment important de la seguretat en el subministrament.

La nova línia té una longitud de 5.500 m i es subjecta amb 24 torres d'alçada variable ubicades totes en territori andorrà, al marge dret del riu Arieja, que connectarà el cable de 225 kV ja present a la galeria de serveis del túnel d'Envalira amb una torre ja existent a França i connectada a l'ETR d'Hospitalet-près-l'Andorre. La construcció, amb una durada de 9 mesos començant a l'abril i finalitzant al desembre, s'ha efectuat garantint el màxim la integració

paisatgística i s'ha optimitzat la ubicació de cada torre per evitar els riscos d'allaus i esllavissades.

La posada en servei d'aquesta nova interconnexió de més capacitat s'emmarca dins d'un pla d'inversions de FEDA que ha de permetre mantenir la competitivitat de l'energia, produir-ne més dins d'Andorra per mitjà de la construcció de noves centrals, a més de diversificar i millorar els serveis oferts als clients. El pressupost adjudicat de l'obra ha estat de de 2.924.715,73 €, sense impostos.

La capacitat de les línies d'alta tensió que permeten la compra d'energia a Espanya i França permet assegurar la bona qualitat del servei. En cas d'avaría o de treball de manteniment d'una de les línies, tenim la possibilitat de connectar tota la demanda a l'altra.

Infraestructures de distribució

El 2015 la longitud de les línies de mitjana tensió ha estat de 307,5 km, dels quals un 85% són soterrats. Pel que fa a les línies de baixa tensió, la longitud ha estat de 326,7 km, augmentant un 2,5% respecte el 2014.

(EU4) Línies de mitjana i baixa tensió (km)

	2013	2014	2015
Línies de mitjana tensió	299,5	304,3	307,5
Aeri	32,5	32,16	36,2
Trenat aeri	9,5	10,0	10,8
Soterrat	257,5	262,2	260,5
Línies de baixa tensió	318,8	318,8	326,7
Aeri	0,1	0,09	0,04
Trenat aeri	29,0	29,0	27,1
Soterrat	289,6	289,6	299,5

Tant el nombre d'estacions transformadores com de transformadors de distribució ha augmentat respecte el 2014, incrementant en conseqüència la potència instal·lada.

(EU4) Estacions transformadores i transformadors de distribució

	2013	2014	2015
Estacions transformadores	518	517	522
Transformadors de distribució	652	657	661

(EU4) Potència instal·lada en transformadors de 20 kV a baixa tensió en kVA

	2013	2014	2015
Total fi (kVA)	424.700	435.135	439.130

Els projectes de connexió de nous clients a la xarxa de distribució es realitzen a demanda per a nous clients. Aquests projectes estan reglamentats per un acord del Consell d'Administració de FEDA publicat al BOPA de 31 de gener de 2001. Aquests projectes preveuen tant les instal·lacions i el material elèctric necessari com l'obra civil per dur a terme els treballs.

Garantia i continuïtat del subministrament

La qualitat del servei elèctric ha estat des del inici de FEDA una preocupació essencial i s'ha tingut en compte en totes les activitats de l'empresa.

Temps mitjà de connexió de nous contractes

El valor mitjà de la connexió de les noves altes de servei així com la dels canvis de domicili és de 2,6 hores laborables. La pràctica totalitat de les intervencions, el 97%, s'ha realitzat en un període inferior a 6 hores laborables, és a dir, menys d'un dia laborable.

Garantia de subministrament

Per garantir el subministrament es compta amb dues fonts d'energia independents que són les xarxes de França i d'Espanya que aporten una garantia de potència i qualitat. Aquestes xarxes poden en tot moment de l'any aportar l'energia necessària i permetre així respondre de manera ràpida a possibles incidents o avaries en les xarxes bàsiques de transport.

A més les actuacions en cas d'avaria d'un element bàsic de la xarxa (línies de 110kV o transformadors de 110/20 kV) s'efectuen de manera automàtica garantint la reposició del servei en un temps de 20 segons, amb el que les molèsties ocasionades als clients són petites i limitades. Per altra part, la xarxa de distribució es dissenya amb malla oberta, és a dir, que la major part dels clients disposen de dos camins per a que l'energia arribi fins a casa seva i així en cas d'avaria existeixi un camí alternatiu per restablir el servei. Aquestes maniobres s'efectuen amb sistemes de comandament a distància i calculadors que assisteixen el que permet restablir el servei en un període comprès entre 15 i 30 minuts.

D'aquesta manera, sols per un nombre reduït de clients es triga més de 30 minuts per resoldre les avaries que afecten petits sectors (1% del total). Per a aquestes avaries el personal de FEDA s'ha de desplaçar fins al lloc de l'avaria i el temps de reparació depèn de factors tècnics i meteorològics.

FEDA mesura la continuïtat del subministrament a través de l'indicador TIEPI (Temps d'Interrupció Equivalent de la Potència Instal·lada en mitjana tensió). Aquest reflecteix la duració en hores o minuts de la interrupció hipotètica del subministrament elèctric referit a la potència total instal·lada, i que és equivalent a la suma de la duració de totes les interrupcions reals del servei tenint en compte la potència afectada de cada una d'elles. Com que FEDA tenim una xarxa de transport petita, el TIEPI calculat inclou també les avaries en aquesta xarxa, imputables a FEDA o a les xarxes dels països veïns.

(EU29) El temps de tall per client mesurat pel TIEPI ha estat de 3 minuts per tot l'any 2015, sent el mínim històric mai assolit fins ara

El temps de tall per client mesurat pel TIEPI ha estat de 3 minuts per tot l'any 2015. Aquest valor reflecteix la constant millora de les instal·lacions i del servei que cada vegada necessita més atenció per a poder mantenir aquest nivell tant baix.

El valor relatiu als descàrrecs és cada any més baix, ja que una part molt important de la xarxa de distribució, i la totalitat de la xarxa de transport està mallada i permet varis camins d'alimentació. Això permet que FEDA pugui realitzar treballs d'extensió o manteniment de la xarxa sense afectar els clients.

Sols els treballs en els comptadors o transformadors a casa dels clients es realitzen amb un tall del subministrament elèctric. No obstant, aquests treballs es realitzen avisant els clients amb antelació, i en algun cas acordant les hores en que es produeix menys perjudici.

Es poden comparar els resultats amb els valors fixats l'any 2007 en la normativa d'Espanya (RD 1634/2006, de 29 de desembre, pel que s'estableixen les tarifes elèctriques a partir de l'1 de gener de 2007 (BOE 30/12/2006)):

RD 1634/2006	Valor TIEPI
Zona urbana	1,5 hores
Zona semi urbana	3,5 hores
Zona rural consolidada	8 hores
Zona rural dispersa	12 hores

Els valors del TIEPI mitjà de la zona distribuïda per FEDA són molt inferiors als valors màxims regulats a Espanya en zona urbana.

(EU28, EU29) **TIEPI (minuts)**

	2013	2014	2015
Avaries	9,38	7,11	3,05
Descàrregues a la xarxa	0,10	0,12	0,30
Total	9,48	7,23	3,35
TIEPI (hores)	0,158	0,121	0,049

Nou Sistema de Control i Adquisició de Dades (SCADA)

El mes de juny de 2015 es va inaugurar el nou sistema de control de l'energia elèctrica d'Andorra, amb la visita de Sr. Manuel Valls, Primer Ministre de la República Francesa, en presència d'altres personalitats del govern andorrà.

Aquest nou centre ha esdevingut l'element clau del sistema elèctric i en la qualitat del servei, que es suma al primer d'aquestes centres que es va posar en funcionament l'any 2006 i gràcies al qual es van poder assolir, de manera continuada, nivells mitjans d'interrupcions de servei inferiors a 10 minuts per any.

Planificació i resposta davant catàstrofes i emergències


(G4-DMA Planificació i resposta davant catàstrofes i emergències) Una part molt important de les accions preventives que portem a terme són les relacionades amb l'assegurament de la seguretat de totes les instal·lacions, principalment els centres productius d'electricitat i la xarxa de transport.

FEDA disposem de Plans de Contingència que, a més de prevenir riscos potencials sobre la seguretat dels nostres treballadors i dels ciutadans, afavoreixen el manteniment del subministrament elèctric en tot moment i redueixen les afeccions sobre el medi ambient:

- Pla de Manteniment
- Plans d'emergències de les subestacions
- Plans de contingència

Tenint en compte les característiques del servei que oferim, els protocols de prevenció i d'actuació davant possibles situacions d'emergència o catàstrofes naturals, en funció de la casuística, poden implicar a altres actors del territori com ara el cos de Bombers, Protecció Civil o la Policia Local.

La nostra col·laboració amb aquests actors s'articula també amb accions formatives específiques, per part del personal de l'empresa, adreçades a aquests col·lectius com ara la formació pràctica sobre riscos elèctrics al membres del Cos de Bombers d'Andorra. El 2014 vam



impartir aquest tipus de formació a tots els bombers, aproximadament 200, i el 2015 a 3 nous bombers i a agents del grup d'intervenció de la Policia d'Andorra (GIPA). A banda, també impartim formacions puntuals sota demanda.

En el marc del Pla de prevenció d'emergències de FEDA, cada any realitzem simulacres d'incendis per tal de comprovar l'eficàcia i la capacitat de resposta dels empleats. També portem a terme campanyes d'informació del risc que comporta treballar o fer actuacions prop de les línies elèctriques destinades a empreses d'obres públiques, agricultors i pescadors.

Orientació al client

Durant el 2015 hem continuat impulsant accions per millorar l'atenció al client de cara a progressar en aquest àmbit i incrementar la percepció positiva del servei ofert.

Perfil del client i serveis prestats

El 77% dels clients de FEDA són domèstics amb tarifa blava domèstica. Respecte el 2014, el nombre de clients ha augmentat un 1,6%.

(G4-8) Tipus de client	Tipus de tarifes	(EU3, G4-9) Nombre de clients		
		2013	2014	2015
Domèstic	Blava domèstica	24.622	25.022	25.449
Petits professionals o industrials	Blava professional (<25 kW)	5.462	5.538	5.644
Professionals o industrials mitjans	Vermella (25-200kW)	1.593	1.616	1.617
Grans industrials	Verda (>250 kW)	162	158	155
		31.839	32.334	32.865

El nombre de clients grans industrials (tarifa verda) ha disminuït progressivament els tres darrers anys.

Clients segons potència contractada

kW	2013	2014	2015	Variació 2014-2015	Potència client
Blava domèstica	157.373	160.274	163.479	2,0%	81
Blava professional	55.509	55.909	56.364	0,8%	2
Vermella	92.004	93.963	94.317	0,4%	17
Verda	81.459	81.144	78.339	-3,5%	48
Total	386.345	391.290	392.498	0,3%	

Potència contractada amb relació el nombre de clients

kW	2013	2014	2015	Variació 2014-2015
Blava domèstica	6,4	6,4	6,4	0,3%
Blava professional	10,2	10,1	10,0	-1,1%
Vermella	57,8	58,1	58,3	0,3%
Verda	502,8	513,6	505,4	-1,6%
Total	12,1	12,1	11,9	-1,3%

Energia lliurada als clients

kWh	2013	2014	2015	Variació 2014-2015
Blava domèstica	94.928.971	92.837.635	93.519.605	0,7%
Blava professional	48.851.436	47.101.738	47.491.008	0,8%
Vermella	111.411.365	111.121.550	114.213.989	2,8%
Verda	118.632.818	114.854.301	113.880.517	-0,8%
Total	373.824.590	365.915.224	369.105.119	0,9%

Distribuïdores	182.011.144	175.229.956	177.473.637	1,3%
Total	555.835.734	541.145.180	546.578.756	1,0%

Totes les distribuïdores es mantenen estables excepte Unió Elèctrica d'Encamp que disminueix lleugerament els tres últims anys.

Repartició per empreses distribuïdores altres que FEDA

kWh	2013	2014	2015	Variació 2014-2015
Unió Elèctrica d'Encamp	1.472.089	1.416.192	1.328.381	-6,2%
Mútua Sant Julià	58.990.545	57.156.450	57.536.640	0,7%
Nord Andorrà	76.559.523	74.224.970	75.073.316	1,1%
SERCENSA	44.639.364	42.432.344	42.682.936	0,6%
Total	181.661.521	175.229.956	176.621.273	0,8%

Respecte el 2013, el nombre de moviments de contractació segueix una tendència a la baixa. Més de la meitat dels tràmits corresponen a altes (38%) i baixes (41%).

Nombre de moviments de contractació

	2013	2014	2015	Variació 2014-2015
Alta	2.771	2.862	2.832	-1,0%
Baixa	3.433	3.151	2.998	-4,9%
Canvi domicili	861	672	581	-13,5%
Canvi nom	650	360	485	34,7%
Canvi potència	223	184	256	39,1%
Canvi tarifa	34	14	14	0,0%
Canvi tensió	28	31	28	-9,7%
Altres	165	187	190	1,6%
Total	8.165	7.461	7.384	-1,0%

Els sectors que registren un creixement més significatiu durant el 2015 són la construcció i els magatzems, la resta es mantenen en menor o major mesura estables.

Activitat econòmica segons consum brut facturat

MWh	2013	2014	2015	Variació 2014-2015
Usos domèstics	94,9	93,0	93,6	0,6%
Activitats diverses	52,6	53,9	54,9	2,0%
Botigues	47,8	45,9	45,7	-0,5%
Hotels	41,4	40,6	41,3	1,8%
Administració	25,2	25,0	24,5	-2,3%
Bars	20,7	20,6	20,2	-1,7%
Grans magatzems	18,6	17,3	17,5	1,5%
Estacions d'esquí	14,0	15,2	15,6	2,8%

Bancs	13,4	13,0	13,2	1,7%
Oficines i assegurances	9,0	8,4	8,5	0,8%
Estacions de servei, transport i garatges	8,0	7,7	7,6	-1,6%
Enllumenat públic	8,6	8,5	8,1	-4,6%
Magatzems	4,4	4,3	4,7	8,2%
Indústries	5,7	4,0	4,1	2,8%
Centres d'ensenyament	3,9	3,8	3,9	1,2%
Construcció	2,3	2,2	2,6	17,3%
Annexes construcció	1,4	1,3	1,3	0,1%
Altres	1,8	1,7	1,8	3,5%
Total	373,7	366,5	369,1	0,7%

Transparència en la política tarifaria i accés a l'electricitat

(G4-PR3, G4-DMA Etiquetat de productes i serveis) La classificació de les tarifes segons els clients s'estableix d'acord amb els decrets publicats al BOPA. Els clients es classifiquen en quatre categories, i hi ha una tarifa aplicable a cada categoria. A través dels contractes, els clients disposen d'una informació detallada del servei contractat. A més, som proactius en informar als clients sobre aspectes com l'increment del preu de l'energia.

La política de tarifes seguida el últims anys està orientada a potenciar l'estalvi energètic, a repercutir els costos als clients de la manera més transparent possible i a oferir tarifes adaptades als diferents usos. Posem a disposició dels clients tríptics amb informació detallada relativa a les tarifes.

- **Repercutir els costos**

Les tarifes triples i estacionals tenen per a objectiu incrementar els costos en hores on l'energia és més cara, i reduir-los en hores vall. D'aquesta manera un esforç que el client realitza en el seu consum també representa un estalvi per FEDA. El fet de no consumir energia en certes hores o èpoques de l'any, o bé traspasar certs consums a altres períodes pot representar un estalvi important pel client sense que representi un cost al sistema global.

