



Memòria de sostenibilitat de FEDA

2017

CARTA DE LA PRESIDENTA DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ	3
RESUM 2017	5
FORCES ELÈCTRIQUES D'ANDORRA	6
Model de negoci.....	6
Estratègia.....	7
Control i gestió integral del risc.....	11
Govern corporatiu	12
EL COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT	15
Els grups d'interès	16
La materialitat, temes rellevants de la memòria	17
QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DE SERVEI I INNOVACIÓ	18
Gestió de la demanda i producció.....	18
Infraestructures.....	22
Garantia i continuïtat del subministrament	25
Innovació en serveis	27
ORIENTACIÓ AL CLIENT	30
Perfil de clients i serveis	30
Relació amb el client.....	34
Seguretat del servei.....	36
EQUIP HUMÀ	37
Perfil de la plantilla.....	37
Gestió de les persones.....	37
Formació i desenvolupament professional	41
Salut i seguretat.....	42
COMPROMÍS AMB EL PAÍS	43
Gestió responsable de la cadena de proveïdors	43
Foment de la cultura i desenvolupament social	44
MEDI AMBIENT	49
Gestió ambiental	49
Energia i emissions	50
Biodiversitat.....	51
GESTIÓ ECONÒMICA PER GENERAR VALOR	54
OBJECTIUS 2017 I 2018	55
SOBRE LA MEMÒRIA	59
INFORME D'AUDITORIA EXTERNA	60
ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI	63
Continguts generals.....	63
Temes materials	75
TAULA DEL PACTE MUNDIAL	110

CARTA DE LA PRESIDENTA DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

(102-14)

L'objectiu més ambiciós de FEDA és aconseguir portar el país cap a solucions energètiques sostenibles. I per explicar com hem avançat al 2017 cap a aquest objectiu de futur, recollim, de nou, en la *Memòria de sostenibilitat* quin ha estat l'acompliment de la nostra activitat. Detallem com hem treballat per satisfer les necessitats energètiques dels clients aportant solucions sostenibles i modernes, aprofitant els recursos propis i fomentant la implicació dels agents socioeconòmics.

A FEDA hem alineat la nostra estratègia amb les lleis del país. La llei 05/2016, del 10 de març ens va facilitar les eines per seguir com a ens públic i continuar donant el servei de subministrament d'energia elèctrica a Andorra. Ens va consolidar també com a operador del sistema elèctric, un element clau per desenvolupar energies renovables, i va marcar la possibilitat de desenvolupar projectes de cogeneració, oportunitat que a FEDA ja hem materialitzat. Al 2017, la planta de cogeneració de Soldeu ha estat en ple funcionament i ha produït una energia renovable i de baix impacte en carboni.

D'altra banda, el projecte de Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic ha establert les bases per aconseguir un país més sostenible. FEDA contribueix a la lluita contra el canvi climàtic amb solucions que li permeten reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle en la producció de l'energia elèctrica que subministra.

En aquests canvis normatius que transformen el model energètic del Principat, FEDA ha tingut també un paper actiu. Hem col·laborat en l'elaboració del Pla sectorial d'infraestructures energètiques d'Andorra, que preveu la diversificació de les fonts d'energia del país. El Pla identifica que, tot i l'actual dependència de l'exterior, Andorra té un gran potencial en energies renovables i preveu, com a eina urbanística, el desplegament de les infraestructures tenint en compte la diversificació de les fonts d'energia. El Pla sectorial d'infraestructures energètiques d'Andorra marca el pla d'inversions de FEDA, orientat cap a l'optimització i l'eficiència energètica i cap al foment de les energies renovables.

Més enllà del marc normatiu, l'estratègia empresarial de FEDA s'ha alineat també en la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides, conscients de la nostra responsabilitat en l'assoliment local i global d'un equilibri econòmic, social i ambiental.

La responsabilitat de FEDA i el compromís amb la sostenibilitat l'estenem cap als nostres grups d'interès. Satisfem les necessitats dels clients, que ens valoren també de forma molt satisfactòria, i a la vegada els oferim solucions energètiques innovadores i sostenibles, com, per exemple, les relacionades amb la mobilitat elèctrica.

També impliquem l'equip humà que fa possible l'excel·lència i el compromís de FEDA. Treballem per a un equip igualitari, que es desenvolupi en espais amables i porti a terme l'activitat amb la màxima seguretat.

I tenim també un compromís amb el país, amb la societat que ens envolta. Donem suport a diferents iniciatives externes de tipus cultural, social, ambiental i solidari. A més, impulsem activitats pròpies de sensibilització i comunicació, que es desenvolupen a través de les escoles, els carrers o directament des del MW Museu de l'Electricitat.



(102-14)

Per últim, a FEDA seguim mantenint el nostre compromís amb els principis del Pacte Mundial, principis que ens guien en la consecució de la nostra visió, del nostre objectiu: portar el país cap a solucions energètiques sostenibles.

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

RESUM 2017

(102-7)

Adaptació i creació de les estructures organitzatives necessàries per adaptar-se al nou marc legal i comercialitzar nous serveis.

Participació en l'elaboració del Pla sectorial d'infraestructures energètiques d'Andorra.

Ple rendiment de la xarxa de calor de Soldeu.

Compromís i implicació per aconseguir que Andorra es converteixi en el segon país del món amb més implementació de la mobilitat elèctrica.

Posada en marxa del Projecte Cultura i establiment dels "ambaixadors del canvi".



580.133 MWh Demanda d'electricitat

85,09 GWh Producció de la central hidroelèctrica

17 GWh Producció CTR

13,6 min Temps de tall per client (TIEPI)



61,5 Milions d'€ Xifra de negoci

6,6 Milions d'€ Inversions

188,9 Milions € Total actiu net

157 Milions € Fons propis



34.078 Clients

78% Clients amb la tarifa blava domèstica

8,1/10 Valoració del servei general prestat per FEDA de clients professionals

8,5/10 Valoració del servei general prestat per FEDA de clients domèstics



120 Plantilla

88% Plantilla indefinida

23% Dones en plantilla

85% Plantilla d'Andorra

89% Plantilla que ha rebut formació



1.422 Proveïdors amb comandes durant l'any

77% Proveïdors andorrans



744 Milers d'€ Inversió en iniciatives socials



4.054,86 MWh Consum d'energia (edifici de serveis, edificis de generació d'energia i flota de vehicles)

137.407 t eq. CO₂ Petjada de carboni

108.161 t CO₂ Emissions de CO₂ per a la producció de l'energia total consumida a Andorra

19.824 t CO₂ Emissions de CO₂ per a la producció de l'energia produïda a Andorra

FORCES ELÈCTRIQUES D'ANDORRA



(102-1, 102-5) 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, el 18 de novembre del 2010 per la llei 85/2010, i la modificació més recent que deroga totes les anteriors és la Llei 5/2016 del 10 de març del 2016.

Model de negoci

(102-2, 102-4, 102-6) 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 (excepte 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.



(102-10) La llei 05/2016, del 10 de març, que regula l'ens públic Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) i el règim de les activitats dels sectors elèctric, del fred i de la calor, facilita les eines necessàries a FEDA per desplegar l'estratègia i desenvolupar les activitats per satisfer els clients. Preveu que FEDA es mantingui com a ens públic per continuar donant el servei de subministrament d'energia elèctrica al país. Per això reserva a FEDA la importació i exportació d'energia elèctrica, la compra i venda a l'engròs d'energia elèctrica, de fred i calor i l'operació i manteniment de les xarxes de transport i distribució.

La llei consolida també el rol de FEDA com a operador del sistema elèctric, clau per permetre el bon desenvolupament de nous mitjans de producció a Andorra i per desenvolupar energies renovables. Cal destacar que també preveu la possibilitat de desenvolupar a Andorra projectes de cogeneració, combinant la producció d'energia elèctrica i de calor útil per fer més eficient el subministrament d'energia a Andorra. El desplegament de xarxes de calor és un mitjà per posar en valor aquesta energia.