- **Tarifes adaptades**

Disposar de tarifes per a diferents usos (estacionals, llargues utilitzacions, etc.) fa que els preus repercutits als clients siguin més adaptats a la realitat econòmica i permet l'elecció de la tarifa més competitiva per part del client.

S'està generalitzant l'ús de comptadors electrònics que juntament amb sistemes informàtics eficients fan possible oferir tarifes adaptades a aquestes necessitats. Els grans clients tenen tots aquest tipus de comptador que permet donar tota la informació del consum al client i a més, està dotat d'una telelectura a distància en la quasi totalitat dels casos.

- **Tarifa verda.** És per als usuaris industrials amb una potència contractada igual o superior a 250 kW. Es caracteritza per utilitzar comptadors intel·ligents que permeten identificar consums i, en conseqüència, ajustar les tarifes dels clients.
- **Tarifa nocturna per a clients domèstics.** Ha crescut molt els últims anys passant de tenir 848 kW contractats amb 55 clients el gener de l'any 2004, a tenir 956 clients amb una potència contractada de 11.449 kW el desembre de 2015. És a dir, s'ha multiplicat per 13 la potència contractada durant aquests anys.

Tarifa nocturna	2013	2014	2015	Variació 2014-2015
Potència contractada (kW)	10.288	10.623	11.449	7,8%
Nombre de clients	841	884	956	8,1%

- (EU26, G4-DMA Accés a l'electricitat) **Tarifa social.** S'aplica als subministraments domèstics contractats per les persones físiques que ho sol·licitin i que reuneixin totes les condicions següents: que el subministrament estigui destinat a l'habitatge principal del titular, que la potència contractada no sobrepassi els 3,3 kW i que el titular del contracte de subministrament acrediti amb un certificat del departament del Govern competent en matèria de benestar que és titular d'una prestació econòmica d'assistència social, i el període de durada d'aquesta prestació.

FEDA fa efectives les noves condicions de facturació a partir de la data de lliurament dels documents acreditatius, i mentre l'interessat justifica la percepció de la prestació d'assistència social del Govern. Per a la gestió d'aquest tipus de tarifa, disposem d'un protocol d'actuació específic per els casos de clients amb prestació social.

D'altra banda, per assegurar l'accés a l'energia oferim diferents opcions de pagament adaptant-nos en la mesura del possible a les demandes dels clients.

(EU23)	2013	2014	2015	Variació 2014-2015
Potència contractada (kW)	3,3	3,3	3,3	0,0%
Nombre de clients	1	1	1	0,0%

(EU27) Talls de subministrament per impagament en el sector residencial

	2013	2014	2015	Variació 2014-2015
Talls per impagament amb reconexió	742	660	940	42,4%

(EU27) Desconnexions de clients domèstics per no pagament de les factures, desglossat per duració de la desconnexió i per règim regulatori

	2013	2014	2015	Variació 2014-2015
% de talls per durada entre la desconnexió i el pagament				
Menys de 48 hores	61,3%	58,51%	58,37%	-0,24%
Entre 48 hores i 1 setmana	8,6%	7,45%	10,36%	39,06%
Entre 1 setmana i 1 mes	12,9%	14,68%	15,74%	7,22%
Entre 1 mes i 1 any	17,2%	18,94%	15,54%	-17,95%
Més d'1 any	0,0%	0,42%	0,0%	-100%
% de talls per durada entre el pagament i la reconexió				
Menys de 24 hores	100,0%	100,0%	100,0%	0%
Entre 24 hores i 1 setmana	0,0%	0,0%	0,0%	0%
Més d'1 setmana	0,0%	0,0%	0,0%	0%

Relació amb el client

L'excel·lència en l'atenció comercial és el nostre principal valor en la relació amb els clients, buscant sempre la màxima eficàcia en el funcionament dels canals d'atenció comercial a través d'un procés d'innovació i millora constants. Durant el 2015 s'han produït moviments de processos per millorar l'atenció al client.

Comunicació multicanal amb els clients

FEDA disposem de canals de comunicació i diàleg bidireccionals amb els clients amb un doble objectiu: entendre la seva percepció sobre el nostre acompliment i identificar les seves inquietuds i expectatives per tal de poder resoldre-les amb eficàcia i tenir-les en compte en els processos de presa de decisions.

- **Pàgina web.** Ofereix informació corporativa, informa sobre possibles interrupcions del servei, projectes en execució, consums i altres dades d'interès. A més, permet als consumidors consultar les seves factures i els seus consums. (Educació i sensibilització ambiental) Amb l'objectiu de conscienciar els clients sobre l'ús eficient de l'energia, el web ofereix consells pràctics sobre el bon ús de l'energia i la promoció de l'estalvi energètic.

El 2015 hem llançat dos nous espais web:

- www.fedaecoterm.ad amb informació específica sobre el servei de calefacció urbana i recull dades tècniques i diversos materials divulgatius.
- www.fedacultura.ad amb informació de totes les accions i equipaments culturals de la companyia.
- **Xarxes socials.** La nostra presència a aquestes xarxes és una oportunitat per potenciar la comunicació amb els clients i ciutadans en general. A través de les xarxes donem resposta a totes les incidències que són comunicades per aquestes vies, a més de promocionar els projectes i accions realitzades.

			
FEDA	CanalFEDA 15 subscriptors	ForcesElecDAnd 1.568 seguidors	2.055 fans
FedaCultura		114 seguidors @museu.delelectricitat	2.178 fans

Dades a 31 de desembre de 2015

- **Butlletí d'informació trimestral "Notícies FEDA".** S'envia al domicili dels clients i en ell s'expliquen els projectes de FEDA en curs o previstos d'executar, informació sobre l'empresa i estadístiques d'interès per als usuaris.
- **Campanyes informatives.** Són sobre projectes o fets específics i les més destacades de 2015 han estat les de FedaEcoterm i FedaCultura. La campanya FedaEcoterm va comptar amb la participació dels nostres empleats basant-se en fotos i vídeos dels mateixos.
- **Tríptics.** Principalment sobre consells de bon ús de l'energia i sobre els riscos elèctrics en l'àmbit de l'agricultura, la pesca i el sector de la construcció. Els tríptics estan a disposició dels usuaris a les agències comercials.

Tanmateix, posem a disposició de tots els seus usuaris l'Oficina d'atenció al client i el telèfon d'atenció al client per resoldre incidències i dubtes sobre el servei prestat. D'altra banda, un canal d'informació directe amb els clients són les factures que emetem a l'hora de cobrar el seu servei i que, entre d'altres aspectes, incorporen consells d'estalvi energètic.

Satisfacció del client

(G4-DMA Etiquetat de productes i serveis) Per conèixer la satisfacció dels clients i saber quins accions de millora impulsar per aconseguir l'excel·lència en el servei prestat, anualment portem a terme dos tipus d'enquestes:


- (G4-PR5) **Valoració del servei en general.** La satisfacció global de 2015 ha estat de 7,9 punts sobre 10, incloent clients domèstics i professionals. El 89% d'ells estan satisfets amb el servei ofert per FEDA i el valoren positivament.

Aspectes valorats	2013	2014	2015
Atenció personal	8,5	8,2	8
Qualitat producte	8,5	7,5	7,5
Tecnologia	8,4	8,2	8
Mitjans humans	8,4	8,2	8
Oficines	8,4	8,2	8,2
Servei tècnic	8,2	7,9	7,7
Comunicació	7,6	7,4	6,8
Preu	6	6,3	6,7
Valoració global de FEDA entre els clients			
Professionals	7,8	7,9	7,6
Domèstics	8,2	8,2	8,0

- (G4-PR5) **Valoració del servei d'atenció al públic.** Globalment, les valoracions obtingudes el 2015 són positives. Per una banda, es manté la valoració mitjana de l'any anterior i, per l'altra, la valoració de la satisfacció global incrementa lleugerament. El tracte i l'atenció rebuts han estat molt ben valorats, obtenint el major percentatge de persones que han donat un valor 4 o 5 (només superat per la valoració global del servei).

(puntuació de l'1 –gens satisfactori- al 5 –molt satisfactori-)	2013	2014	2015
Tracte i atenció rebuts	4,52	4,68	4,67
Rapidesa en ser atesa	4,44	4,48	4,51
Confiança expressada	4,46	4,54	4,57
Informació facilitada	4,42	4,57	4,47
Qualitat global del servei rebut	4,43	4,55	4,50
Eficàcia	4,49	4,55	4,55
Agilitat	4,43	4,49	4,51
Errors	4,52	4,68	4,72
Instal·lacions de les oficines	4,48	4,69	4,60
Disponibilitat telefònica	4,45	4,31	4,37
Satisfacció global amb el servei	4,34	4,53	4,55

FEDA disposem de dues oficines d'atenció al públic, una ubicada a la seu social focalitzada en aspectes més tècnics, i una altra situada a Andorra la Vella per atendre qüestions més domèstiques. També posem a disposició dels clients un sistema de queixes i reclamacions a



disposició del client. D'entre les accions de millora impulsades fruit dels resultats de les enquestes destaca l'ampliació de l'equip d'atenció al client.

Seguretat del servei per al client

(G4-PR1, G4-DMA Salut i seguretat dels clients) FEDA subministrem l'energia elèctrica amb les garanties suficients perquè el client en faci un ús segur. Primerament, complim tots els procediments legals per garantir que no es connectin instal·lacions no reglamentàries i que puguin comportar riscos. Totes les instal·lacions són objecte de controls dins el marc d'un pla de manteniment per tal d'assegurar la seguretat i el correcte funcionament de totes les instal·lacions i equipaments de FEDA.

A més de totes les mesures tècniques per garantir la seguretat de les instal·lacions de FEDA, controlem la gestió de la seguretat de les empreses contractades que efectuen diversos treballs per nosaltres.

Equip humà

Gestió

Model de recursos humans basat en la gestió per processos

El 2012 va entrar en funcionament un model de recursos humans basat en la gestió per processos amb l'objectiu de capacitar FEDA per fer front als futurs reptes derivats de la situació energètica mundial, i en conseqüència la seva afectació a Andorra. Aquests canvis afecten a la nostra cadena de valor a nivell d'organització i és per aquest motiu que la gestió de recursos humans ens ha de permetre l'adaptació a aquests canvis. En aquest context la innovació hi té un paper fonamental.

La importància de la innovació i la comunitat d'innovació EnergiA+



La missió de la innovació a FEDA és la transformació en valor empresarial de les idees i iniciatives generades pel coneixement col·lectiu de la organització i dels seus agents externs. Una de les línies estratègiques de FEDA per a l'any 2014 era desenvolupar internament la innovació com a motor de creixement a través d'un enfocament a nous models de negoci. Aquesta línia respon als objectius estratègics d'impulsar la gestió de projectes per

equips i generar cultura d'innovació interna.

Per assolir aquests objectius, hem impulsat el projecte EnergiA+. Es tracta d'una xarxa social interna de participació oberta a tots els professionals els quals poden aportar idees de millora. És també un espai de col·laboració en el qual es pot comentar, votar i fer-se seguidor de les millors idees i propostes dels demés.

Els objectius específics d'EnergiA+ són: testejar la innovació en obert, generar cultura de la col·laboració, impulsar la participació i transversalitat en projectes estratègics (*bottom-up*), identificar el talent innovador i millorar FEDA mitjançant la implantació de projectes innovadors.

Tots els professionals poden compartir a través d'EnergiA+ propostes de millora (iniciatives orientades a produir un canvi incremental de procés i aconseguir nivells superiors de rendiment) i idees en resposta a reptes plantejats per l'equip d'EnergiA+.

El 2015 s'ha produït una regularització dels llocs de treball, la qual no afecta a tots els empleats, derivada del canvi organitzatiu realitzat el 2014. Aquesta regularització implica una adaptació i revaloració dels llocs de treball als nous perfils.

Igualtat d'oportunitats i conciliació

Promovem un ambient de treball igualitari per a totes les persones que formen part de FEDA i, en aquesta línia, impulsem accions concretes com ara la retribució igualitària entre homes i dones. Tanmateix, comuniquem les promocions internes en primer terme als nostres empleats i donem l'opció a que les persones que compleixen els requeriments, sense distinció de gènere, puguin optar al lloc de treball.

Com a mesures per afavorir la conciliació laboral i familiar, el personal d'oficina gaudeix d'horari laboral flexible tot l'any i jornada intensiva. El personal de manteniment també gaudeix de jornada intensiva.

Avantatges socials

Els empleats amb contracte indefinit es beneficien dels següents avantatges socials:

- Tarifes preferencials d'electricitat
- (G4-EC3) Pla d'estalvis en previsió de la jubilació
- Possibilitat de contractar un complement d'assegurança mèdica
- Assegurança de vida i d'invalidesa
- 100% del salari consolidat garantit en baixes mèdiques
- Gratificacions (núpcies, natalitat i 25 anys de servei dins de FEDA)
- Quota de soci al gimnàs

Perfil de la plantilla

La plantilla de FEDA s'ha mantingut lleugerament estable els 3 darrers anys amb variacions poc significatives. Els empleats amb contracte indefinit són seleccionats per edicte públic, a través del qual també es dóna preferència a les persones originàries d'Andorra.

FEDA comptem amb delegats de personal, escollits per tots els treballadors cada quatre anys, a través dels quals s'articula principalment les relacions amb la Direcció.

108 Plantilla a 31 de desembre (personal propi i extern) → **6** Noves contractacions

21% Dones en plantilla (personal propi) → **20%** Dones en llocs de *management* (Consell d'Administració i Comitè de Direcció)

92% Plantilla amb contracte indefinit → **16,2 anys** Antiguitat mitjana

85% Plantilla de nacionalitat andorrana

100% Directius de nacionalitat andorrana

57% Plantilla entre 36 i 50 anys → **45,6 anys** Edat mitjana

4,12% Índex de rotació → **4** Baixes a la plantilla

3,09% Índex de rotació no desitjada

(G4-10) Tamany de la plantilla

		2013	2014	2015
Plantilla a 31 de desembre	<i>Personal propi</i>	101	98	97
	Homes	80	77	77
	Dones	21	21	20
	<i>Personal extern</i>	10	10	11
	Homes	6	6	6
	Dones	4	4	5
Plantilla mitjana		100,5	100,5	97,16

(G4-10) Plantilla segons tipus de contracte i gènere (a 31 de desembre)

		2013	2014	2015
Indefinit	Homes	80	74	71
	Dones	20	20	18

Eventual ¹	Homes	6	9	12
	Dones	5	5	7

¹ Inclou empleats amb contracte eventual, per servei/obra i ETT i subcontractats.

(G4-10) **Plantilla amb contracte indefinit segons categoria professional i gènere (a 31 desembre)**

	2013	2014	2015
Oficials	24	23	19
Homes	24	23	19
Dones	0	0	0
Administratius	12	12	13
Homes	4	4	6
Dones	8	8	7
Tècnics mitjans	24	22	24
Homes	19	18	18
Dones	5	4	6
Tècnics superiors	19	17	17
Homes	17	15	16
Dones	2	2	1
Comandaments intermitjos	11	8	7
Homes	7	5	5
Dones	4	3	2
Directius	10	12	9
Homes	9	9	7
Dones	1	3	2

Formació i desenvolupament professional

Formació

(G4-DMA Formació i educació, G4-DMA Capacitació i Educació) Per acompanyar el desenvolupament de FEDA així com els canvis organitzatius per afrontar els nous reptes, posem a disposició dels nostres empleats una formació contínua i progressiva, adaptada a les funcions dels diferents perfils professionals, amb l'objectiu d'oferir-los els coneixements necessaris per al desenvolupament de les seves activitats diàries i reforçar les seves competències i habilitats.