Finalment, la llei preveu l'estructuració de serveis relacionats amb l'energia des d'una altra societat que tingui aquesta finalitat com a principal. El marc legal obre doncs la possibilitat de constituir societats dependents amb participació de capital privat, però sempre mantenint la majoria de capital públic. Aquestes noves societats permeten accelerar el finançament, la construcció i l'operació de noves plantes de producció d'electricitat i de calor, i les xarxes de distribució de calor en nuclis urbans.

Amb el nou marc legal aprovat, FEDA està en disposició de començar a desenvolupar i comercialitzar nous serveis. El 2017 ha estat un any clau per crear les estructures organitzatives necessàries per realitzar aquests projectes.

Els serveis de FEDA, alineats amb el desplegament normatiu

El projecte de Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic estableix les bases per aconseguir un país més sostenible on l'energia que es produeixi sigui fonamentalment d'origen renovable. El projecte de Llei preveu augmentar la producció elèctrica nacional com a mínim fins al 33% de la demanda a l'any horitzó 2030, i com a mínim fins al 50% a l'any horitzó 2050. Assegura igualment un percentatge d'energies de fonts d'origen renovable en relació a la producció elèctrica nacional no inferior al 75%.

D'altra banda, el Pla sectorial d'infraestructures energètiques d'Andorra, preveu la diversificació de les fonts d'energia del país. El pla té com a finalitats:

- Identificar les potencialitats d'aprofitament en energies renovables.
- Definir i preveure les infraestructures necessàries per al desplegament del nou model energètic nacional.
- Assegurar un desplegament òptim i ordenat.
- Garantir una planificació i una disponibilitat urbanística dels espais.

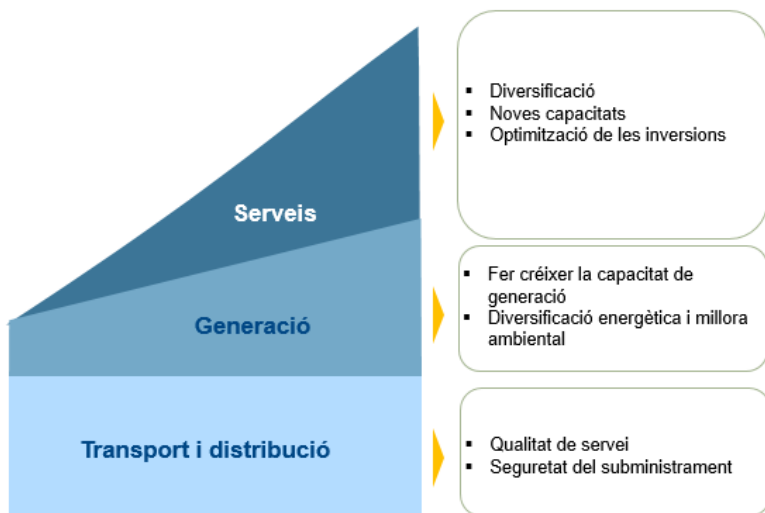
El Pla sectorial identifica que, tot i l'actual dependència de l'exterior, Andorra té un gran potencial en energies renovables. Com a instrument urbanístic, preveu la reserva de sòl necessari per a l'aprofitament dels potencials d'energies renovables identificats a fi de preservar-los. Els treballs posteriors han de permetre prioritzar i calendaritzar el desplegament de les infraestructures tenint en compte la necessària diversificació de les fonts d'energia.

FEDA ha participat en l'elaboració del Pla sectorial d'infraestructures energètiques d'Andorra, l'aprovació del qual ha estat al maig del 2018, fomentant la transició del país cap a les energies renovables.

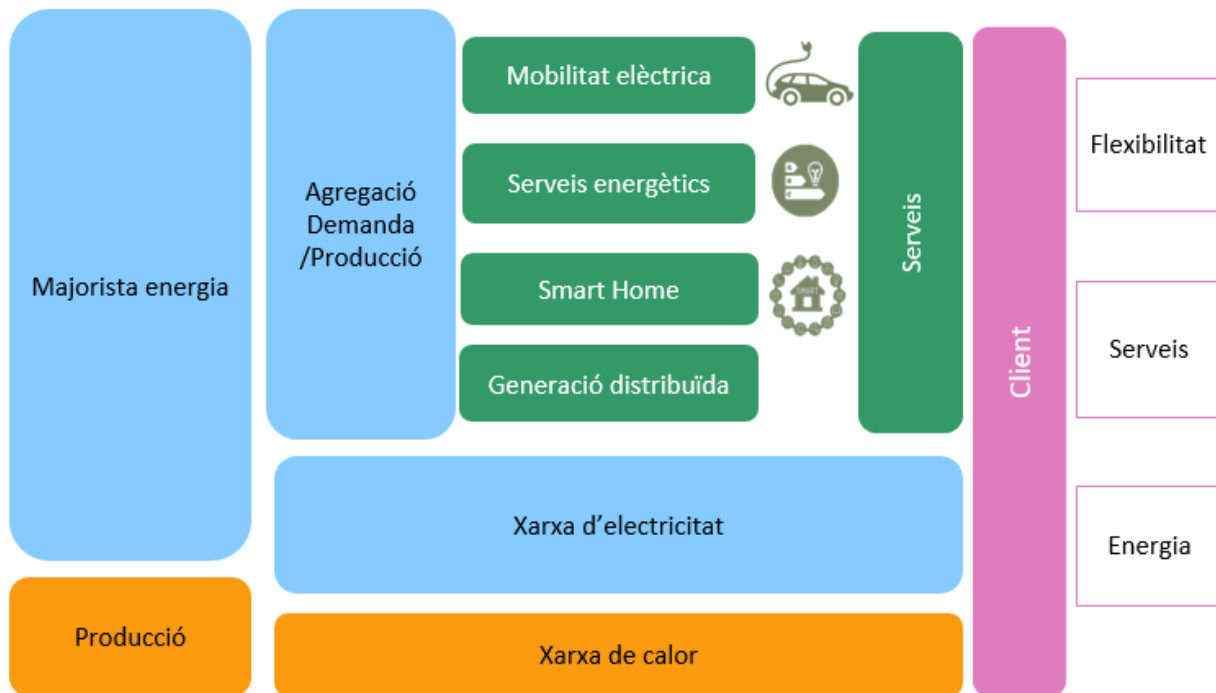
Estratègia

(102-2, 102-15, 201-2) Després de l'entrada en vigor de la llei 5/2016, del 10 de març de 2016, que regula l'ens públic Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) i el règim de les activitats dels sectors elèctric, del fred i de la calor, aquest any 2017 ha estat l'any en el qual FEDA ha estructurat la seva estratègia al voltant de les activitats previstes.

Les activitats estratègiques:



(102-2, 102-15, 201-2) **El valor per al client:**

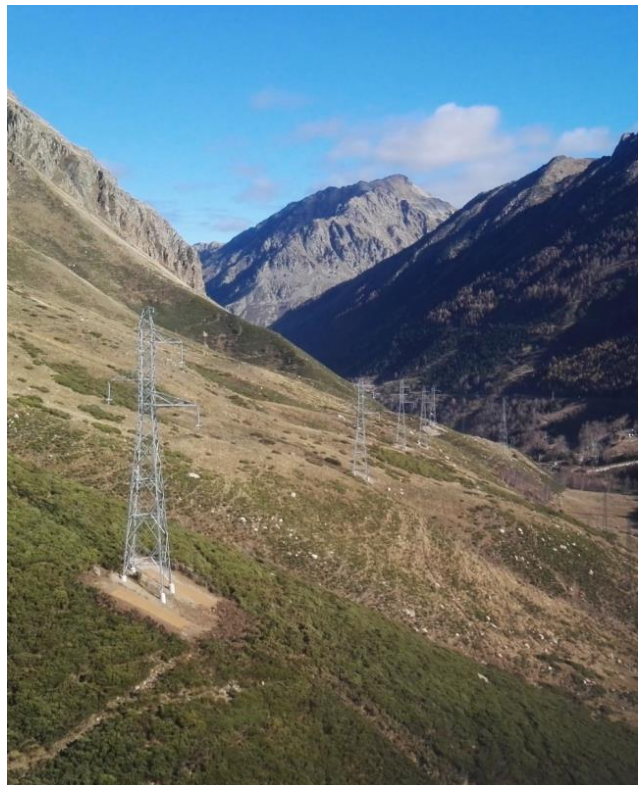


Xarxa d'electricitat

(102-15, 203-1, 103-2 Disponibilitat i fiabilitat*) FEDA està ultimant el projecte de reforç de la xarxa d'alta tensió d'Andorra iniciat l'any 2007, amb el reforç de la xarxa de connexió amb França i de la xarxa interna de transport d'alta tensió. Per tenir el pla desplegat i la garantia de subministrament elèctric d'Andorra, cal realitzar la construcció de l'ETR de la Massana, de la línia d'alta tensió entre Encamp i Grau Roig i, en un termini més llarg, la realització d'una subestació a la frontera espanyola amb la línia d'alta tensió que ens connecta a Adrall.

Cal també destacar les millores i soterrament de línies de la xarxa de distribució i la progressiva implantació de comptadors intel·ligents i de sistemes de gestió que permetin operar millor la xarxa i integrar noves produccions d'energia elèctrica.

La xarxa d'electricitat està dimensionada per subministrar l'energia durant les hores punta, per garantir l'operativa i el manteniment de les nostres instal·lacions i també per certificar diverses fonts d'alimentació necessàries a l'hora de fer front a possibles avaries o inclemències meteorològiques.



Cogeneració i xarxes de calor

(102-2, 102-15, 201-2, 203-1, 103-2) FEDA ha començat a operar la xarxa de calor de Soldeu i la central de cogeneració associada i durant aquest any hem estat enfocant altres projectes com ara l'ampliació d'aquesta xarxa, un projecte lligat a la recuperació de calor del centre de tractament de residus i altres projectes com ara una xarxa de calor al Pas de la Casa. Aquestes activitats s'han d'estructurar en una societat dependent de FEDA en la qual hem treballat l'últim període de 2017 per a dotar-la de mitjans i entitat.

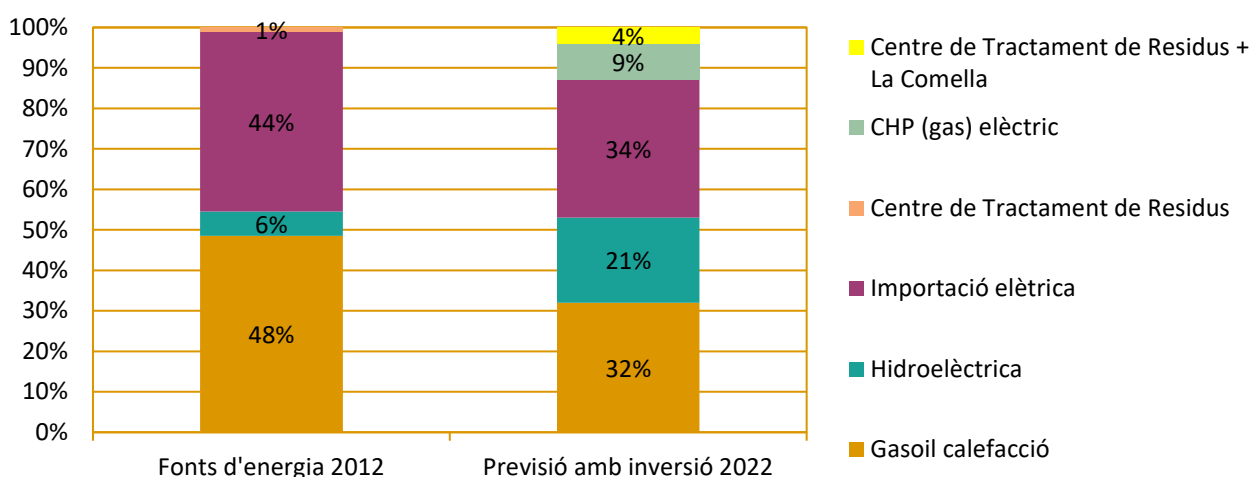
Diversificació i nous serveis energètics

(102-15, 102-2, 102-11, 201-2) La llei preveu també l'estructuració de serveis relacionats amb l'energia des d'una altra societat que tingui aquesta com a finalitat principal.

La mobilitat elèctrica, amb el desplegament de la xarxa pública de carregadors i el subministrament de carregadors a les llars i a empreses del país, és una de les primeres activitats.

També ho és la creació d'una plataforma de serveis orientada a la mobilitat, elèctrica evidentment, però afegint-hi serveis de mobilitat intermodal i orientada al transport públic i serveis de qualitat als residents i turistes que visiten el nostre país.

Les fonts d'energia del 2022



L'estratègia de FEDA: competitivitat, més energia i diversificació

- Mantenir la competitivitat de l'energia com un dels reptes principals. Entenem la competitivitat en el sentit més ampli: de qualitat, de quantitat, de preu i de retorn a la societat de les nostres inversions.
- Produir més energia dins d'Andorra, i en particular en èpoques de més demanda. Volem diversificar el mix energètic actual, basat majoritàriament en compres d'electricitat i de carburants fora d'Andorra, per gestionar millor possibles increments de preus dels productes energètics a Europa.
- Diversificar i millorar els serveis oferts i treballar amb solucions innovadores en els sectors energètics, així com desplegar els projectes de 'smart country'.

Mantenir la competitivitat, produir més energia dins d'Andorra i diversificar i millorar els serveis són els nostres eixos de treball.

Projectes de futur i inversions

(102-11, 203-1, 203-2, 103-2 Impactes econòmics indirectes, 103-2 Disponibilitat i fiabilitat*, 103-2 Acompliment econòmic)

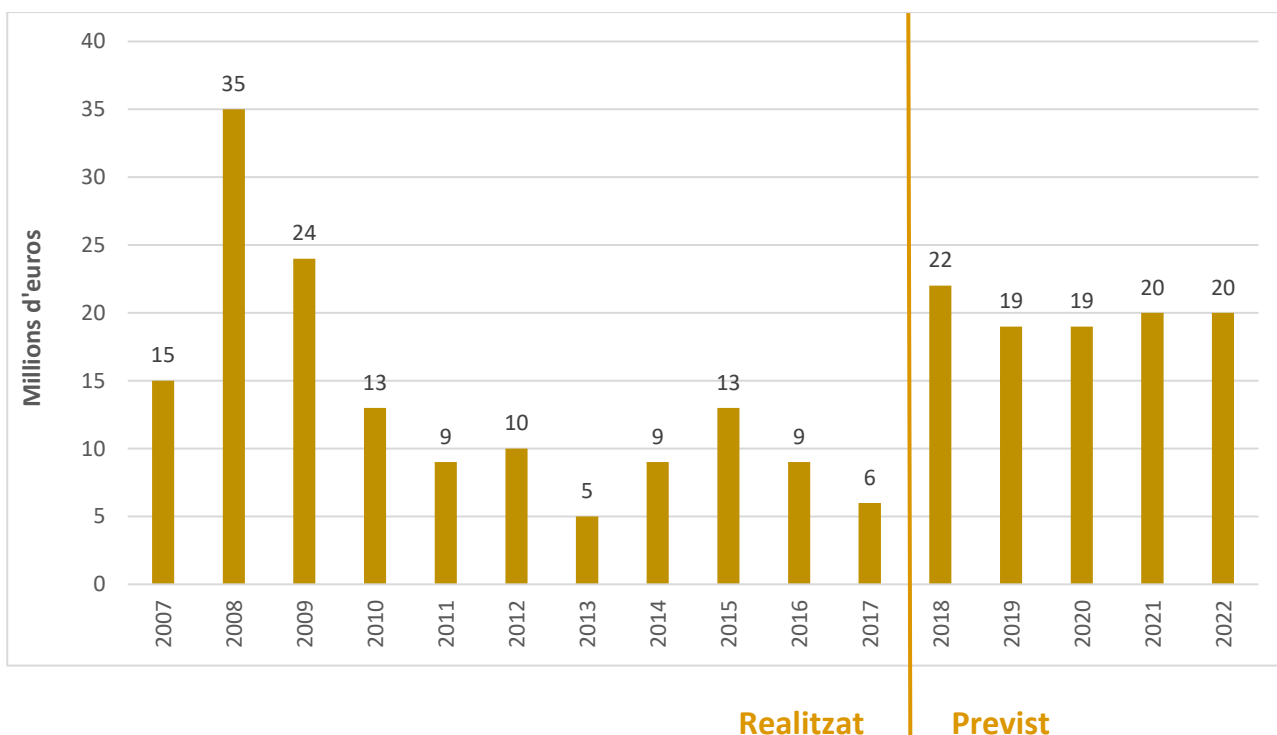
Els darrers 10 anys FEDA ha finalitzat un cicle inversor de 148 milions d'euros centrat a assegurar el subministrament elèctric de país amb garanties de qualitat i preu. Aquestes inversions han consistit en projectes molt importants en la xarxa de transport d'alta tensió i en les interconnexions internacionals incrementant la capacitat interna dins d'Andorra així com la capacitat d'importació des dels països veïns.