(G4-LA10) En aquest sentit, el Pla de formació anual identifica les accions formatives a realitzar en funció de les necessitats de FEDA. Aquestes accions es recullen en un catàleg formatiu a l'abast de tota la plantilla, en funció del lloc de treball i els seus requeriments.

La major part de la formació s'imparteix dins de l'horari laboral (90%-95%) per afavorir que tots els treballadors puguin participar-hi.

115.124,59 € Inversió en formació

90 Empleats que han rebut formació (82 personal fix i 8 personal eventual)

3.411 Hores de formació

31,88 Mitjana d'hores de formació per empleat

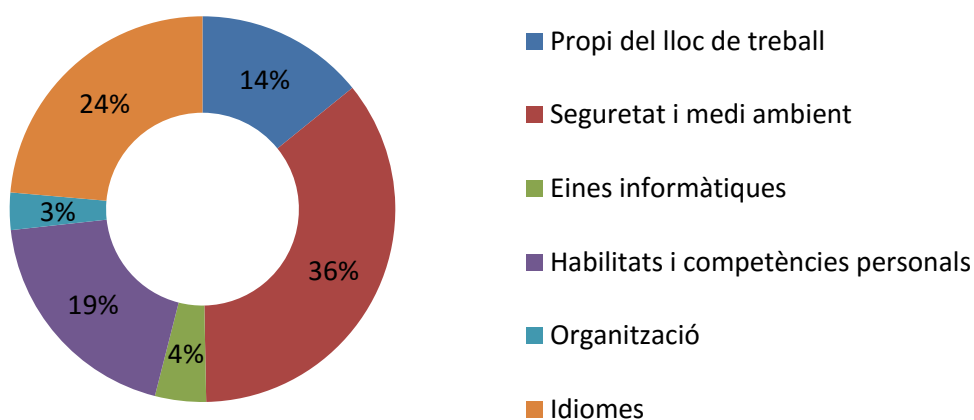
(G4-LA9) **Mitjana d'hores de formació per empleat segons gènere i categoria laboral**

	2013	2014	2015
<i>Homes</i>	50,60	56,89	43,52
Oficials	33,90	18,22	33,84
Administratius	29,60	27,25	34,70
Tècnics mitjans	24,00	30,63	40,50
Tècnics superiors	53,70	145,50	47,91
Comandaments intermitjos	176,80	116,42	85,79
Directius	56,40	75,06	26,21
<i>Dones</i>	50,80	42,10	27,45
Oficials	-	-	-
Administratius	8,90	49,07	12,43
Tècnics mitjans	44,40	25,38	23,75
Tècnics superiors	75,30	81,75	10,60
Comandaments intermitjos	176,80	10,33	39,00
Directius	56,40	67,50	93,50

Nota: Les dades dels anys 2013 i 2014 inclouen el personal propi (fixes i eventuals) i el personal extern. Les dades de 2015 únicament inclouen personal propi (indefinitos i eventuals).

(G4-LA10) De 2015 destaquen les formacions sobre habilitats elèctriques, competències, idiomes i relacionada amb la nova planta de cogeneració.

Hores de formació segons tipologia



Desenvolupament professional

(G4-51, G4-DMA Capacitació i educació) FEDA disposem d'un sistema de direcció per objectius (DPO) que permet reconèixer la feina feta a nivell d'objectius marcats tant a nivell individual, com del departament i de l'empresa. Els objectius fixats al personal sempre van lligats amb l'estratègia a curt i mitjà termini de l'empresa. Tots els empleats de FEDA perceben aquest incentiu però sempre dependent del seu grau d'implicació en aquests objectius (només es fixen objectius individuals als responsables de processos, responsables de projectes i assimilats).

(G4-LA11) El 100% de la plantilla està subjecte al sistema de Direcció per Objectius.

Salut i seguretat

(G4-DMA Salut i seguretat a la feina) Analitzar els nivells de risc de cada lloc de treball, sistematitzar les pràctiques preventives i desenvolupar procediments i eines destinades a la minimització del risc són els principals àmbits d'incidència en la gestió de la prevenció de riscos laborals a FEDA.

El sistema de gestió segons la norma OSHAS 18001 que tenim implantat i certificat des del 2009 engloba la gestió i les actuacions per promoure la millora continua en seguretat laboral. El 2015, degut a la nova activitat de la planta de cogeneració, hem revisat i aprovat una nova política de Seguretat i salut, incorporant els aspectes específics d'aquesta activitat.

El Departament de Seguretat, Higiene i Medi ambient realitza visites de seguretat per tal de controlar les obres realitzades tant pel personal de FEDA com pel personal de les empreses subcontractades. D'aquesta manera, garantim el compliment de les normes i la legislació de seguretat i medi ambient aplicables a les obres.

En el marc del sistema de gestió, periòdicament impartim formacions en seguretat i salut. El 2015 vam portar a terme una formació sobre conducció segura i sostenible al personal de manteniment (personal sobre el terreny) i una formació sobre l'ús de productes químics al personal intern.

(G4-35) El Comitè de Seguretat i Medi ambient és un òrgan paritari col·legiat format per representants dels empleats (2 delegats de personal –administració i enginyers-tècnics-, manteniment, despatx Elèctric d'Explotació i brigada de distribució) i de la direcció (director general, director de seguretat, qualitat i medi ambient i directora de gestió de persones).

(G4-LA5) El 100% dels empleats estan representants en el Comitè de Seguretat i Medi ambient.

(G4-LA6) Indicadors de prevenció i seguretat

	2013	2014	2015
Número d'accidents amb baixa laboral	0	2	4
<i>Homes</i>	0	2	4
<i>Dones</i>	0	0	0
Número de jornades perdudes a causa de baixa mèdica de accident de treball	34	256	549
<i>Homes</i>	34	256	549
<i>Dones</i>	0	0	0
Índex de freqüència	0	8,5	17,16
<i>Homes</i>	0	8,5	17,16
<i>Dones</i>	0	0	0
Índex d'incidència	0	1.812,69	3.547,67
<i>Homes</i>	0	1.812,69	3.547,67
<i>Dones</i>	0	0	0
Índex de gravetat	0,15	1,09	2,36
<i>Homes</i>	0,15	1,09	2,36
<i>Dones</i>	0	0	0
Índex de sinistralitat	0	1,99	4,11
<i>Homes</i>	0	2,59	5,19
<i>Dones</i>	0	0	0
Taxa d'absentisme	5,82%	3,47%	5,16%

Compromís amb el país

Gestió responsable de la cadena de proveïdors

(G4-12, G4-DMA Pràctiques d'adquisició, G4-DMA Gestió responsable de la cadena de proveïdors*) FEDA, com a empresa parapública, hem de complir amb la Llei de Pressupost Anual i amb la Llei que regula la contractació pública. El 2015 l'import contractat ha estat de 46.533.515 euros, el 68% dels quals corresponen a la compra d'energia elèctrica.

(G4-EC9) Amb un total de 2.537 proveïdors, el 54% dels quals són andorrans, prioritzem les compres al país si les empreses compleixin amb les demandes i capacitats requerides. En aquest sentit, en primer lloc es pública un concurs nacional i en cas que no sigui possible es privilegia la creació d'una UTE i es fomenta la transmissió de coneixements a empreses d'Andorra. El 45% de la despesa d'altres subministraments ha estat adjudicada a empreses andorranes.

Prioritzar la relació amb proveïdors andorrans dona una garantia a nivell de compliment legal (drets humans, medi ambient, etc.) i de la qualitat dels productes i serveis ja que facilita un seguiment més acurat i la visita a les seves instal·lacions.

Els nostres proveïdors més significatius són els de compra d'energia tant per volum de compra com per garantir la continuïtat del servei. Actualment, el 85% de l'energia elèctrica que es consumeix al país s'importa de fora d'Andorra, el que implica que el volum més important de compres per FEDA és l'aprovisionament d'energia.

D'altra banda, les infraestructures i equipaments tècnics requerits per donar suport a totes les activitats principals, requereixen tant del subministrament de materials com d'equips específics. El manteniment d'algunes infraestructures, en especial d'alta i mitja tensió, es porta a terme per empreses exteriors especialitzades en aquests treballs. La resta de serveis contractats, com assessoraments, estudis i auditories tècniques, són de caràcter puntual o relacionades amb projectes concrets.

	2013	2014	2015
Compra energia	31.467.418,11 €	31.421.662,63 €	31.466.434,95 €
Andorrans	779.442,67 €	968.676,84 €	1.050.029,70 €
Espanyols	17.030.109,69 €	15.550.057,17 €	16.686.285,83 €
Francesos	13.657.865,75 €	14.902.928,62 €	13.730.119,42 €
Altres subministraments	11.861.885,50 €	20.949.104,43 €	15.067.080,34 €
Andorrans	7.047.511,32 €	9.576.365,84 €	6.810.416,38 €
Espanyols	2.263.587,32 €	2.575.934,97 €	2.128.285,96 €
Francesos	2.540.310,61 €	8.776.581,19 €	6.093.331,10 €
Altres	10.476,25 €	20.222,43 €	35.046,90 €
Total	43.329.303,61 €	52.370.767,06 €	46.533.515,29 €

La cartera de proveïdors de FEDA està formada principalment per proveïdors nacionals, francesos i espanyols. FEDA agrupa als seus proveïdors en les següents categories principals: subministrament d'energia elèctrica, subministrament de material elèctric, subministrament de material informàtic, altres subministraments, serveis de manteniment d'equips i instal·lacions tècniques, serveis d'enginyeria especialitzats, serveis d'obra elèctrica, serveis d'obra civil, serveis de tecnologies de la informació i altres serveis.

La característica sectorial de la cadena de proveïdors és principalment el sector elèctric, com els distribuïdors d'electricitat (per a l'energia importada) i els proveïdors de serveis de

manteniments o enginyeria del sector elèctrics. FEDA també utilitza la cadena sectorial de serveis de manteniments i de subministraments, com poden ser els proveïdors de material o serveis informàtics i els proveïdors de serveis (segons les necessitats).

	2013	2014	2015
Número de proveïdors	2.537	2.537	2.537
Número de proveïdors andorrans	1378	1378	1378
(G4-EC9) Proveïdors nacionals (Andorra) sobre el total de proveïdors	54%	54%	54%
Volum de compres a proveïdors nacionals (Andorra) respecte el volum total de compres a proveïdors	18%	20%	17%

Per fer extensiu el compromís amb la responsabilitat social, econòmica i ambiental als nostres proveïdors, el principal mecanisme que tenim es basa en els contractes signats amb els corresponents proveïdors i en el seguiment de l'execució de les tasques realitzades.

Accions culturals i de desenvolupament social

El ferm compromís de FEDA amb Andorra i amb la seva gent ens ha portat un any més a promoure iniciatives voluntàries de caràcter cultural i de desenvolupament social per donar resposta a les inquietuds de les persones i a les necessitats del seu entorn.

El 2015 es crea la marca **FedaCultura** amb l'objectiu de donar una major visibilitat a l'acció social, tant entre el públic d'Andorra com entre els visitants. Fa anys que FEDA contribuïm a la cultura d'Andorra i, concretament, en els àmbits de l'educació, la divulgació científica, la protecció del patrimoni nacional i també la història.

La nova marca s'ha donat a conèixer a les oficines de turisme, a la pàgina web www.fedacultura.ad o amb els cartells informatius instal·lats al llac d'Engolasters. Així mateix, hem donat especial rellevància a la comunicació de totes aquestes iniciatives a través de les xarxes socials.

G4-12

Principals iniciatives

- **Pau Pampalluga a les escoles.** (Educació i sensibilització ambiental) FEDA va crear en Pau Pampalluga, un personatge de ficció i còmic que explica a estudiants d'escoles d'Andorra normes bàsiques de seguretat i consum energètic sostenible.

2014

35 grups

600 alumnes

2015

16 grups

271 alumnes

- **Jornada de la Mobilitat Elèctrica 2015.** (Educació i sensibilització ambiental) FEDA hem patrocinat la segona Jornada de la Mobilitat Elèctrica, organitzada per l'Automòbil Club d'Andorra i celebrada al Prat del Roure d'Escaldes-Engordany. La fira va demostrar que l'alternativa als vehicles que funcionen amb combustibles fòssils ja és factible i viable. Va aglutinar bona part de l'oferta de vehicles elèctrics que ja es pot adquirir actualment a Andorra entre cotxes, segways, bicicletes i motos, a més d'un bus elèctric.

Durant el 2016 habilitarem quinze punts de càrrega per a vehicles elèctrics, distribuïts per diferents punts del país. La instal·lació d'aquests punts de recàrrega forma part del

pla de mesures acordades entre els diferents actors implicats en la implantació de la mobilitat elèctrica i el govern.

- **Nits d'Estiu 2015.** A través de Fedacultura promovem visites nocturnes als nostres equipaments: Camí hidroelèctric d'Engolasters i MW Museu de l'Electricitat. Les visites es consoliden com a una activitat complementària al Museu a través de la qual els visitants poden descobrir el patrimoni històric industrial de FEDA, coneixent les instal·lacions hidroelèctriques de la zona, la casa de guardes, la galeria del dic, el pou de vàlvules o el polvorí i el camí de Ràmio amb el mirador. El 2015, les visites efectuades van oferir la possibilitat de fer una ullada als orígens dels grans treballs que es van dur a terme a Andorra els anys 1930: des de l'esforç que va suposar construir totes les instal·lacions situades al voltant de l'estany d'Engolasters fins a les repercussions que aquestes van tenir per a la societat andorrana de l'època.

Dades d'assistència

MW Museu de l'Electricitat	Camí Hidroelèctric d'Engolasters
<ul style="list-style-type: none"> • 16/05: Nit Internacional dels Museus • 12/06: Visita nocturna i concert • 16/07: Visita nocturna i <i>Pensa amb Ciència</i> • 15/09: Visita nocturna i concert 	<ul style="list-style-type: none"> • 25/07: Visita nocturna • 12/08: Visita nocturna i observació de la pluja d'estels • 15/08: Visita nocturna • 20/08: Visita Nocturna
127 participants	237 participants

- **Exposició sobre el Camí hidroelèctric d'Engolasters a Illa Carlemany.** L'estiu de 2015 el Camí hidroelèctric d'Engolasters es va traslladar parcialment fins a la planta baixa del centre comercial Illa Carlemany amb l'exposició "Els passos del camí hidroelèctric" amb l'objectiu de promocionar les activitats d'aquesta atracció turística. L'exposició proposava una passejada seguint un camí marcat a terra que condueix el visitant cap a diversos elements que il·lustren la història de la generació d'electricitat a Andorra.
- **Participació dels Engolasters al Canal d'art.** Es van realitzar d'obres d'art *in situ* per part dels artistes participants. FEDA va facilitar l'espai perquè els artistes mostressin les seves obres i va promocionar la pujada de 1.000 nens a Engolasters per fer les seves obres al llac.
- **Patrocini de la temporada cultural de l'ambaixada francesa.**
- **Patrocini del 5è festival de música antiga.** En el marc del festival va tenir lloc un concert al llac dels Engolasters.
- **Patrocini del Circ de Soleil.** El 2015 Cirque du Soleil va presentar, per tercer any consecutiu a Andorra, el seu espectacle Scalada: STORIA un esdeveniment a l'aire lliure, gratuït i únic a Europa.
- **Patrocini del Andorra Esquaix Show.** Es tracta d'un singular i espectacular esdeveniment que compta amb la participació de destacats jugadors d'aquest esport.
- **Patrocini del SegWay Andorra.** El patrocini forma part de l'acord entre FEDA i Volta'l Andorra Segway per promoure accions relacionades amb la sostenibilitat i la promoció del medi ambient.