Els treballs realitzats sobre la xarxa elèctrica són la línia de 225 KV entre França i Andorra, la subestació de Grau Roig, i les línies de 110 KV entre les subestacions d'Encamp i la Margineda. També s'han efectuat treballs de millora importants en la central hidroelèctrica d'Engolasters i la construcció d'un tercer grup i treballs d'ampliació millora i mallatge de la xarxa de distribució. Durant els darrers anys, també s'ha construït la central de cogeneració ubicada en la recta d'Incles i la xarxa de calor per alimentar la zona.

Durant els pròxims anys, es preveu completar l'ampliació de la xarxa elèctrica amb una nova línia entre Grau Roig i Encamp i una subestació transformadora per la zona de la Massana i Ordino. Es preveu també continuar amb l'ampliació i millora de la xarxa de distribució elèctrica i treballs de millora en la central hidroelèctrica d'Engolasters. Finalment, es preveu impulsar projectes de producció d'electricitat i calor amb el projecte de la Comella i la xarxa de calor associada.

Pla d'inversions de FEDA fins al 2022



Consolidació progressiva de l'Oficina de gestió de projectes

Durant 2017, l'Oficina de gestió de projectes (Project Management Office) s'ha anat implantant i consolidant. La integració com a metodologia de treball ha estat progressiva; s'han realitzat reunions de seguiment periòdiques i es preveuen formacions específiques. L'objectiu principal de l'Oficina de gestió de projectes és centralitzar i coordinar la direcció i/o gestió dels projectes per garantir-ne una implementació amb èxit. Els projectes s'identifiquen d'acord amb l'estratègia de FEDA i contribueixen de manera directa al seu assoliment.

Control i gestió integral del risc

(102-11, 103-2 Anticorrupció, 103-2 Control i gestió de riscos*, 102-29, 102-30, 102-31, Procediments i plans pel control i la gestió dels riscos) Els òrgans de govern i la direcció són responsables del control intern del risc. FEDA disposa d'un procés integral, dissenyat per gestionar els riscos i proveir una seguretat suficient en l'abast de la missió de la companyia. El procés permet:

- Executar les operacions de forma ordenada, ètica, econòmica, eficient i efectiva.
- Complir les obligacions de responsabilitat.
- Complir la normativa aplicable.
- Salvaguardar els recursos per evitar pèrdues, mal ús o danys.

Durant el 2017 s'han elaborat tres nous plans de contingència i s'han aplicat els plans d'acció per dur a terme les millores detectades al 2016. S'han realitzat també tres simulacres: un a la central de cogeneració, un simulacre d'evacuació de l'edifici central de FEDA i un simulacre en gestió de vessaments, en cas d'una fuga d'un transformador. És objectiu de 2018 elaborar un procediment per evacuar la central i continuar amb la realització de simulacres.

Una de les mesures de control i gestió del risc de FEDA és la realització de simulacres. Al 2017 se n'ha portat a terme tres.



Govern corporatiu

(102-18, 102-19) Els òrgans de govern FEDA són el Consell d'Administració i la Direcció General i les seves funcions queden regulades a l'article 10 i 11 de la nova Llei que regula l'ens del 10 de març de 2016. (102-24) El nomenament dels membres del Consell d'Administració de FEDA es realitza segons el que estableix l'esmentada Llei.

(102-20) El Consell d'Administració es reuneix periòdicament en sessions ordinàries i cada tres 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. A causa dels canvis que ha patit la configuració del Consell d'Administració i del Comitè de Direcció, i amb l'objectiu de mostrar informació rellevant i actualitzada, s'inclou la seva composició a data de 31 de desembre de 2017 i 30 de juny de 2018.

(102-22, 102-23)

Consell d'Administració

Presidenta:

Sílvia Calvo 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

Comitè de Direcció

Albert Moles Betriu, Director General

Eva Iglesias Garcia, Directora de Planificació i Control

Jaume Forné Angrill, Director de Regulació i Mercats

Miquel Galera Zamora, Director Mitjans Corporatius

Laura Bonet Caballero, Directora Transport

Sandra Mejías Garrote, Cap de Gestió de Persones i Comunicació

Nota: A 31 de desembre de 2017.



(102-22, 102-23)

Consell d'Administració

Presidenta:

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

Representants del Govern:

Gilbert Saboya Sunyé, Ministre d'Economia, Competitivitat i Innovació

Carles Miquel Garcia, Cap de l'Oficina de l'Energia i del Canvi Climàtic

Manel Riera Martínez, Director del Departament d'Ordenament Territorial

Representants de la Direcció:

Albert Moles Betriu, Director General de FEDA

Jaume Forné Angrill, Director Regulació i Mercats

Secretari del Consell d'Administració:

Imma Jimenez González, Directora d'Activitat de Creixement

Comitè de Direcció

Albert Moles Betriu, Director General

Jaume Forné Angrill, Director de Regulació i Mercats

Miquel Galera Zamora, Director Mitjans Corporatius

Imma Jimenez González, Directora Activitat de Creixement

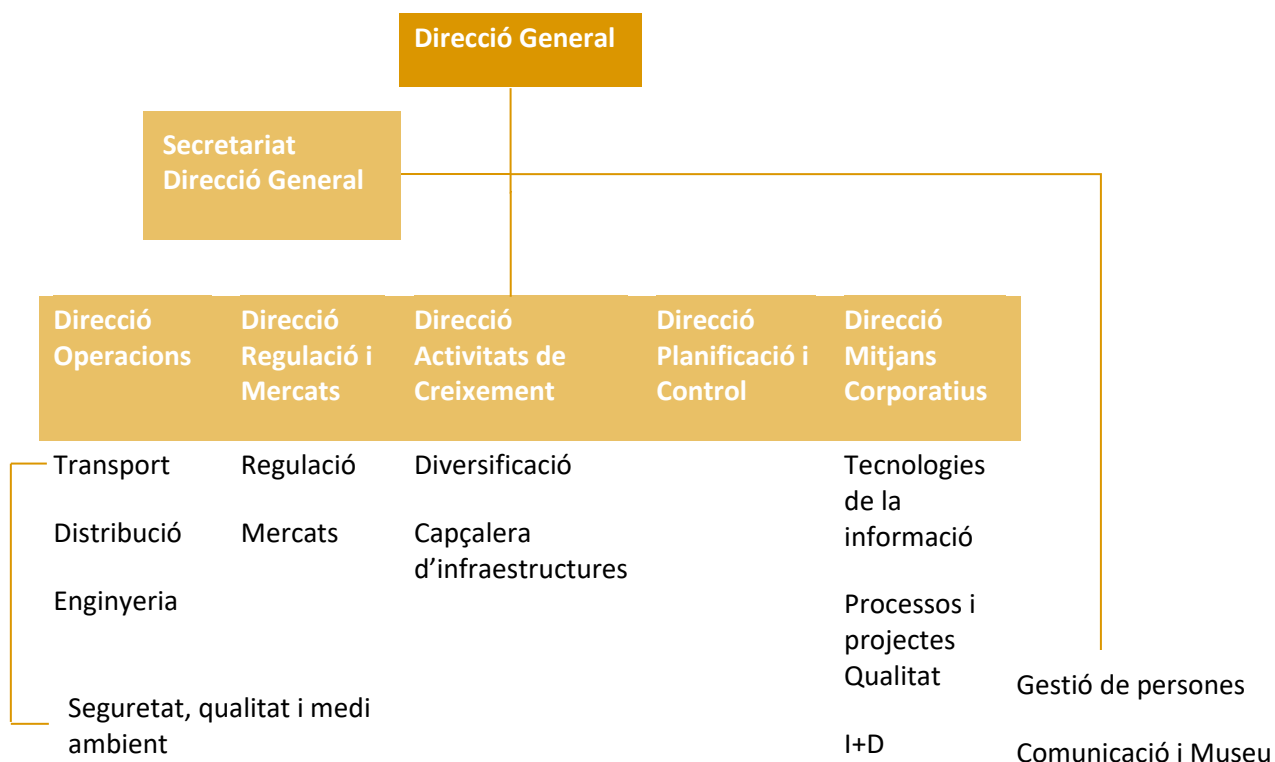
Anabel Gonzalvo Mallón, Directora Planificació i Control