- **Xics and Dance.** FEDA és patrocinador premium d'aquest programa formatiu de ball dirigit a nens/es de 7 a 12 anys. Enguany es va celebrar una festa del camí dels Engolasters.

FedaCultura patrocina el Concert de Nadal dels Petits cantors en benefici de l'Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell

FedaCultura, el Cor dels petits cantors del Principat d'Andorra i l'Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell (EENSM) han presentat un any més el Concert de Nadal que se celebrà al Centre de Congressos d'Andorra la Vella. FedaCultura patrocina aquest esdeveniment, la recaptació íntegra del qual es destinarà als projectes de l'escola especialitzada.

El concert ha comptat amb la participació de d'una cinquantena de membres del cor interpretant cançons tradicionals catalanes i en altres idiomes de forma teatralitzada. Atès que FedaCultura s'ocupa de les despeses d'organització, els 4.500 € recaptats amb els tiquets es van donar íntegrament a l'escola.

Museu de l'Electricitat MW

(G4-16) El Museu de l'Electricitat MW pretén apropar els visitants a la història de l'electricitat d'Andorra. Conté explicacions i una mostra d'objectes relacionats amb l'evolució de l'electricitat, ofereix la possibilitat de veure el funcionament actual de les turbines generadores d'electricitat i permet la interactivitat amb els visitants els quals poden realitzar diferents experiments científics. El 2015 s'han tornat a promocionar les visites nocturnes al Museu dins del marc de les Nits d'Estiu que expliquen la rellevància de FHASA (Forces Hidroelèctriques d'Andorra) en l'evolució econòmica i infraestructural d'Andorra. Aquestes visites estan acompanyades de propostes culturals i científiques com ara actuacions de grups de música de diferents gèneres, experiments científics per a totes les edats, entre d'altres.

- **Andorra Convention Bureau al Museu de l'electricitat.** El 2015 el Museu ha acollit la cinquena assemblea de l'Andorra Convention Bureau. (G4-16) El museu forma part d'aquest organisme com a espai singular, dins la línia de compromís de FEDA amb el desenvolupament econòmic d'Andorra.


L'Andorra Convention Bureau és un ens creat sota el paraigües d'Andorra Turisme, per promocionar el Principat com a destinació per celebrar-hi grans esdeveniments, reunions, congressos, convencions i viatges d'incentius.

A l'Assemblea es va destacar el fet que al 2014 es van aconseguir 1.500 pernoctacions i la recepció de més de trenta peticions per dur a terme esdeveniments a Andorra durant l'any 2015.

- **Activitats de Halloween.** El Museu va acollir una programació d'activitats familiars enfocades sobretot als més petits organitzada en el context de les celebracions de la Castanyada i Halloween, com ara la sessió de contes de terror, la demostració d'experiments científics i el taller per fabricar circuits elèctrics amb una bombeta per il·luminar les carbasses de Halloween.

Any internacional de la llum

(Educació i sensibilització ambiental) L'ONU va proclamar el 2015 Any internacional de la llum i FEDA hi hem donat suport impulsant l'apagada de llums de l'Hora del planeta i organitzant diverses activitats com una observació astronòmica i una de la pluja de Perseids.



El 28 de març vam demanar l'apagada voluntària de llums i altres aparells elèctrics durant 1 hora per conscienciar a la ciutadania sobre el consum sostenible. I, el 23 d'abril vam organitzar una visita nocturna amb observació astronòmica al Camí hidroelèctric d'Engolasters.

Amb aquestes accions busquem conscienciar la població de la necessitat de prendre mesures per acabar amb el consum insostenible, reduir de les emissions de gasos d'efecte hivernacle i frenar l'escalfament del planeta. Complementàriament, hem realitzat una exposició itinerant adreçada a la ciutadania per a la promoció de bones pràctiques de consum elèctric.

Medi ambient

Gestió

(G4-14, G4-DMA Compliment regulatori EN) El respecte cada cop més exigent amb al medi ambient és un imperatiu que marca la nostra activitat. El sistema de gestió ambiental és la base sobre la qual operem per minimitzar el nostre impacte ambiental, mitjançant la identificació i el seguiment dels impactes que generem sobre el nostre entorn i la implantació d'accions per reduir-los.

Amb l'objectiu d'assolir una millor contínua, des de l'any 2011 tenim implantat un sistema de gestió ambiental certificat amb la norma ISO 14001. A més, la nostra seu social disposa de la norma UNE 171330 sobre qualitat ambiental en interiors.

Principals eixos de treball

1. Compliment de la normativa ambiental
2. Reducció i gestió dels residus industrials banals i perillosos
3. Gestió de les pol·lucions
4. Gestió responsable dels productes químics
5. Actualització de les instal·lacions hidroelèctriques

(G4-14, G4-EN27) **Apostem pel soterrament de les línies elèctriques**

Les principals avantatges ambientals de soterrar les línies són:

- La zona afectada per a la construcció de la línia és 25 vegades més petita, per tant es redueix l'afecció als sòls i la biodiversitat.
- No es necessària la construcció de un pista de manteniment o per a la construcció, amb la conseqüent reducció addicional de l'impacte sobre el territori.
- Reducció de l'afectació a les aus.
- Reducció del risc d'incendi i, per tant, el perill sobre les persones i els hàbitats naturals.
- Reducció de les averies, millorant la qualitat i la continuïtat del subministrament i les seves reparacions són més senzilles.

Energia i emissions

Energia

(G4-DMA Energia) Disposem d'una política interna d'estalvi energètic que s'aplica a tots els nostres edificis i divulguem entre els empleats bones pràctiques ambientals per minimitzar els consums.

(G4-EN3) **Consum d'energia (MWh)**

	2013		2014		2015	
	MWh	GJ ⁽³⁾	MWh	GJ ⁽³⁾	MWh	GJ ⁽³⁾
Electricitat	2.189,22	7.881,19	ND	ND	1.085,51	3.907,819
Edifici de serveis ⁽⁴⁾	1.182,25	4.256,09	ND	ND	1.085,51	3.907,82
Edificis de generació d'energia (central hidràulica i cogeneració)	1.006,97	3.625,11	ND	ND	ND	ND

Carburants flota de vehicles	318,94	1.148,17	295,32	1.063,14	272,91	982,46
Gasoil	215,02 ⁽¹⁾	774,08	189,27	681,368	169,15	608,932
Gasolina	103,91 ⁽²⁾	374,09	106,05	381,767	103,76	373,528
Consum total d'energia	2.508,16	9.029,37	295,32	1.063,14	1.358,41	4.890,28

ND: No Disponible

(1, 2) Font factors de conversió: 9,961 kWh/l pel gasoil i 8,940 kWh/l per la gasolina (<http://www.boe.es/boe/dias/2010/09/04/pdfs/BOE-A-2010-13704.pdf>) / (3) Font del factor de conversió de MWh a GJ <http://www.iea.org/statistics/resources/unitconverter/> / (4) Dades agost-desembre 2015 i estimació per la resta de l'any amb dades de gener-juliol 2016.

(G4-EN5) Intensitat energètica

	2013	2014	2015
Consum d'electricitat per empleat a l'edifici de serveis (MWh/empleat)	10,65	ND	10,05
Consum de carburants per km recorregut (MWh/km)	0,11	ND	0,09

(G4-EN6) El 2015 la flota de vehicles de FEDA ha realitzat un total de 322.132 km, dels quals 3.000 km s'han realitzat amb vehicle elèctric. La major part dels recorreguts corresponen a trajectes curts i urbans dins d'Andorra. La reducció del consum de carburants es deu a la renovació del parc d'automòbils amb l'adquisició de vehicles més eficients (1 vehicle elèctric i 1 vehicle híbrid) així com a les formacions de conducció segura i sostenible al personal de terreny.

Emissions de gasos d'efecte d'hivernacle

(G4-EC2, G4-DMA Emissions) A FEDA volem contribuir a la lluita contra el canvi climàtic i promoure l'eficiència energètica aportant solucions a través de les nostres activitats de negoci i des del compromís de reducció de la petjada de carboni. En aquest senti, un dels compromisos assumits davant de les Nacions Unides és la reducció en un 15 % de les emissions de CO₂ per cada GWh d'energia demanada amb horitzó 2024 i augmentar l'eficiència energètica i el desenvolupament per mitjà d'energies renovables.

FEDA com a operador del sistema elèctric és un agent fonamental en l'avanç cap a un model energètic més sostenible a Andorra a través del desenvolupament d'infraestructures de transport i la implantació de sistemes que promouen la integració de les energies renovables. Això implica una millora interna dels procediments de qualitat.

Emissions de CO₂ (kg eq CO₂)

	2013	2014	2015
(G4-EN15) Abast 1	84.073,91	77.695,36	71.710,64
Gasoil	57.762,38 ⁽¹⁾	50.843,95	45.438,72
Gasolina	26.311,53	26.851,41	26.271,91
(G4-EN16) Abast 2	408.782,47	0,00	175.389,44
Electricitat	408.782,47	0,00	175.389,44
Total (Abast 1 + Abast 2)	492.856,38	77.695,36	247.100,08

(1) S'ha estimat que el consum de carburants ha estat d'un 65% gasoil i un 35% gasolina.

(G4-EN18) Intensitat de les emissions

	2013	2014	2015

Emissions de CO ₂ per empleat a l'edifici serveis (kg CO ₂ /empleat)	1.988,78	ND	1.623,98
Emissions de CO ₂ per km recorregut (kg CO ₂ /km recorregut)	0,27	ND	0,22

(G4-EN19) FEDA ha impulsat la compra de vehicles elèctrics, per tal de minimitzar els efectes en el transport, així com la formació dels seus empleats en una conducció segura i sostenible. La producció d'energia mitjançant sistemes renovables, tal i com son la producció hidràulica i la producció fotovoltaica en alguns edificis públics.

(G4-15) **Assumim compromisos mediambientals davant l'ONU**

En la línia del que estableix el Llibre blanc de l'energia, ens hem compromès a reduir en un 15% les emissions de CO₂ per cada Gw/h d'energia demanada amb horitzó al 2024 i a augmentar l'eficiència energètica i el desenvolupament per mitjà d'energies renovables. Es tracta d'un compromís registrat en el marc de la zona d'actors no estatals per l'acció climàtica (NAZCA), un aparador dels compromisos que assumeixen empreses, ciutats, regions i inversors per redreçar el canvi climàtic.

FEDA és l'únic organisme d'aquestes característiques d'Andorra que ha assumit algun compromís amb aquest estament de l'Organització de les Nacions Unides (ONU), nascut a propòsit de la presidència peruana de la conferència COP20/CMP10 i dins l'Agenda d'accions Lima-París del 2014. El compromís de FEDA amb la NAZCA se circumscriu en les categories següents: accés a l'energia i eficiència, energies renovables i reducció d'emissions.

Altres emissions

(G4-DMA Emissions) Com a empresa elèctrica, les instal·lacions de FEDA contenen el gas SF₆ el qual s'utilitza com a aïllant elèctric a tota la indústria. Aquest gas té un fort poder d'efecte d'hivernacle i les operacions d'inflat i desinflat les realitzen empreses especialitzades que gestionen degudament els residus. (G4-EN20) Durant les operacions de manteniment realitzades el 2015 s'han registrat unes fuites que han representat 9,4 kg de SF₆.

Biodiversitat

(G4-EN11, G4-EN12, G4-DMA Biodiversitat) L'aigua que es retroba a l'estany dels Engolasters prové de la presa de Ràmio a través d'un canal de 3 km i de la presa de Ransol mitjançant un altre canal de 11 km que recull també l'aigua dels barrancs que travessen el seu recorregut. També hi ha instal·lacions per emmagatzemar reserves d'aigua en llacs de les capçaleres de les conques, ILLA, Vall del riu, Juclar i cabana Sorda.

El 2015 s'han derivat 66,6 milions de m³ d'aigua a Ransol i als barrancs del Canal Valira i 14 milions de m³ d'aigua a Ràmio que s'han retornat íntegrament al riu Valira d'Orient. Aquest aigua ha estat turbinada per la central hidroelèctrica. Periòdicament, es realitzen anàlisis de la qualitat de l'aigua per tal d'assegurar que l'activitat de producció de FEDA no té cap impacte sobre els recursos hídrics explotats i que sigui apte per a la vida piscícola.

(G4-14) En la realització de projectes per a noves infraestructures, ja siguin línies elèctriques, centres de generació com treballs prop del riu, FEDA sempre porta a terme un estudi d'impacte detallat, d'acord amb el que preveu el reglament per a la realització de treballs o activitats que modifiquin l'estat actual dels terrenys.

(G4-DMA Biodiversitat) Aquest estudi defineix la ubicació òptima del traçat de les línies i els procediments per realitzar els treballs de manera que tinguin la mínima afectació ambiental. Es realitza per a l'estat inicial del medi amb l'objectiu d'obtenir-ne la sensibilitat per a la fase de construcció i poder limitar-ne els efectes negatius. Durant la fase de funcionament s'avaluen tots els efectes del projecte seguint el mateix procés. També es realitza un pla de vigilància ambiental pel seguiment de les obres i un pla de restauració per reduir els possibles danys que pugui causar l'obra. Tots els estudis disposen d'un pressupost de les inversions ambientals corresponents.

(G4-EN13, EU13) **Accions per minimitzar l'impacte ambiental de les obres de manteniment del sistema hidroelèctric d'Engolasters**

Les obres de manteniment del sistema hidroelèctric d'Engolasters es van acabar al 2015 dins del termini previst. Així doncs, el canal Valira torna a portar aigua per omplir el llac d'Engolasters, prèviament buidat, i s'ha assolit el nivell normal i havent-ne recuperat el seu aspecte habitual.

En el marc de les obres de manteniment d'aquest sistema es van dur a terme una sèrie d'actuacions per minimitzar l'impacte ambiental d'aquests treballs:

- Trasllet de les truites del llac, amb l'ajuda de tècnics de la piscifactoria de les Salines, i el seu transport amb camions cisterna amb aigua amb oxigen fins al riu Gran Valira.
- Recuperació de les truites del llac d'Engolasters, en col·laboració amb el ministeri de Medi Ambient amb pesca
- Estudi dels sediments i dels llots dipositats al llac d'Engolasters i seguiment respecte al fet l'any 2009.
- Presa de mostres dels rius, aigües amunt i avall de FEDA, a les captacions i a la sortida dels canals, així com a la sortida de la central per verificar el manteniment dels paràmetres de l'aigua.
- Seguiment de la flora i la fauna dels rius afectats pel desviament de les aigües a Engolasters.

Gestió econòmica per generar valor

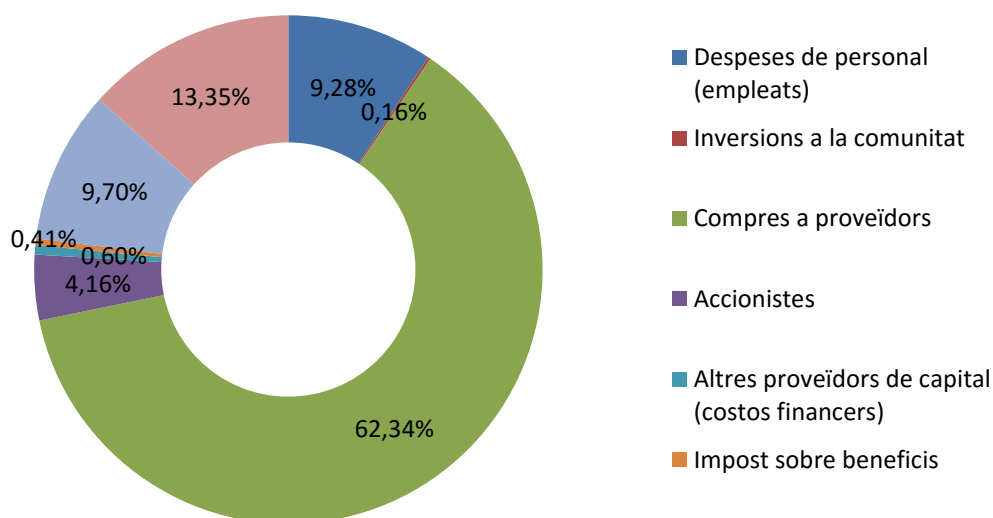
(G4-DMA Acompliment econòmic) La situació econòmica de FEDA està marcada per la solvència, la solidesa i la sostenibilitat de les xifres. Pel que fa a la solvència, en els darrers deu anys hi ha hagut de mitjana 16 milions d'euros anuals en generació de caixa que s'han invertit tots en ampliació, modernització i millora de les xarxes de transport i distribució d'electricitat. Això representa un total de 148 milions d'euros, que s'han traduït en la millora de la capacitat, de la garantia i de la qualitat del servei. Quant a la solidesa econòmica, l'endeutament de FEDA és del voltant del 8%, una xifra molt baixa per tractar-se d'una companyia elèctrica.

(G4-EC7) El 2015 la inversió en infraestructures energètiques ha estat de 12.519.460,35 € i les inversions en curs ascendeixen a 5.377.448,10 €.

(G4-9) Principals magnituds econòmiques

	2013	2014	2015
Magnituds de balanç (milions d'euros)			
Total actiu	174,9	180,3	183,0
ROA Rendibilitat econòmica	4,9%	6,6%	4,5%
Fons propis	131,2	140,5	145,2
Magnituds del compte de pèrdues i guanys (milions d'euros)			
Xifra de negoci	59,0	58,5	59,1
Benefici net	8,6	11,9	8,3
EBITDA	17,7	20,9	17,8
Altres (milions d'euros)			
Inversions	4,8	8,7	12,9
Inversió/xifra de negoci	8,1%	14,9%	21,8%
Resultat brut d'explotació	9527	13,0	9,2
ROE Rendibilitat financera	6,6%	8,5%	5,7%

(G4-EC1) Estat del valor afegit 2015



Objectius 2016

(G4-2)

Servei i clients

- Implantar projectes transversals i estratègics de FEDA (posada en marxa de la central de cogeneració).
- Posar en servei la comercialització de la calor.
- Millorar la satisfacció del client i la imatge de l'empresa.
- Elaborar i aprovar el Pla d'emergència de la central de cogeneració.
- Crear el disseny del contracte i la factura (*look and feel*) i disseny i revisió rebut bancari.
- Adaptar la pàgina web FedoEcoterm.
- Potenciar la emissió multicanal (sms, correu electrònic, etc.).
- Definir i crear nous projectes de distribució calor.

Equip humà

- Regularitzar el diàleg amb els delegats de personal.
- Portar a terme una enquesta de clima laboral.
- Publicar la revista interna dels empleats.
- Celebrar el dia de FEDA adreçat als treballadors.

Societat i proveïdors


- Millorar la presència d'Andorra Convention Bureau a internet i consolidar accions comercials als mercats francès i espanyol.
- Garantir la qualitat del servei realitzat o dels productes entregats*.
- Respectar les normes en qüestions mediambientals vigents a FEDA*.
- Respectar les normes en qüestió de seguretat vigents a FEDA*.

Medi ambient

- Establir un sistema específic de reclamacions ambientals.
- Disposar d'informació fiable sobre els residus generats (tipus, quantitat, ...).
- Assegurar un emmagatzematge segur i racional dels residus.
- Redefinir del procés de compra i de gestió d'estocs de productes químics.
- Assegurar un emmagatzematge segur i racional dels productes químics i dels transformadors.
- Garantir l'evolució biològica natural de la fauna i flora aquàtica.
- Disposar d'informació sobre els nivells sonors generats per les diferents instal·lacions.
- Assegurar que els empleats sàpiguen com actuar en cas de situacions de crisi (p.ex. vessaments d'oli, productes químics, etc.).
- Reduir en la mesura del possible el consum de paper, gots de plàstic, etc.
- Evitar possibles impactes sobre el medi ambient a l'hora de realitzar obres.

Economia

- Respectar l'equilibri pressupostari: les despeses no poden superar els ingressos*.
- Maximitzar els recursos de FEDA: treure el màxim benefici als recursos financers de que disposa FEDA*.

- 
- Evitar les tensions de tresoreria tenint en compte els projectes en marxa i la seva evolució: tenint en compte els projectes en marxa en cada moment, poder fer front als diferents pagaments a executar en cada període*.

(*) Són objectius que tenen continuïtat d'un any per l'altra.

Sobre la memòria

(G4-28) La Memòria de Sostenibilitat 2015 de FEDA fa referència el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2015. FEDA ha elaborat per primer any la seva memòria de sostenibilitat de conformitat a la Guia G4 de GRI, en la seva opció "De conformitat – Exhaustiva". Així mateix, un any més incorpora la informació requerida al suplement sectorial de *Electric Utilities*.

Abast i cobertura

(G4-17) La Memòria cobreix el 100% de l'activitat de Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) a Andorra i conté informació transparent, fiable i equilibrada sobre l'acompliment social, econòmic i ambiental de l'organització, reflectint tant els aspectes positius com negatius perquè els grups d'interès puguin obtenir una valoració raonable de l'acompliment de l'organització.

Els continguts de la Memòria s'han elaborat en base als resultats de l'anàlisi de materialitat dut a terme, amb la participació dels grups d'interès de FEDA, mostrant en el seu context de sostenibilitat l'acompliment en els àmbits social, econòmic i ambiental.

Així doncs, s'inclouen els indicadors definits a la Guia G4 per a cada un dels aspectes materials identificats i informació sobre altres assumptes clau específics per a FEDA. Amb la finalitat d'afavorir la seva comparabilitat, en relació als indicadors quantitius s'inclouen també dades relatives als últims dos anys (2014 i 2013).

(G4-22) Tenint en compte que la darrera Memòria de Sostenibilitat de FEDA comprenia un període 18 mesos de gestió (2013 i 1r semestre de 2014), les dades corresponent a l'any 2014 recollides a la present Memòria completen la informació d'aquest any facilitada a la memòria anterior.

En l'elaboració dels continguts de la memòria han participat persones clau de FEDA que han aportat informació vinculada als diversos aspectes i assumptes materials informats. En l'àmbit intern, el projecte ha estat liderat pel Departament de medi ambient i seguretat.

(G4-31) Per a qualsevol qüestió relacionada amb la memòria contactar amb rsc@feda.ad o bé al telèfon +376 739 100.

Informe d'auditoria externa

(G4-33) RSM Andorra Auditors i Assessors SL ha estat l'empresa externa seleccionada per dur a terme l'auditoria i la revisió de la informació continguda a la memòria d'acord amb la Guia G4 de GRI. Veure informe emès a continuació.

Informe d'auditoria externa

(G4-33)



RSM Andorra
Prat de la Creu, 59-65
Escala B 3r pis, despatx 3A-3B
AD500 Andorra la Vella
Principat d'Andorra

T +376 86 60 10
F +376 86 60 58
www.rsm.ad

Informe de revisió independent de la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) de l'exercici 2015 de Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA)

A la direcció de FEDA.

Abast del treball

Hem revisat l'adaptació dels continguts de la memòria de Responsabilitat Social Corporativa (d'ara endavant RSC) de l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2015 (d'ara endavant exercici 2015) per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del GRI versió G4 i la validació dels seus indicadors.

La Memòria inclou els indicadors específics per al sector elèctric, que es van aplicar per primera vegada en l'exercici 2009, i que ha estat informat d'acord al format G4 Sector disclosures. Els procediments afectes a aquests indicadors s'han optimitzat i garanteixen per tant les dades informades.

La preparació i la responsabilitat de la memòria de RSC i del seu contingut, competeixen a la direcció de FEDA, responsable igualment de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació adequada. La nostra responsabilitat com a verificadors, es basa en l'emissió d'un informe independent respecte als procediments aplicats, contingut de la memòria i resultats informats.

El nostre treball de revisió ha consistit en valorar els principis que la Guia estableix per determinar el contingut i la qualitat en l'elaboració de memòries, per tant s'han tingut en compte aspectes i principis com la participació dels grups d'interès, el context de sostenibilitat, la materialitat, l'exhaustivitat, l'equilibri, la comparabilitat, la precisió, la puntualitat, la claredat i la fiabilitat. En la nostra tasca hem seguit les pautes fixades per la norma ISAE 3000 emesa per International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) i per la guia d'actuació en treballs de revisió dels informes de RSC emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya (ICJCE); considerant igualment les bases en matèria d'independència fixades en el Codi Ètic de la International Federation of Accountants.

La revisió ha consistit, d'acord amb la Guia i la seva carta d'encàrrec de 15 de març del 2016, en la formulació de preguntes a la direcció i a les unitats de responsabilitat que han elaborat la memòria de RSC, en l'aplicació de procediments analítics i proves de revisió adequades per mostreig per a la seva validació.

A destacar en particular les següents actuacions:

- Amb la finalitat de conèixer els sistemes de gestió aplicats i circuits de la informació referents a l'exercici 2015, s'han desenvolupat diferents reunions amb la direcció i el personal responsable de les diverses àrees. Aquestes dades s'han obtingut de manera fiable.
- Anàlisi, validació i contrast dels processos més significatius contemplats en la memòria.
- Aplicació dels criteris generalment acceptats en les auditories financeres de materialitat i integritat referents a la informació inclosa en la memòria de RSC, en especial els punts relacionats amb els grups d'interès.
- Anàlisi i verificació de l'adaptació dels continguts de la memòria de RSC establerts a la Guia G4 del GRI.
- Comprovació de la informació rellevant de l'informe de RSC amb la finalitat de no contradir cap aspecte contingut en la memòria de FEDA referent al període comprès entre l'1 de gener de 2013 i el 30 de juny de 2014, la qual està adequadament suportada amb la documentació interna i de tercers.
- Aplicació de proves selectives tant pel que respecta a la informació quantitativa com qualitativa, d'acord amb els criteris internacionals i els que a Espanya fixa l'ICAC, AECA i ICJCE.
- Realització de les proves substantives adients per evidenciar els mètodes i les dades de la Memòria de RSC.

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
AUDIT | TAX | CONSULTING

1

RSM Andorra Auditors i Assessors, SL, is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm which practices in its own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction.
RSM Andorra Auditors i Assessors, SL, inscrita al Registre de Societats, núm. 8179, líbrea 5-65, tel:1-8-NRTL-L-703335-5

A destacar en particular les següents actuacions empreses per l'entitat:

- Els òrgans directius i de gestió mantenen una ferma voluntat de millora i conscienciació de les polítiques a seguir per continuar perfeccionant l'abast i l'objecte concret dels indicadors fixats pel GRI.
- Prosseguir optimitzant els mètodes i procediments per tal d'assolir l'elaboració de la memòria d'acord a l'opció "de conformitat Exhaustiva".

L'abast d'una revisió limitada com la que hem dut a terme és evidentment inferior al d'una auditoria i, per tant, com és preceptiu en aquests casos, no emetem opinió d'auditoria sobre l'informe de verificació de la memòria de RSC.

Independència

Els membres de l'equip que han fet la revisió han elaborat el treball d'acord amb les normes d'Independència requerides pel Codi Ètic Professional de la Internacional Federation of Accountants (IFAC).

Conclusions

Tenint en compte la nostra actuació i els treballs que hem realitzat, afirmem que no hem observat fets que ens facin concloure que les dades recollides en la memòria de RSC de FEDA corresponents a l'exercici 2015, no s'hagin obtingut d'acord amb els principis d'elaboració de les memòries de sostenibilitat i que la informació resultant no hagi estat preparada i presentada de forma adequada, així com tampoc que s'observin mancances d'informació ni omissions significatives.

Compromís

FEDA seguint les recomanacions del GRI, ha reflectit en la memòria de l'exercici 2015, informacions tècniques de la xarxa elèctrica andorrana amb àmplia aportació de dades per tal de donar a conèixer a la societat i grups d'interès la seva evolució, a destacar:

- Dades de la demanda d'energia elèctrica d'Andorra i subministrament de la mateixa.
- Evolució de les xarxes de transport i distribució d'energia.
- Dades referents a l'ús i repartiment de l'energia.
- Informació de nous projectes.
- Composició per origen de l'energia consumida a Andorra.

Recomanacions exposades a la nostra verificació del període comprès entre l'1 de gener de 2013 i el 30 de juny de 2014 i grau de compliment en finalitzar l'exercici 2015

- S'han consolidat les actuacions dutes a terme en relació als canals de comunicació amb els grups d'interès, si bé es pretén seguir incidint en la millora dels mateixos especialment amb els clients.
- Durant l'exercici 2012 es va aprovar el codi d'ètica, manca dur a terme les accions pertinents pel seu desenvolupament i la seva aplicació en la seva totalitat.
- S'ha seguit actualitzant el quadre de comandament integral amb les dades de l'exercici.
- S'ha proposat per exercicis futurs la continuació amb l'aprofundiment de l'estudi de les xarxes intel·ligents.
- S'ha dut a terme la realització del diagnòstic per la consolidació del bon govern, si bé manca dur a terme el pla d'acció.
- S'ha efectuat el desenvolupament del mapa de riscos de l'entitat.
- S'ha incrementat les sinergies amb altres administracions amb l'objectiu de gestionar amb major eficàcia i eficiència els impactes ambientals i econòmics mitjançant la projecció de diverses actuacions.
- Una vegada es va publicar el Llibre Blanc de l'Energia, s'està continuant treballant en la forma de regular els diferents actors que han de configurar el sector energètic andorrà.
- S'ha aconseguit aplicar en aquesta memòria la versió de la guia G4 i els seus indicadors amb els graus d'informació corresponents.
- S'ha continuat treballant amb la implantació al Principat d'alternatives de producció renovables i actualització de projectes de viabilitat, tals com el projecte de cogeneració a Soldeu.

Recomanacions a la Memòria de l'exercici 2015

Com en els últims informes, hem presentat a la direcció de FEDA les nostres recomanacions relatives a les àrees de millora per consolidar els processos, els programes i els sistemes vinculats a la gestió de responsabilitat social corporativa.

A destacar:

- Incidir en la millora dels canals de comunicació amb els grups d'interès externs, principalment amb els clients majoristes.
- Aprofundir en la participació dels grups d'interès externs, especialment els clients, en el desenvolupament de polítiques sostenibles i en la definició dels aspectes materials i la seva cobertura.