Sandra Mejías Garrote, Cap de Gestió de Persones i Comunicació

Nota: A 30 de juny de 2018.

Organigrama

(102-18) El model organitzatiu de FEDA consta de diferents direccions i àrees les quals promouen accions i projectes per abordar els reptes actuals i de futur.



Nota: A 31 de desembre de 2017.

Pràctiques de bon govern i transparència

(102-16, 205-1, 103-2 Anticorrupció, 103-2 Bon govern corporatiu, ètica i transparència*, 103-2 Compliment socioeconòmic, Pràctiques de bon govern i transparència) A FEDA estem compromesos en assegurar la transparència i l'ètica en totes les gestions de l'organització, establint valors, principis i normes d'actuació que han de respectar els nostres òrgans de govern corporatiu així com tota la plantilla. Amb la nova estructura que preveu la Llei 05/2016 de FEDA, sorgeix la necessitat de crear eines per al bon govern, com són el reglament intern o un codi ètic específic, que s'adaptin a les noves circumstàncies.

(102-26) En aquest context, FEDA està treballant en l'actualització del seu Codi d'ètica amb el què compta des de 2012 i que estableix les pautes per a un comportament responsable dels membres del Consell d'Administració i de tots els empleats i empleades. L'activitat de FEDA està sotmesa a una sèrie de controls que redueixin d'una manera efectiva el risc potencial de situacions no alineades amb l'actual Codi ètic.

Tal com determina la llei, el règim de funcionament del Consell d'Administració de FEDA s'ha de desenvolupar en un reglament intern, que ha d'aprovar el mateix Consell. El 2017, FEDA ha començat a treballar en l'elaboració d'aquest reglament, que tracta aspectes ètics, conflicte d'interessos o responsabilitat social.

Cal destacar que la llei defineix que el Consell d'Administració de FEDA es constitueix vàlidament amb l'assistència de la majoria dels seus membres amb dret a vot, però és imprescindible la presència del president, sense la qual no pot prendre vàlidament cap acord. El president ha de ser designat pel Govern, entre els seus ministres.

(102-25) FEDA té la voluntat de transparència, concurrència i publicitat en la seva gestió seguint l'esperit de les lleis de finances públiques i del Codi de l'Administració. La nova Llei de FEDA exceptua a l'ens de l'aplicació de la Llei de Contractació Pública, per aquest motiu durant el 2016 i 2017 s'ha treballat en l'elaboració d'un Manual de bones pràctiques en matèria de contractació, que serà publicat el 2018. Aquest document tindrà un caràcter públic i definirà els procediments i criteris que FEDA aplicarà a les seves contractacions. El 2017 s'ha mantingut l'aplicació dels requeriments de contractació pública.

Està previst que el reglament intern i el codi ètic actualitzat es publiquin el 2018. En aquest mateix any també es publicarà el Manual de Bones Pràctiques en la Contractació i les Compres, que implica la creació d'un comitè específic.

A més de l'habitual auditoria financera dels estats financers realitzada per auditors externs, FEDA està sotmesa a la fiscalització del Tribunal de Comptes.

(205-2) 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. A més, la direcció de Planificació i Control supervisa exhaustivament tots els passos dels procediments de contractació.

EL COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT



(102-12) **Compromesos amb diverses iniciatives**

L'estratègia empresarial de FEDA contribueix a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides i els principis del Pacte Mundial. Som conscients de la nostra responsabilitat en la gestió i en la necessitat de treballar de forma constant per assolir un equilibri econòmic, social i ambiental

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE



(102-13) FEDA és membre de *Gold Community* del Global Reporting Initiative des de 2008



Visió

Portar el país cap a solucions energètiques sostenibles.

Missió

Satisfer les necessitats energètiques dels nostres clients aportant solucions sostenibles i modernes, aprofitant els recursos propis i fomentant la implicació dels agents socioeconòmics.

(102-16) Valors

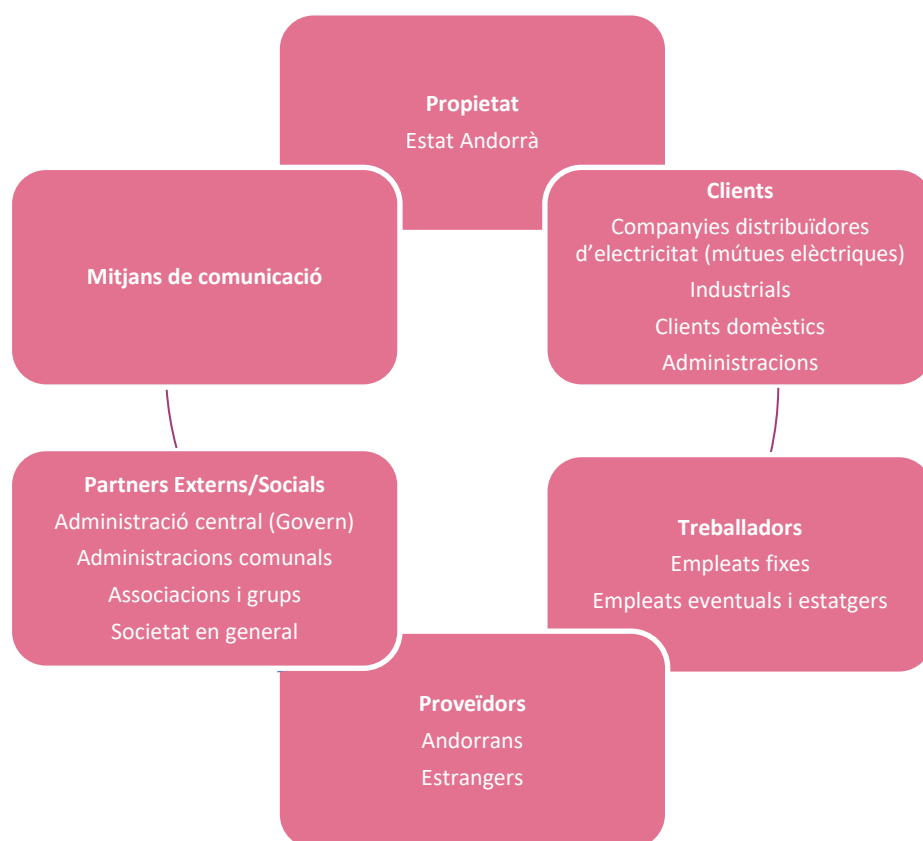
- Compromís
- Clients
- Eficiència
- Lideratge
- Innovació
- Medi ambient/Sostenibilitat
- Qualitat

Gestió i organització interna de la responsabilitat social corporativa

(102-33) A FEDA tenim el compromís de contribuir a un futur energètic sostenible. Les nostres àrees de gestió materialitzen aquesta voluntat amb els projectes que desenvolupen, que consideren aspectes socials, ambientals i econòmics. La gestió de la responsabilitat social corporativa recau a l'Àrea de Seguretat, Qualitat i Medi Ambient. (102-27) Els aspectes en matèria social, ambiental i econòmics són traslladats al Consell d'Administració a través de la figura del Director General durant les reunions d'aquest òrgan.