- Continuar col·laborant amb el desenvolupament del marc legal i normatiu que ha de permetre la incorporació de nous actors dins el sector energètic andorrà en un marc de seguretat jurídica tot continuant la preservació de la qualitat i la seguretat per als usuaris, tal com el pla d'infraestructures energètiques.
- Revisar el contingut del codi ètic.
- Desenvolupar el manual de bones pràctiques en els processos de contractació.
- Continuar amb el desenvolupament del quadre de comandament integral de l'entitat, entre altres aspectes, amb l'avaluació dels factors claus que han estat determinats per part de l'entitat.
- Elaborar els plans relacionats amb els riscos i inclosos en mapa de riscos integral de l'entitat.
- Prosseguir i consolidar les sinèrgies amb altres administracions i alineació de polítiques amb les mateixes amb l'objectiu de gestionar amb major eficàcia i eficiència els impactes ambientals i econòmics que en deriven de les seves actuacions.

Aquest informe, ha estat preparat exclusivament en interès de FEDA, d'acord amb els termes de la seva carta d'encàrrec.

Andorra, 27 de desembre de 2016

RSM Andorra Auditors i Assessors, SL



Ricard Majoral Coma



Índex de continguts de GRI-G4

(G4-32) Aquesta memòria de responsabilitat social corporativa ha estat elaborada segons les directrius de la *Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat G4* de GRI, segons l'opció "De conformitat – Exhaustiva" i ha estat sotmès al servei "Context Index service".



Continguts bàsics generals

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
1. Estratègia i anàlisi				
G4-1	3		✓	Declaració del màxim responsable de l'organització.
G4-2	3, 6		✓	Descripció dels principals efectes, riscos i oportunitats.
2. Perfil de l'organització				
G4-3	5		✓	Nom de l'organització.
G4-4	5 Es reserva a FEDA la gestió directa de les activitats d'interès econòmic general següents: a) la importació i l'exportació d'energia elèctrica, b) la compra a l'engròs d'energia elèctrica, de fred i de calor útil, c) la venda a l'engròs d'energia elèctrica, de fred i de calor útil, i d) l'operació, el manteniment i el desenvolupament de la xarxa de transport d'electricitat. FEDA és l'operador del sistema elèctric, amb la missió principal de garantir la continuïtat i la seguretat del subministrament elèctric. En aquesta condició li corresponen les funcions següents: a) preveure i controlar el nivell de garantia de proveïment d'electricitat, a curt termini i a mitjà termini, b) preveure la utilització dels equips de producció a curt termini i a mitjà termini; en especial, l'ús de les reserves hidroelèctriques, d'acord amb la previsió de la demanda, la disponibilitat dels equips de generació, les previsions de disponibilitat de reserves hidroelèctriques i altres recursos que es puguin donar dins del període de previsió, c) coordinar i modificar, quan escaigui, els plans de manteniment de les instal·lacions de transport i distribució a les quals estan connectades les unitats de producció, per tal d'assegurar la compatibilitat amb els plans de manteniment dels grups de		✓	Marques, productes i serveis més importants de l'organització.

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
	<p>generació, i assegurar també un estat de disponibilitat adequat de la xarxa que garanteixi la seguretat del sistema, d) requerir la informació necessària sobre els plans de manteniment de les unitats de producció, sobre avaries i sobre qualssevol altres circumstàncies que puguin comportar la paralització de les operacions de qualsevol instal·lació, e) establir i controlar les mesures de fiabilitat del sistema, que poden afectar qualsevol element del sistema elèctric, i també els plans de maniobres per a la reposició del servei en cas de fallada general en el subministrament d'energia elèctrica, i coordinar i controlar l'execució d'aquests plans, f) requerir als actors del sistema elèctric la informació necessària per determinar la programació de la xarxa, i gestionar els desviaments en els intercanvis internacionals, g) programar el funcionament de les instal·lacions de producció d'energia elèctrica i de cogeneració, d'acord amb criteris estrictament tècnics de no discriminació, i donar instruccions a les instal·lacions de producció per garantir el compliment de la programació dissenyada, i h) realitzar qualssevol altres funcions que li siguin assignades per reglament.</p> <p>D'altra banda, correspon a FEDA la gestió directa, en règim de dret privat, del servei públic de proveïment de gas natural a les centrals de cogeneració d'energia elèctrica i energia tèrmica útil connectades a una xarxa pública de calor, en la forma com es determini reglamentàriament. Amb aquesta finalitat, FEDA adquireix el gas natural líquid (GNL) en els mercats internacionals i s'ocupa de transportar-lo fins als dipòsits d'emmagatzematge de les plantes de cogeneració, pròpies o de tercers.</p>			
G4-5	Av. de la Bartra s/n AD200 Encamp		✓	Localització de la seu central de l'organització.
G4-6	5		✓	Localització i nom dels països en els quals desenvolupen activitats significatives o els que siguin rellevants.
G4-7	5 L'ens Forces Elèctriques d'Andorra (abreujadament, FEDA) constitueix una entitat de dret públic de caràcter comercial i industrial, amb personalitat jurídica pròpia, organització autònoma, patrimoni propi i plena capacitat per dur a terme els seus fins.		✓	Naturalesa del règim de propietat i la seva forma jurídica.
G4-8	5, 24		✓	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).
G4-9	4-5, 24, 45		✓	Dimensió de l'organització: nombre d'empleats, nombre d'operacions, vendes netes, capitalització i quantitat de productes o serveis que s'ofereixen.

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
G4-10	32-33		✓	Nombre d'empleats desglossat per tipus de contracte i gènere.
G4-11	FEDA no disposa de cap conveni col·lectiu.		✓	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius.
G4-12	36-37		✓	Descripció de la cadena de subministrament de l'organització.
G4-13	5, 19-20		✓	Canvis significatius que han tingut lloc durant el període cobert per l'informe en la mida, l'estructura, la propietat accionarial o la cadena de subministrament de l'organització.
G4-14	6-7, 17, 41, 43		✓	Informació sobre com aborda l'organització, si escau, el principi de precaució.
G4-15	10, 43		✓	Relació de les cartes, principis o altres iniciatives externes de caràcter econòmic, ambiental i social que l'organització subscriu o ha adoptat.
G4-16	10, 39		✓	Relació d'associacions i organitzacions de promoció nacional o internacional a les quals pertany l'organització.
EU1	15		✓	Potència instal·lada.
EU2	15		✓	Producció d'energia.
EU3	15, 24		✓	Usuaris i productors d'electricitat.
EU4	19, 20		✓	Línies de transport i distribució.
EU5	FEDA no té assignat cap dret d'emissió de CO ₂ .		✓	Quotes d'emissió de CO ₂ o quotes equivalents
3. Identificació d'aspectes materials i abast				

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció																																																																																										
G4-17	48		✓	Entitats que figuren en els estats financers consolidats de l'organització i altres documents equivalents.																																																																																										
G4-18	11-12		✓	Procés que s'ha seguit per determinar el contingut de la memòria i la cobertura de cada aspecte i com ha aplicat l'organització els principis d'elaboració de memòries per determinar el contingut de la memòria.																																																																																										
G4-19	12		✓	Llista dels aspectes materials que es van identificar durant el procés de definició del contingut de la memòria.																																																																																										
G4-20	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Aspectes</th> <th colspan="6">Etapas de la cadena de valor on els aspectes tenen un major impacte</th> <th colspan="6">Impacte de l'aspecte dins i/o fora de FEDA per grup d'interès</th> </tr> <tr> <th>Importació d'electricitat</th> <th>Generació d'energia</th> <th>Transport i distribució</th> <th>Comercialització</th> <th>Distribuidores</th> <th>Clients</th> <th>Treballadors</th> <th>Proveïdors andorrans</th> <th>Proveïdors estrangers</th> <th>Administració pública</th> <th>Comuns i partners</th> <th>Mitjans de comunicació</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="13">ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR</td> </tr> <tr> <td>Acompliment econòmic</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Conseqüències econòmiques indirectes</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Disponibilitat i fiabilitat Gestió de la demanda</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Investigació i desenvolupament</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	Aspectes	Etapas de la cadena de valor on els aspectes tenen un major impacte						Impacte de l'aspecte dins i/o fora de FEDA per grup d'interès						Importació d'electricitat	Generació d'energia	Transport i distribució	Comercialització	Distribuidores	Clients	Treballadors	Proveïdors andorrans	Proveïdors estrangers	Administració pública	Comuns i partners	Mitjans de comunicació	ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR													Acompliment econòmic													Conseqüències econòmiques indirectes													Disponibilitat i fiabilitat Gestió de la demanda													Investigació i desenvolupament														✓	Cobertura de cada aspecte material dins de l'organització.
Aspectes	Etapas de la cadena de valor on els aspectes tenen un major impacte						Impacte de l'aspecte dins i/o fora de FEDA per grup d'interès																																																																																							
	Importació d'electricitat	Generació d'energia	Transport i distribució	Comercialització	Distribuidores	Clients	Treballadors	Proveïdors andorrans	Proveïdors estrangers	Administració pública	Comuns i partners	Mitjans de comunicació																																																																																		
ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR																																																																																														
Acompliment econòmic																																																																																														
Conseqüències econòmiques indirectes																																																																																														
Disponibilitat i fiabilitat Gestió de la demanda																																																																																														
Investigació i desenvolupament																																																																																														
G4-21			✓	Límit de cada aspecte material fora de l'organització.																																																																																										

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
Eficiència del sistema	[Gràfic de barres]			
Control i gestió de riscos	[Gràfic de barres]			
ÈTICA EMPRESARIAL				
Bon govern corporatiu, ètica i transparència	[Gràfic de barres]			
Lluita contra la corrupció	[Gràfic de barres]			
Compliment regulatori	[Gràfic de barres]			
RELACIÓ AMB ELS EMPLEATS				
Salut i seguretat en el treball	[Gràfic de barres]			
Formació i educació	[Gràfic de barres]			
RELACIÓ AMB LA SOCIETAT				
Comunitats locals	[Gràfic de barres]			
Planificació i resposta davant de catàstrofes i emergències	[Gràfic de barres]			
GESTIÓ AMBIENTAL				
Energia	[Gràfic de barres]			
Desenvolupament i integració d'energies renovables	[Gràfic de barres]			
Biodiversitat	[Gràfic de barres]			

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció																																																																																																																																																										
	<table border="1"> <tr> <td>Emissions</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Productes i serveis</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Compliment regulatori</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Educació i sensibilització ambiental</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td colspan="14">RELACIÓ AMB ELS CLIENTS I RESPONSABILITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI</td> </tr> <tr> <td>Salut i seguretat dels clients</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Etiquetatge dels productes i serveis</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Accés a l'electricitat</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td colspan="14">RELACIÓ AMB ELS PROVEÏDORS</td> </tr> <tr> <td>Pràctiques d'adquisició</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Gestió responsable de la cadena de proveïdors</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	Emissions														Productes i serveis														Compliment regulatori														Educació i sensibilització ambiental														RELACIÓ AMB ELS CLIENTS I RESPONSABILITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI														Salut i seguretat dels clients														Etiquetatge dels productes i serveis														Accés a l'electricitat														RELACIÓ AMB ELS PROVEÏDORS														Pràctiques d'adquisició														Gestió responsable de la cadena de proveïdors																
Emissions																																																																																																																																																														
Productes i serveis																																																																																																																																																														
Compliment regulatori																																																																																																																																																														
Educació i sensibilització ambiental																																																																																																																																																														
RELACIÓ AMB ELS CLIENTS I RESPONSABILITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI																																																																																																																																																														
Salut i seguretat dels clients																																																																																																																																																														
Etiquetatge dels productes i serveis																																																																																																																																																														
Accés a l'electricitat																																																																																																																																																														
RELACIÓ AMB ELS PROVEÏDORS																																																																																																																																																														
Pràctiques d'adquisició																																																																																																																																																														
Gestió responsable de la cadena de proveïdors																																																																																																																																																														
G4-22	No hi ha hagut reexpressió d'informació significativa continguda en memòries anteriors. En cas que s'hagi reformulat alguna dada, s'especifica amb una nota i s'explica la causa d'aquesta reformulació.		✓	Conseqüències de les reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors i les seves causes.																																																																																																																																																										
G4-23	No hi ha hagut canvis significatius en l'abast i cobertura dels aspectes respecte a memòries anteriors.		✓	Canvi significatiu en l'abast i la cobertura de cada aspecte respecte a memòries anteriors.																																																																																																																																																										
4. Implicació dels grups d'interès																																																																																																																																																														
G4-24	10-11		✓	Llista dels grups d'interès vinculats a l'organització.																																																																																																																																																										

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa				Omissions	Verificació externa	Descripció
G4-25	FEDA ha identificat els seus grups d'interès en base els següents criteris: la dependència (els qui depenen de les activitats, els productes o els serveis o dels que depèn per continuar les seves activitats), la responsabilitat (ja sigui de tipus comercial, legal, operativa, social, etc.), la proximitat (els que es troben en l'entorn més local) i la influència (poden generar un impacte en l'estratègia o en el negoci).					✓	Criteris d'elecció dels grups d'interès amb els quals es treballa.
G4-26	Els enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès es poden veure a la taula que apareix a continuació per l'indicador G4-27.					✓	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.
G4-27	Grup d'interès	Canals de comunicació i diàleg	Expectatives del grup d'interès sobre FEDA	Expectatives FEDA sobre el grup d'interès		✓	Qüestions i problemes clau que han sorgit arran de la participació dels grups d'interès i descripció de l'avaluació feta per l'organització, entre altres aspectes mitjançant la seva memòria.
Propietat		Consell d'Administració Informes anuals i trimestrals Reunions	<ul style="list-style-type: none"> Situació financera i econòmica Transparència de la informació corporativa i financera rellevant i rendició de comptes Acompliment legal Seguretat i fiabilitat en la prestació dels serveis 	<ul style="list-style-type: none"> Suport per al desenvolupament de projectes de negoci Bona imatge, percepció i reputació Coneixement i implicació amb FEDA 			
Treballadors		Intranet Comitès Reunions Esdeveniments i trobades especials Comunitat d'innovació EnergIA+ Bústia de suggeriments	<ul style="list-style-type: none"> Condicions laborals en general Condicions de seguretat i salut Compliment dels acords contractuals Comportament ètic i responsable Oferta formativa i desenvolupament professional 	<ul style="list-style-type: none"> Operar amb estàndards de qualitat Consecució eficient dels objectius Desenvolupament professional Proactivitat, innovació i adaptabilitat al canvi Compliment amb els compromisos contractuals 			

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa				Omissions	Verificació externa	Descripció
	Clients	Web corporativa i webs comercials Xarxes socials Oficina d'atenció al client Butlletí d'informació trimestral "Notícies FEDA" Campanyes informatives Tríptics Enquestes de satisfacció Conferències i jornades Publicitat i comunicacions comercials Comunicacions contractuals Aplicacions mòbils	<ul style="list-style-type: none"> • Transparència tarifària i temes relatius a les tarifes • Disponibilitat, fiabilitat i seguretat del servei • Servei d'atenció pròxim al client • Comportament ètic i responsable • Compliment de la regulació • Resolució d'incidències • Compliment de la legislació vigent • Implicació amb el país • Garantia d'accés a l'electricitat • Temes relacionats amb el procés de cobrament i facturació 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacció pels serveis rebuts • Fidelitat • Seguretat • Comportament sostenible 			
	Partners Externs/Socials	Web corporativa Xarxes socials Reunions i trobades	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al desenvolupament del país • Compliment dels objectius • Transparència i comportament responsable • Compliment de la normativa aplicable • Desenvolupament de projectes • Temes regulatoris i d'innovació 	<ul style="list-style-type: none"> • Reputació • Compliment dels compromisos acordats 			

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa				Omissions	Verificació externa	Descripció
	Proveïdors	Processos de negociació	<ul style="list-style-type: none"> • Col·laboració pel benefici mutu • Compliment dels acords contractuals • Gestió responsable de les compres 	<ul style="list-style-type: none"> • Compliment dels acords contractuals • Respecte pels compromisos de FEDA referents a temes de RSC (me3di ambient, PRL, etc.) 			
	Mitjans de comunicació	Comunicacions corporatives Rodes i notes de premsa Reunions amb els mitjans Xarxes socials Esdeveniments	<ul style="list-style-type: none"> • Transparència i rendició de comptes • Informació completa • Interacció • Temes relacionats amb la regulació • Estratègia i posicionament • Temes relacionats amb el consum i l'acció social 	<ul style="list-style-type: none"> • Transmissió i difusió adequada de la informació i dels continguts • Col·laboració permanent • Interacció 			
5. Perfil de la memòria							
G4-28	48					✓	Període objecte de la memòria.
G4-29	Gener 2013 – Juny 2014					✓	Data de l'última memòria.
G4-30	FEDA elabora les seves Memòries de Sostenibilitat anualment, no obstant, de forma excepcional la darrera Memòria comprenia un període de gestió de 18 mesos (Gener 2013 - Juny 2014).					✓	Cicle de presentació de memòries.
G4-31	48					✓	Punt de contacte per resoldre els dubtes que puguin sorgir en relació amb el contingut de la memòria.
G4-32	51					✓	Opció «de conformitat» amb la Guia escollida per l'organització, índex de GRI de l'opció escollida i referència a l'informe de verificació externa.
G4-33	49-51					✓	Política i pràctiques vigents de l'organització pel que fa a la verificació externa de la memòria.

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
6. Govern				
G4-34	7, 9 El Consell d'Administració de FEDA està integrat pels membres següents: a) El president, que ha de ser designat pel Govern, entre els seus ministres, b) un altre ministre, designat igualment pel Govern, c) Dos vocals designats pel Govern, d) el director general, e) un vocal de lliure designació pel cap de Govern, entre els quadres directius de l'ens i f) el secretari, que ha de ser designat pel mateix Consell d'Administració, i que assisteix a les sessions sense veu deliberativa ni vot.		✓	Estructura de govern de l'organització.
G4-35	7, 35 El Director general té totes les facultats del Consell d'Administració, excepte aquelles que legalment o estatutàriament són indelegables. Així mateix, FEDA compta amb una estructura de directius i empleats apoderats per implementar la seva estratègia i les directrius bàsiques de gestió.		✓	Descripció del procés mitjançant el qual l'òrgan superior de govern delega la seva autoritat a l'Alta Direcció i a determinats empleats en qüestions d'índole econòmica, ambiental i social.
G4-36	FEDA compta amb diferents direccions les responsabilitats de les quals corresponen: en matèria econòmica a la Direcció de Planificació i Control, en matèria social a la direcció de Mitjans corporatius, i en matèria ambiental a l'Àrea de Seguretat, Qualitat i Medi Ambient. Presidència.		✓	Càrrecs executius o amb responsabilitat en qüestions econòmiques, ambientals i socials, i si els seus titulars reten comptes directament davant l'òrgan superior de govern.
G4-37	FEDA manté una relació continua amb els seus grups d'interès que s'articula des dels diferents departaments de l'organització, sota la supervisió del Director General, a través dels diferents canals de comunicació creats al llarg dels anys d'activitat. En el marc de la present Memòria, es va realitzar una anàlisi per determinar els aspectes i assumptes rellevants per a la companyia en matèria de sostenibilitat. En l'anàlisi va participar de forma directa el Director General en una sessió interna amb altres persones clau de l'organització. Així mateix, tot el procés de participació amb els grups d'interès de FEDA ha estat supervisat per la Direcció General, en coneixement dels membres del Consell d'Administració.		✓	Processos de consulta entre els grups d'interès i l'òrgan superior de govern pel que fa a qüestions econòmiques, ambientals i socials.
G4-38	8 Són facultats del Consell d'Administració: a) organitzar, dirigir i controlar el funcionament dels serveis i de les instal·lacions, així com el de les seves societats dependents, i nomenar els titulars o membres dels òrgans de govern i de direcció d'aquestes darreres, b) aprovar les dotacions de personal de FEDA i l'organització dels seus serveis interns, c) presentar cada any al Govern el projecte de pressupost de l'ens per a l'exercici següent i també la memòria d'activitats, la liquidació del pressupost i els comptes corresponents a l'exercici anterior, d) presentar al Govern la proposta de planificació energètica, e) presentar al Govern les propostes de modificació de les tarifes majoristes d'energia elèctrica i calor, i de les tarifes minoristes d'energia elèctrica i calor, f) adjudicar els contractes que celebri FEDA quan, pel seu import, i d'acord amb els límits que determini el mateix Consell		✓	Composició de l'òrgan superior de govern i dels seus comitès.

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
	<p>d'Administració, no ho pugui fer el director general, g) proposar al Govern l'adopció de les disposicions oportunes per al bon funcionament del servei, h) emetre els informes que li sol·liciti el Govern.</p> <p>El director general de FEDA és nomenat pel Govern, a proposta del ministre competent en matèria d'energia, entre persones de reconeguda competència professional en l'àmbit d'actuació de l'ens. Són facultats del director general: a) preparar les sessions del Consell d'Administració, i elaborar la documentació que ha d'examinar, b) executar els acords del Consell d'Administració, c) exercir la representació de l'ens, per delegació del president, en els casos en què aquest últim ho cregui convenient, d) proposar al Consell d'Administració el pla estratègic i d'inversions de l'ens públic i de les societats dependents, e) exercir la direcció administrativa de l'ens i representar-lo en tot tipus d'actes i contractes la quantia dels quals no excedeixi la xifra per a la qual estigui delegat expressament pel Consell d'Administració, f) administrar els recursos de l'ens, gestionar els ingressos, ordenar els cobraments i els pagaments i retre comptes davant del Consell d'Administració, g) proposar al Consell d'Administració la contractació de personal, i h) en general, totes les que no estiguin atribuïdes expressament a un altre òrgan.</p> <p>La funcions del Comitè de Seguretat i Medi Ambient són: a) recollir sol·licituds, inquietuds i/o suggeriments dels treballadors de FEDA en matèria de seguretat i medi ambient, b) vetllar per l'aplicació de la reglamentació en la matèria, c) participar en la realització de les enquestes i anàlisis d'accidents tant laborals com mediambientals, i d) emetre un avís sobre tota modificació del reglament intern que afecti l'àmbit de la seguretat i salut en el treball, sobre la modificació de les condicions de treball, sobre la introducció de noves tecnologies i processos de producció dins l'empresa, etc.</p> <p>L'actual Consell d'Administració es va constituir el 5 de maig de 2015.</p>			
G4-39	8 La presidenta del Consell d'Administració de FEDA és Ministra de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat del Govern d'Andorra i no ocupa un càrrec executiu. Les funcions executives recauen a la figura del Director General.		✓	Informació sobre si la persona que presideix l'òrgan superior de govern ocupa també un lloc executiu.
G4-40	7		✓	Processos de nomenament i selecció de l'òrgan superior de govern i els seus comitès, així com els criteris en què es basa el nomenament i la selecció dels membres del primer.
G4-41	9		✓	Processos mitjançant els quals l'òrgan superior de govern prevé i gestiona possibles conflictes d'interessos.
G4-42	9		✓	Funcions de l'òrgan superior de govern i de l'alta direcció en el desenvolupament, l'aprovació i l'actualització del propòsit, els

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
				valors o les declaracions de missió, les estratègies, les polítiques i els objectius relatius als impactes econòmic, ambiental i social de l'organització.
G4-43	10		✓	Mesures preses per desenvolupar i millorar el coneixement col·lectiu de l'òrgan superior de govern amb relació als assumptes econòmics, ambientals i socials.
G4-44	El Consell d'Administració és responsable del procés de gestió del risc i de la seva eficàcia general, així com de la planificació estratègica. El Consell d'Administració avalua el seu funcionament i la qualitat dels seus treballs, l'exercici de les seves funcions i el funcionament de l'equip directiu.		✓	Processos d'avaluació de l'acompliment de l'òrgan superior de govern en relació amb el govern dels assumptes econòmics, ambientals i socials.
G4-45	7 El Consell d'Administració a través de la figura de la Direcció General realitza les tasques de supervisió de la gestió de l'acompliment econòmic, social i ambiental de la companyia. L'abast d'aquestes tasques inclou tant la supervisió dels riscos i oportunitats de les activitats, com el compliment dels compromisos assumits. A les reunions del Consell d'Administració s'avalua l'acompliment dels aspectes esmentats, per al que compten amb informació facilitada per la pròpia organització els facilita, fonamentalment a través dels responsables de les diferents direccions corporatives.		✓	Funció de l'òrgan superior de govern en la identificació i gestió dels impactes, els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social.
G4-46	7		✓	Funció de l'òrgan superior de govern en l'anàlisi de l'eficàcia dels processos de gestió del risc de l'organització pel que fa als assumptes econòmics, ambientals i socials.
G4-47	7		✓	Freqüència amb què l'òrgan superior de govern analitza els impactes, els riscos i les oportunitats d'índole econòmica, ambiental i social.
G4-48	El Director General és el responsable de revisar i aprovar els continguts de la Memòria de sostenibilitat de FEDA.		✓	Comitè responsable de revisar i aprovar la memòria de sostenibilitat de l'organització.
G4-49	10 El Consell d'Administració coneix les expectatives dels grups d'interès de FEDA a través de la figura de la Direcció. La Direcció general, té aquesta informació al seu abast de la mà dels responsables dels diferents departaments		✓	Processos per transmetre les preocupacions importants a l'òrgan superior de govern.

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
	de l'organització. Les actes del Consell d'Administració reflecteixen els temes tractats a cada una de les reunions celebrades.			
G4-50	Durant 2015 no s'han plantejat, per part dels grups d'interès de FEDA, qüestionis rellevants per a la seva formulació davant el Consell d'Administració.		✓	Naturalesa i nombre de preocupacions que es van transmetre a l'òrgan superior de govern.
G4-51	34 Segons estableixen els seus estatuts, els càrrecs atribuïts al Consell d'Administració a FEDA són gratuïts, no percebent els seus membres retribució de cap tipus per exercir les seves facultats. En referència a l'Alta Direcció, la seva retribució està regulada dins el Reglament Intern de FEDA i aprovada pel Consell d'Administració. Aquesta, consta d'una part variable basada en un Sistema de Direcció per Objectius.		✓	Polítiques retributives per a l'òrgan superior de govern i l'alta direcció.
G4-52	Segons estableixen els seus estatuts, els càrrecs atribuïts al Consell d'Administració en FEDA són gratuïts, no percebent els seus membres retribució de cap tipus per exercir les seves facultats.		✓	Processos per determinar la remuneració.
G4-53	Segons estableixen els seus estatuts, els càrrecs atribuïts al Consell d'Administració en FEDA són gratuïts, no percebent els seus membres retribució de cap tipus per exercir les seves facultats.		✓	Forma de sol·licitar i tenir en compte l'opinió dels grups d'interès pel que fa a la retribució, incloent-hi, si escau, els resultats de les votacions sobre polítiques i propostes relacionades amb aquesta qüestió.
G4-54	La retribució anual de la persona millor pagada és 2,8 vegades superior a la retribució total anual mitja de tota la plantilla.		✓	Relació entre la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització en cada país on es duguin a terme operacions significatives amb la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.
G4-55	El rati d'increment de la retribució de la persona millor pagada respecte la retribució total anual mitja de tota la plantilla ha estat del 0% (increment de la retribució de la persona més ben pagada 0% i increment de la retribució total anual mitja de tota la plantilla 1,61%).		✓	Relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització en cada país on es duguin a terme operacions significatives amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.
7. Ètica i integritat				

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
G4-56	9, 10		✓	Valors, principis, estàndards i normes de l'organització, com ara codis de conducta o codis ètics.
G4-57	FEDA té redactat i aprovat pel Consell d'Administració un codi d'ètica. No obstant, actualment aquest codi no està implantat i no s'han desenvolupat els protocols associats, entre ells els mecanismes interns i externs d'assessorament sobre el mateix. Es preveu la implantació i desenvolupament dels protocols a curt termini.		✓	Mecanismes interns i externs d'assessorament en pro d'una conducta ètica i lícita, i per consultar els assumptes relacionats amb la integritat de l'organització, com ara línies telefòniques d'ajuda o assessorament.
G4-58	FEDA té redactat i aprovat pel Consell d'Administració un codi d'ètica. No obstant, actualment aquest codi no està implantat i no s'han desenvolupat els protocols associats, entre ells els mecanismes interns i externs de denúncia sobre el seu incompliment. Es preveu la implantació i desenvolupament dels protocols a curt termini.		✓	Mecanismes interns i externs de denúncia de conductes poc ètiques o il·lícites i d'assumpes relatius a la integritat de l'organització, com ara la notificació escalonada als comandaments directius, els mecanismes de denúncia d'irregularitats o les línies telefòniques d'ajuda.