Els grups d'interès

(102-40) La comunicació i el diàleg constant amb els grups d'interès permet construir les relacions de confiança que FEDA desitja per al desenvolupament de l'activitat.



La materialitat, temes rellevants de la memòria

(102-46, 103-1) L'objectiu de la materialitat és focalitzar la memòria en els temes de sostenibilitat realment importants per als grups d'interès i el negoci. Per a això, per a l'edició 2015 de l'informe es va realitzar un estudi de materialitat que va permetre identificar aquells temes rellevants.

Atès que no han tingut lloc canvis significatius a FEDA durant el 2017 considerem encara vàlids i vigents els resultats obtinguts. Tot i així, aquesta memòria s'ha adaptat als nous estàndards GRI, pel que la matriu de materialitat i els temes materials s'han hagut de modificar. Indicar però que aquests canvis no influeixen en el contingut dels temes materials que es reporta a la memòria, que es manté igual.

(102-47) Matriu de materialitat

Rellevància per als grups d'interès	Alta	<p>Eficiència del sistema*</p> <p>Privacitat del client</p> <p>Accés a una informació adequada*</p>	<p>Salut i seguretat dels clients</p> <p>Impactes econòmics indirectes</p> <p>Gestió responsable de la cadena de proveïdors*</p> <p>Pràctiques d'adquisició</p>	<p>Màrqueting i etiquetatge</p> <p>Accés a l'electricitat*</p> <p>Emissions</p> <p>Disponibilitat i fiabilitat*</p> <p>Gestió de la demanda*</p> <p>Planificació i resposta davant de catàstrofes i emergències*</p>
	Mitja		<p>Biodiversitat</p> <p>Educació i sensibilització ambiental*</p> <p>Anticorrupció</p> <p>Compliment socioeconòmic</p>	<p>Desenvolupament i integració d'energies renovables*</p> <p>Salut i seguretat en el treball</p> <p>Capacitació i educació</p> <p>Acompliment econòmic</p> <p>Bon govern corporatiu, ètica i transparència*</p>
	Baixa	<p>Avaluació</p> <p>Materials</p> <p>Relacions responsables amb la comunitat*</p> <p>Avaluació ambiental i social dels proveïdors</p>	<p>Compliment ambiental</p> <p>Energia</p> <p>Control i gestió de riscos*</p> <p>Ocupació</p> <p>Relacions entre els treballadors i la direcció</p> <p>Diversitat i igualtat d'oportunitats</p> <p>Comunitats locals</p>	<p>Investigació i desenvolupament*</p>
		Baixa	Mitja	Alta

Rellevància per a 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 temes materials

(*) Temes no GRI

QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DE SERVEI I INNOVACIÓ



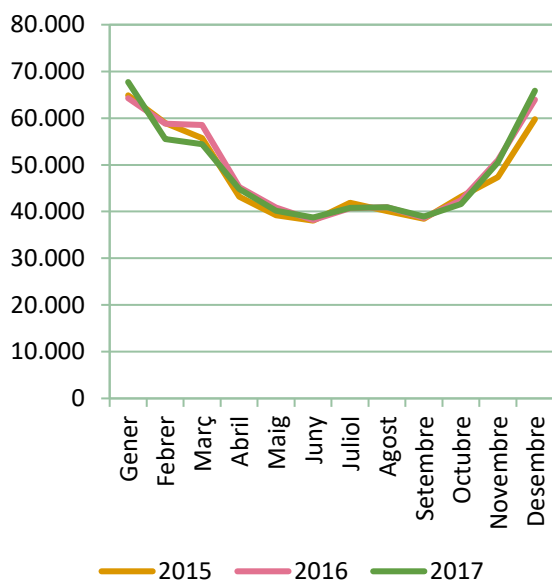
L'accés a l'energia és un factor indispensable per al desenvolupament sostenible i el progrés de la societat. A FEDA treballem per garantir l'accés a una energia assequible, segura, eficient i de qualitat al major nombre de persones. Al mateix temps també tenim un compromís amb la innovació, que dona resposta a les necessitats canviants dels nostres clients.

Gestió de la demanda i producció

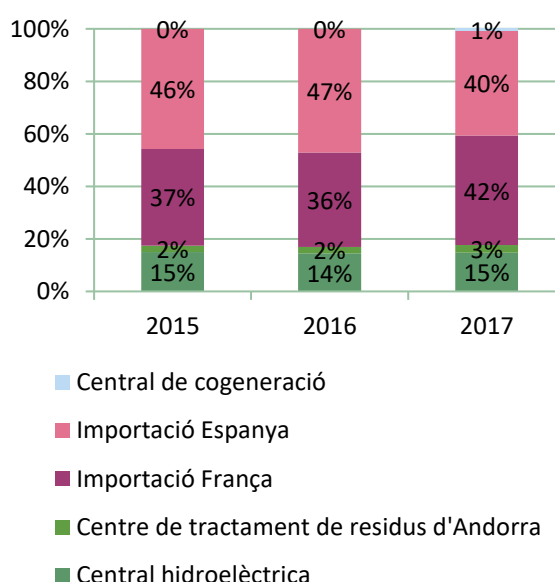
(EU10, 103-2 Disponibilitat i fiabilitat*, 103-2 Gestió de la demanda*) Durant el 2017, la producció de la central hidroelèctrica de FEDA ha estat de 85 GWh, el 14,7% del consum d'Andorra. El centre de tractament de residus ha produït 17 GWh d'energia elèctrica, el 2,9% de la demanda global. Amb aquestes produccions les importacions d'energia arriben a 471 GWh, el 82% del total per aquest any. La resta de la demanda dels consumidors es cobreix mitjançant la importació d'energia elèctrica gràcies als acords a llarg termini promoguts pel Govern d'Andorra.

(EU1) **580.133 MWh** Demanda d'energia elèctrica a Andorra (-0,6 % respecte a 2016)

Evolució del consum d'electricitat d'Andorra (MWh)



Cobertura de la demanda d'electricitat a Andorra (MWh)



(EU1) Capacitat instal·lada

Potència instal·lada	2017
Central hidroelèctrica (MVA)	46
Centre de Tractament de Residus d'Andorra (MVA)	5
Central de cogeneració (MW tèrmics)	1,8
Central de cogeneració (MW elèctrics)	1,7
Instal·lacions fotovoltaïques	
Plaques solars (kWp)	488,71

(EU2) Energia neta produïda

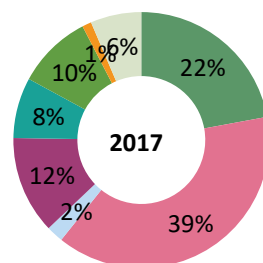
Producció neta	2017
Central hidroelèctrica (MWh)	85.099
Centre de Tractament de Residus d'Andorra (MWh)	17.000
Central de cogeneració (kWhany) tèrmic	4.580.662
Central de cogeneració (kWhany) elèctric	4.230.710
Instal·lacions fotovoltaïques (kWh)	698.997

(EU12) Balanç d'energia 2017

Generació / importació		Pèrdues	
Total Andorra B110kV	580.146 MWh		
Intercanvis internacionals mesurats en la xarxa de 110 kV			
Importació França/Espanya	471.029 MWh	Importació 110kV	0,00%
Exportació França/Espanya	471.105 MWh	Importació 220kV	0,27%
	-76 MWh		
Producció Andorra calculada en barres de 110 kV			
Hydro B110kV	109.117 MWh	Producció BTniv1	4,48%
Tèrmic B110kV	87.084 MWh	Producció HT	0,32%
FV FEDA B110kV	21.294 MWh	Producció MT	0,30%
FV -Distribuïdores B110kV	535 MWh	Producció BTniv2	6,58%
	204 MWh	Producció BTniv2	6,58%
Consums			
Distribució MT / FEDA	175.501 MWh		
Mutua	56.326 MWh		
NASA	76.694 MWh		
Sercensa	42.481 MWh		
Distribució BT FEDA	382.343 MWh		
UEE ENCAMP	1.319 MWh		
Distribució FEDA clients			
Facturació	381.023 MWh		

Origen de l'energia consumida a Andorra al 2017

(305-3) Les emissions de CO₂ necessàries per a la producció elèctrica demandada a Andorra l'any 2017 han estat 108.161 t CO₂, de les quals 19.824 t CO₂ corresponen a la producció d'energia a Andorra.



La cogeneració, energia més eficient

(103-2 Energia)

La xarxa de calor de Soldeu

(203-2) La xarxa de calor de Soldeu està actualment en funcionament i ja és plenament operativa. Des de la seva posada en marxa, l'1 de desembre de 2016, la central de cogeneració ja ha produït 4.231 MWh a data 31 de desembre de 2017.

La xarxa de calor urbana es compon de tres elements principals:

- La central tèrmica: sistema de producció centralitzat de calor que té dues calderes i un motor alimentats per gas natural líquuat.
- Les canalitzacions: vehiculen l'aigua que assegura el transport de l'energia tèrmica.
- Les subestacions: intercanviadors que també són els punts de lliurament de la calor. Una vegada transmeses les calories a la subestació, l'aigua refredada circula en sentit invers fins a la central. La xarxa de calor funciona en bucle tancat, una caldera per a tothom.

L'any 2012 el Govern d'Andorra i el Fòrum Energia i Futur (participat per FEDA) van publicar el Llibre Blanc de l'Energia amb l'objectiu de fixar les bases del nou model energètic per a l'any 2050. Els principals objectius del Llibre Blanc són diversificar les fonts d'energia, millorar l'eficiència energètica i incrementar la producció elèctrica nacional. Per aconseguir aquests objectius es va proposar un nou model de mix energètic, en què destaquen els projectes de cogeneració i les xarxes de distribució de calor urbanes. Així va néixer la central de cogeneració a Soldeu.

Mitjançant la cogeneració s'aconsegueix un doble objectiu: la producció d'electricitat, de la qual Andorra n'és deficitària, i la producció de calor que és distribuïda a través d'una xarxa urbana i que esdevé el subministrament d'un servei de calefacció competitiu respecte a l'energia elèctrica.

L'aprovació, per part del Consell de Ministres, de l'autorització a FEDA per importar i emmagatzemar gas natural líquuat per a la central de cogeneració de Soldeu, ofereix un millor rendiment, aferma la disponibilitat energètica del país i permet promoure instal·lacions de producció d'energia més eficients i respectuoses amb el medi ambient.

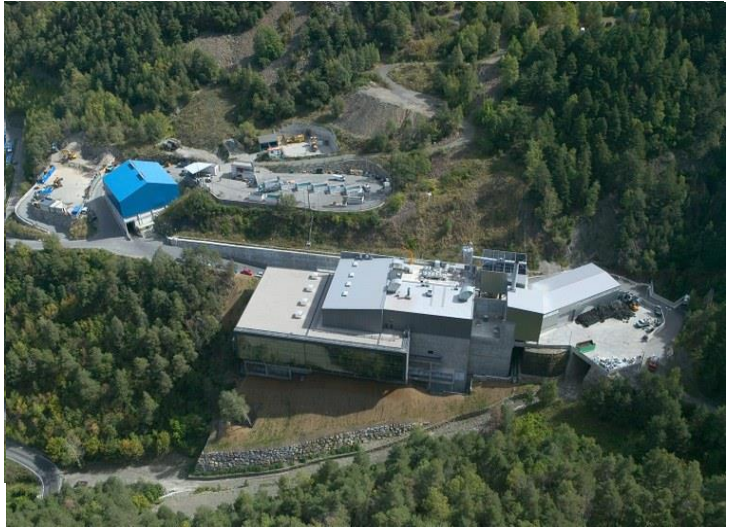
FEDA té previst ampliar la xarxa de calor de Soldeu fins a la zona del Tarter a fi d'optimitzar la xarxa i que la zona també pugui gaudir dels beneficis de la cogeneració.



El projecte de xarxa de calor de la Comella

(203-1, 203-2, 103-2 Investigació i desenvolupament*, Projectes de R+D+i) FEDA ha realitzat estudis d'enginyeria per construir la segona xarxa de calefacció urbana a Andorra la Vella, concretament al Centre de Tractament de Residus d'Andorra (CTRASA) on s'hi ubicarà la nova central. Aquest projecte pretén optimitzar el rendiment energètic de la incineració de residus d'Andorra.

S'utilitzarà l'excedent de calor disponible a CTRASA per generar electricitat, per introduir-la en forma de calor, en una nova xarxa de calefacció urbana per abastir els consumidors propers de la zona centre d'Andorra la Vella. De nou, l'augment de l'eficiència serà un dels grans arguments del projecte.



En aquest cas, el combustible primari principal per generar l'electricitat i la calor seran els residus sòlids urbans incinerats, però també s'utilitzarà gas natural per a les calderes que serviran per cobrir les puntes de demanda de calor de la xarxa, així com per cobrir els períodes de manteniment de CTRASA. El projecte podria cobrir el 60-70 % de les necessitats de calor d'Andorra la Vella. Es preveu que aquest segon projecte de cogeneració, comenci a funcionar a finals del 2019.

Projectes de futur de xarxa de calor

Emmarcat en el pla per diversificar les fonts d'energia i reduir la dependència exterior, FEDA vol estendre la xarxa de calor al Pas de la Casa i ja ha iniciat els primers passos per fer-ho realitat. Al 2017 s'ha fet l'estudi per a la construcció de la central de calor amb cogeneració i s'estan preparant els convenis amb el comú.

Aquest projecte no només compleix amb els objectius marcats pel Llibre Blanc sinó que també permetrà resoldre les dificultats ambientals relacionades amb els vessaments de les calderes de gasoil més antigues, que posen en perill el medi ambient.

El Despatx Elèctric d'Explotació de FEDA

(103-2 Disponibilitat i fiabilitat*) El Despatx Elèctric d'Explotació de FEDA és el centre de control de la xarxa elèctrica d'Andorra i permet controlar contínuament la producció d'energia, l'estat del servei als clients i els intercanvis d'energia amb França i Espanya. El Despatx té com a pilars essencials pel bon funcionament:

- **Les persones.** Dues persones les 24 hores del dia els 365 dies l'any asseguren el correcte funcionament de tota la xarxa.
- **Sistemes.** Els principals sistemes d'ajuda a l'operació són:
 - **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. Recull tota la informació i alarmes i ajuda a analitzar-la i tractar-la. Assegura l'existència d'una via de subministrament a cada client tenint en compte les indisponibilitats per treballs programats o avaries.
 - **Sistema de comandament de la central.** Permet gestionar l'aigua disponible per a la producció. Recull tota la informació del grup, i en facilita la seva operació.

- **Sistema de gestió de dades (energies, potències, qualitat de servei, etc.).** Permet l'arxiu de dades, facilitant posteriors anàlisis i previsions. També possibilita 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.

- **Entorn de treball.** Controla el correcte estat de les instal·lacions elèctriques de FEDA així com la continuïtat i qualitat del servei ofert. Això permet l'adequació del lloc de treball amb el desenvolupament de les tasques a realitzar.



El Despatx Elèctric d'Explotació de FEDA també supervisa, des de 2017, la central de cogeneració, atès que s'ha connectat amb el sistema Scada.



(103-2 Disponibilitat i fiabilitat*, 103-2 Eficiència del sistema*) El 2017 es va inspeccionar, amb resultats satisfactoris, la infraestructura hidràulica gestionada per FEDA a fi d'assegurar-ne l'eficiència i el bon funcionament.