Continguts bàsics específics

Categoria: Economia

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció		
Acompliment econòmic						
G4-DMA	45		✓	Enfocament de gestió		
G4-EC1	45		✓	Valor econòmic directe generat i distribuït.		
	(en milers d'euros)					
	Valor econòmic generat	2013			2014	2015
	Import net de la xifra de negoci	59.004			58.538	59.118
	Altres ingressos de gestió ordinària	925	1.747	1.392		

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció																																												
	<table border="1"> <tr> <td>Resultat extraordinari</td> <td>-21</td> <td>98</td> <td>-505</td> </tr> <tr> <td>Valor econòmic distribuït</td> <td>45.642</td> <td>44.167</td> <td>46.176</td> </tr> <tr> <td>Despeses de personal (empleats)</td> <td>5.664</td> <td>5.540</td> <td>5.568</td> </tr> <tr> <td>Inversions a la comunitat</td> <td>120</td> <td>267</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>Compres a proveïdors</td> <td>36.386</td> <td>33.538</td> <td>37.409</td> </tr> <tr> <td>Accionistes</td> <td>2.587</td> <td>3.562</td> <td>2.494</td> </tr> <tr> <td>Altres proveïdors de capital (costos financers)</td> <td>218</td> <td>420</td> <td>359</td> </tr> <tr> <td>Impost sobre beneficis</td> <td>667</td> <td>840</td> <td>249</td> </tr> <tr> <td>Valor econòmic retingut</td> <td>14.229</td> <td>16.215</td> <td>13.829</td> </tr> <tr> <td>Reserves</td> <td>6.037</td> <td>8.310</td> <td>5.819</td> </tr> <tr> <td>Amortitzacions i deprecacions</td> <td>8.192</td> <td>7.905</td> <td>8.010</td> </tr> </table>	Resultat extraordinari	-21	98	-505	Valor econòmic distribuït	45.642	44.167	46.176	Despeses de personal (empleats)	5.664	5.540	5.568	Inversions a la comunitat	120	267	97	Compres a proveïdors	36.386	33.538	37.409	Accionistes	2.587	3.562	2.494	Altres proveïdors de capital (costos financers)	218	420	359	Impost sobre beneficis	667	840	249	Valor econòmic retingut	14.229	16.215	13.829	Reserves	6.037	8.310	5.819	Amortitzacions i deprecacions	8.192	7.905	8.010			
Resultat extraordinari	-21	98	-505																																													
Valor econòmic distribuït	45.642	44.167	46.176																																													
Despeses de personal (empleats)	5.664	5.540	5.568																																													
Inversions a la comunitat	120	267	97																																													
Compres a proveïdors	36.386	33.538	37.409																																													
Accionistes	2.587	3.562	2.494																																													
Altres proveïdors de capital (costos financers)	218	420	359																																													
Impost sobre beneficis	667	840	249																																													
Valor econòmic retingut	14.229	16.215	13.829																																													
Reserves	6.037	8.310	5.819																																													
Amortitzacions i deprecacions	8.192	7.905	8.010																																													
G4-EC2	42		✓	Conseqüències financeres per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.																																												
G4-EC3	32 El 2015 el 89% de plantilla de FEDA s'ha beneficiat del Pla d'estalvis en previsió de la jubilació. L'aportació per part de l'empleat i de l'empresa ha estat per cada part del 4% del salari consolidat (salari base més trienni).		✓	Cobertura de les obligacions de l'organització derivades del seu pla de prestacions.																																												
G4-EC4	Els anys 2013, 2014 i 2015 FEDA no ha rebut ajudes significatives atorgades pel Govern.		✓	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.																																												
Conseqüències econòmiques indirectes																																																
G4-DMA	6-7, 17-20		✓	Enfocament de gestió																																												
G4-EC7	6, 17, 19-20, 45		✓	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats.																																												
G4-EC8	6, 13, 17		✓	Impactes econòmics indirectes significatius, incloent-ne l'abast.																																												
Pràctiques d'adquisició																																																
G4-DMA	36-37		✓	Enfocament de gestió																																												
G4-EC9	36-37		✓	Proporció de despesa corresponent a proveïdors locals.																																												

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
Disponibilitat i fiabilitat				
G4-DMA	6, 13, 15-17, 19-20		✓	Enfocament de gestió
EU10	13		✓	Capacitat programada respecte a la demanda prevista d'electricitat a llarg termini.
Gestió de la demanda				
G4-DMA	13-14		✓	Enfocament de gestió
Investigació i desenvolupament				
G4-DMA	17-18		✓	Enfocament de gestió
Eficiència del sistema				
G4-DMA	15-16		✓	Enfocament de gestió
EU11	FEDA no té centrals tèrmiques de generació.		✓	Rendiment mig de les centrals tèrmiques de generació.
EU12	16		✓	Pèrdues de transport i distribució.

Categoria: Medi ambient

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
Energia				
G4-DMA	40		✓	Enfocament de gestió
G4-EN3	41-42		✓	Energia consumida dins de l'organització.
G4-EN4	15		✓	Energia consumida fora de l'organització.

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
G4-EN5	42		✓	Intensitat energètica.
G4-EN6	42		✓	Reducció del consum d'energia.
G4-EN7	17-18		✓	Reduccions dels requisits energètics dels productes i serveis.
Biodiversitat				
G4-DMA	43-44		✓	Enfocament de gestió
G4-EN11	43-44		✓	Instal·lacions operatives pròpies, arrendades, gestionades que siguin adjacents, continguin o estiguin ubicades a àrees protegides i àrees no protegides de gran valor per a la biodiversitat.
G4-EN12	43-44 L'aigua que es retroba a l'estany d'Engolasters prové de la presa de Ràmio a través d'un canal de 3 km i de la presa de Ransol mitjançant un altre canal de 11 km que recull també l'aigua dels barrancs que travessen el seu recorregut. També hi han instal·lacions per emmagatzemar reserves d'aigua en llacs de les capçaleres de les conques, Illa, Vall del riu, Juclar, Cabana Sorda. Aquesta aigua és turbinada per la central hidroelèctrica. Es realitzen periòdicament anàlisis de la qualitat de l'aigua per tal d'assegurar-se que l'activitat de producció de FEDA no tingui cap impacte sobre els recursos hídrics explotats i que sigui apte per la vida piscícola.		✓	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat d'àrees protegides o àrees d'alt valor en termes de diversitat biològica no protegides que es deriven de les activitats, els productes i els serveis
G4-EN13	44		✓	Hàbitats protegits o restaurats.
G4-EN14	L'activitat de FEDA no té impacte sobre espècies incloses a la Llista Vermella de la UICN.		✓	Nombre d'espècies incloses a la Llista Vermella de la UICN i en llistats nacionals de conservació els hàbitats de es troben en àrees afectades per les operacions, segons el nivell de perill d'extinció de l'espècie.
EU13	44		✓	Biodiversitat en els hàbitats compensats en comparació amb la biodiversitat de les zones afectades.
Emissions				

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
G4-DMA	42-43		✓	Enfocament de gestió
G4-EN15	42-43 Font factor d'emissió pel gasoil i gasolina.: IPCC 4AR 2007		✓	Emissions directes de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG) (Abast 1).
G4-EN16	42 Font factor d'emissió per l'electricitat: Elaboració pròpia per a l'electricitat. 2015: Factor calculat considerant 20% producció Andorra hidroelèctrica, 31% energia procedent de França (http://service-public.edf.com/accueil-com-fr/edf-service-public/blocs/popup-co2-101008.html) i 49% energia procedent d'Espanya (CNE. Informe Sistema de garantía de origen y etiquetado de la electricidad. Año 2012) -Percentatges obtinguts de la Memòria RSC 2014 FEDA-. 2014: Factor calculat considerant 15% producció Andorra hidroelèctrica, 44% energia procedent de França (http://service-public.edf.com/accueil-com-fr/edf-service-public/blocs/popup-co2-101008.html) i 56% energia procedent d'Espanya (CNE. Informe Sistema de garantía de origen y etiquetado de la electricidad. Año 2012) - Percentatges obtinguts de la Memòria RSC 2012 FEDA-. 2013: Factor calculat considerant 15% producció Andorra hidroelèctrica, 44% energia procedent de França (https://www.edf.fr/groupe-edf/responsable-et-engage/rapports-et-indicateurs/emissions-de-gaz-a-effet-de-serre -Bilan 2013-) i 56% energia procedent d'Espanya (CNE. Informe Sistema de garantía de origen y etiquetado de la electricidad. Año 2012) -Percentatges obtinguts de la Memòria RSC 2012 FEDA-.		✓	Emissions indirectes de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG) (Abast 1).
G4-EN17	16		✓	Altres emissions indirectes de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG) (Abast 3).
G4-EN18	43		✓	Intensitat de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG).
G4-EN19	43	No es disposa de dades de la quantitat d'emissions reduïdes a través de les iniciatives exposades. S'estan establint mecanismes per a mesurar les emissions i es reportarà en la memòria del 2018.	✓	Reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG).

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
G4-EN20	43		✓	Emissió de substàncies destructores de la capa d'ozó.
G4-EN21	FEDA no emet tipus d'emissions.		✓	NOX, SOX i altres emissions significatives.
Productes i serveis				
G4-DMA	6-7, 17-18		✓	Enfocament de gestió
G4-EN27	17-18, 41		✓	Mitigació dels impactes ambientals dels productes i serveis.
G4-EN28	El producte venut per FEDA no és recuperable i no necessita de materials d'embalatge.		✓	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que es recuperen al final de la seva vida útil.
Compliment regulatori				
G4-DMA	41		✓	Enfocament de gestió
G4-EN29	El 2015 FEDA no ha rebut cap multa o sanció per incompliment de la normativa ambiental.		✓	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa ambiental.

Categoria: Acompliment Social

Pràctiques laborals i treball digne

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa	Descripció
Salut i seguretat a la feina				
G4-DMA	35		✓	Enfocament de gestió
G4-LA5	35		✓	Percentatge de treballadors que està representat en comitès formals de seguretat i

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa	Descripció
				salut conjunts per direcció i empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut laboral.
G4-LA6	35 (1) Índex de freqüència: nombre d'accidents amb baixa laboral dividit per les hores treballades durant l'any i multiplicat per 1.000.000 (2) Índex d'incidència: nombre d'accidents de treball que hagin donat lloc a més de 3 dies de baixa durant l'any dividit pel nombre d'empleats i multiplicat per 100.000 (3) Índex de gravetat: hores de baixa per accident laboral multiplicat per 1.000 i dividit pel nombre d'hores anuals treballades Les lesions o accidents laborals més comuns registrats a FEDA es distribueixen de la següent manera: 20,83% braços, 18,75% mans, 16,67% cap, cames i peus, i 10,42% tronc. Els tres darrers anys no hi ha hagut víctimes mortals relacionades amb la feina.	No es disposa de dades de la taxa d'absentisme segons gènere. S'estan establint mecanismes per a obtenir la informació en la memòria del 2018.	✓	Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per sexe.
G4-LA7	L'any 2008 es va realitzar un anàlisi de riscos laborals específic en funció dels llocs de treball que es va actualitzant segons canvis organitzatius, canvis de tasques dels mateixos col·lectius o davant de casos d'accidents que requereixin revisar l'anàlisi. Aquest anàlisi queda recollit en el Document Únic d'Avaluació de Riscos Laborals. No s'han identificat riscos sobre malalties associades a cap dels llocs de treball de FEDA.		✓	Treballadors la professió té una incidència o un risc elevats de malaltia.
G4-LA8	A FEDA no hi ha cap acord col·lectiu i/o acord amb sindicats.		✓	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.
Capacitació i educació				
G4-DMA	33-34		✓	Enfocament de gestió
G4-LA9	34		✓	Mitjana d'hores de capacitació anuals per empleat, desglossat per sexe i per categoria laboral.
G4-LA10	33-34		✓	Programes de gestió d'habilitats i formació contínua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i els ajuden a gestionar el final de les seves carreres professionals.
G4-LA11	34		✓	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional, desglossat per sexe i per categoria professional.

Societat

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
Lluita contra la corrupció				
G4-DMA	9		✓	Enfocament de gestió
G4-SO3	9		✓	Nombre i percentatge de centres en què s'han avaluat els riscos relacionats amb la corrupció i riscos significatius detectats.
G4-SO4	9		✓	Polítiques i procediments de comunicació i capacitació sobre la lluita contra la corrupció.
G4-SO5	El 2015 FEDA no ha estat objecte de cap incident per causes de corrupció.		✓	Casos confirmats de corrupció i mesures adoptades.
Compliment regulatori				
G4-DMA	9		✓	Enfocament de gestió
G4-SO8	El 2015 FEDA no ha rebut cap sanció o multa per incompliment de les lleis i regulacions relacionades amb el frau comptable, la discriminació en el lloc de treball o la corrupció.		✓	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa.
Planificació i resposta davant de catàstrofes i emergències				
G4-DMA	22-23		✓	Enfocament de gestió

Categoria: Responsabilitat de producte

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
Salut i seguretat dels clients				

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
G4-DMA	30		✓	Enfocament de gestió
G4-PR1	30		✓	Percentatge de categories de productes i serveis significatius els impactes en matèria de salut i seguretat es s'han avaluat per promoure millores.
G4-PR2	El 2015 no s'ha produït cap incompliment de la regulació legal sobre els impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat.		✓	Nombre d'incidents derivats de l'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, desglossats en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.
EU25	El 2015 no s'ha registrat cap incident d'aquesta tipologia.		✓	Lesions i morts entre la població en els quals s'hi han vist implicats actius de l'empresa.
Etiquetat de productes i serveis				
G4-DMA	26, 29		✓	Enfocament de gestió
G4-PR3	26 Per a una informació més detallada de les tarifes per a empreses i particulars consultar: https://www.feda.ad/per-particulars/tarifes i https://www.feda.ad/per-empreses/tarifes .		✓	Tipus d'informació que requereixen els procediments de l'organització relatius a la informació i l'etiquetatge dels seus productes i serveis, i percentatge de categories de productes i serveis significatius que estan subjectes a tals requisits.
G4-PR4	El 2015 no s'han produït incompliments de la regulació relativa a la informació dels productes i serveis.		✓	Nombre d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i l'etiquetatge dels productes i serveis, desglossats en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.
G4-PR5	29		✓	Resultats de les enquestes de satisfacció del client.
Accés a l'electricitat				

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
G4-DMA	27		✓	Enfocament de gestió
EU26	27 Els anys 2013, 2014 i 2015 el percentatge de població sense servei en àrees de distribució o de serveis amb llicència ha estat del 0%.		✓	Població sense accés a l'electricitat a les zones de distribució.
EU27	27		✓	Talls de subministrament per impagament en el sector residencial.
EU28	22 TIEPI: Temps d'Interrupció Equivalent de la Potència Instal·lada en mitjana tensió. Utilitzat per la xarxa de distribució permet trobar el temps de tall equivalent a la potència instal·lada en els centres de transformació (ET). Tenint en compte que: $TIEPI = \frac{\sum_{i=1}^n (p_i t_i)}{P} \text{ (en hores)}$ P = és la suma de la potència instal·lada en els centres de transformació MT/BT del distribuïdor més la potència contractada en MT (en kVA). p_i = és la potència instal·lada dels centres de transformació MT/BT del distribuïdor més la potència contractada en MT, afectada per la interrupció i de durada t _i (en kVA). t_i = són els temps d'interrupció del subministrament que afecta la potència p _i (en hores). n = és el nombre total d'interrupcions durant el període considerat.		✓	Freqüència dels talls de subministrament elèctric.
EU29	21-22		✓	Durada mitja dels talls de subministrament elèctric.
EU30	El 2015, la disponibilitat de la central hidroelèctrica ha estat del 36,1% i pel centre de tractament de residus (CTRASA) ha estat del 84,9%.		✓	Disponibilitat mitja en les centrals.

Taula del Pacte Mundial

Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides	Pàgina o resposta directa	Guia GRI (G4)
Principi 1: Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	10, 36 FEDA disposa dels mecanismes per garantir el respecte als Drets Humans en el seu àmbit d'influència.	Subcategoria Drets Humans: tots els aspectes. Subcategoria Societat: comunitats locals.
Principi 2: Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	10, 36	Subcategoria Drets Humans: tots els aspectes.
Principi 3: Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	53	G4-11 Subcategoria Pràctiques laborals i treball digne: relacions entre els treballadors i la direcció. Subcategoria Drets Humans: llibertat d'associació i negociació col·lectiva.
Principi 4: Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o fet sota coacció.	FEDA disposa dels mecanismes per garantir i eliminar qualsevol pràctica de treball forçós o fet sota coacció en el seu àmbit d'influència.	Subcategoria Drets Humans: treball forçós.
Principi 5: Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.	FEDA disposa dels mecanismes per garantir i eliminar qualsevol pràctica de treball infantil en el seu àmbit d'influència.	Subcategoria Drets Humans: treball infantil.
Principi 6: Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.	31	G4-10 Subcategoria Pràctiques laborals i treball digne: tots els aspectes. Subcategoria Drets Humans: no discriminació.
Principi 7: Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	41-44	Categoria Medi ambient: tots els aspectes.
Principi 8: Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	41-44	Categoria Medi ambient: tots els aspectes.
Principi 9: Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	41-44	Categoria Medi ambient: tots els aspectes.
Principi 10: Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.	7	Subcategoria Societat: Lluita contra la corrupció i Política Pública.



(G4-5)
Av. de la Bartra, s/n
AD200 Encamp
Principat d'Andorra
Tel.: (376) 73 91 00
Fax: (376) 73 91 19
rsc@feda.ad
www.feda.ad



 **FEDA**



 **FEDACULTURA**



 **FEDAECOTERM**



Memòria
RSC 2015