Per conèixer si calia renovar els grups hidràulics, es va avaluar l'estat dels grups de producció (elèctric i mecànic) per saber en quin punt del seu cicle de vida es trobaven i determinar aproximadament la seva durada. En global, es va concloure que els tres grups hidràulics analitzats funcionaven correctament, detectant petites accions correctives a efectuar i modificant alguns reglatges de funcionament.

Infraestructures

Les infraestructures de transport

(103-2 Disponibilitat i fiabilitat*, 103-2 Impactes econòmics indirectes) Al 2017 s'han portat a terme diversos treballs per al manteniment i la millora de les infraestructures de transport energètic, clau per al bon funcionament del servei. Els treballs realitzats sobre la xarxa elèctrica són la línia de 225 KV entre França i Andorra, la subestació de Grau Roig, i les línies de 110 KV entre les subestacions d'Encamp i la Margineda. També s'han efectuat treballs de millora importants en la central hidroelèctrica d'Engolasters i l'avant projecte per a la construcció d'un tercer grup i treballs d'ampliació, millora i mallatge de la xarxa de distribució.

Avui, la xarxa de transport porta a terme la importació i el transport intern d'energia que, transportada a alta tensió, arriba a quatre estacions transformadores i repartidores que tenen la funció de lliurar l'energia rebuda a la xarxa de mitja tensió (20 kV). Les estacions transformadores i repartidores estan repartides entre la Margineda, Encamp, Ransol i Grau Roig. Aquestes instal·lacions permeten distribuir tota l'energia elèctrica que demana el país en tot moment.

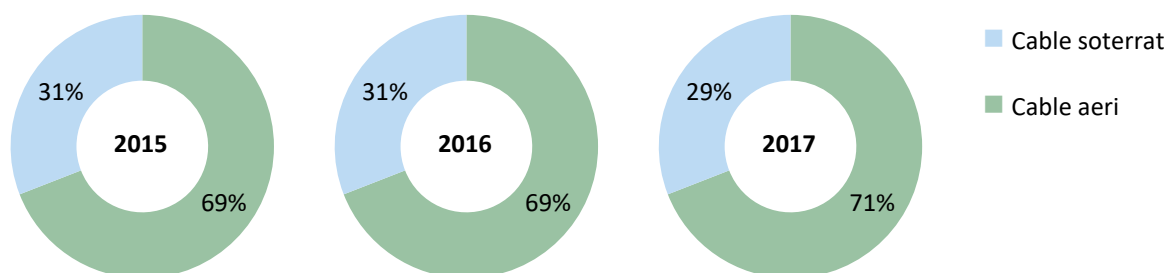
La capacitat de les línies d'alta tensió que permeten la compra d'energia a Espanya i França avala la bona qualitat del servei de FEDA. En cas d'avaría o de treball de manteniment en una d'elles hi ha la possibilitat de connectar tota la demanda a l'altra.

Durant el 2018 i 2019, FEDA projecta desdoblbar la galeria que connecta l'estació transformadora i repartidora d'Encamp amb la central i seguir amb el projecte d'ampliació i millora de la xarxa de distribució.



58,2 km de cable d'alta tensió → 29% cable soterrat

(EU4) Línies d'alta tensió (km)



(EU10) Capacitat disponible

Estacions transformadores i repartidores	2017				
	Potència instal·lada (MW) ¹	Potència garantida (MW) ¹	Potència màxima (MW) ²	Energia transitada (MW)	Proporció (en %)
Encamp	180	108	61	279.124	49 %
Ransol	72	36	17	57.018	10 %
Margineda	72	36	33	166.632	29 %
Grau Roig	72	36	22	67.169	12 %
Total	396	216	132	569.943	

1. Capacitat programada

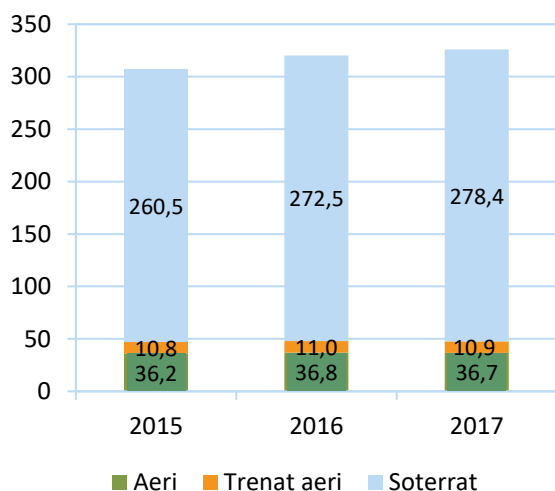
2. Demanda projectada

Les infraestructures de distribució

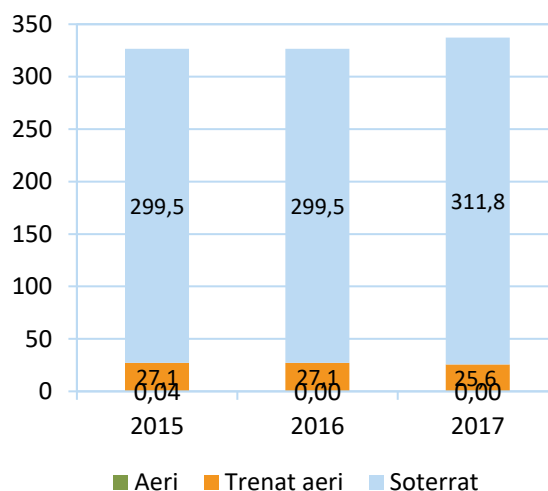
326 km Línies de mitjana tensió → 85% soterrat

337,4 km Línies de baixa tensió → 92% soterrat

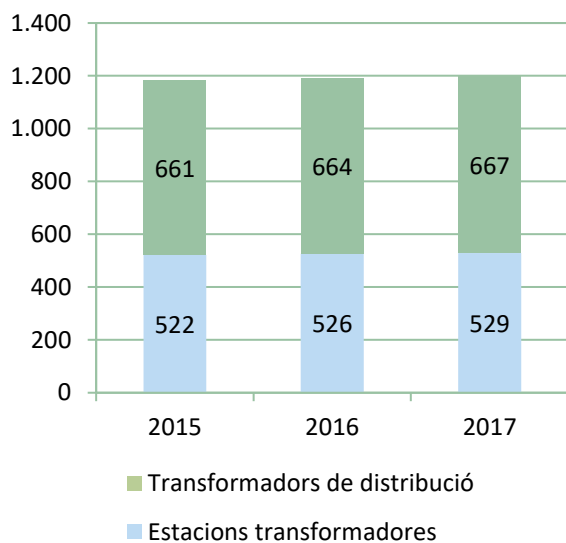
(EU4) Línies de mitjana tensió (km)



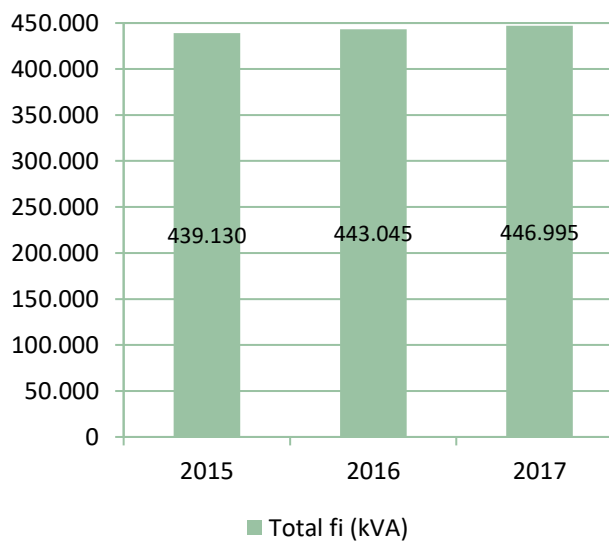
(EU4) Línies de baixa tensió (km)



(EU4) Estacions transformadores i transformadors de distribució



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



El projecte de Ransol

FEDA ha finalitzat al 2017 la reforma del control comanda numèric de l'ETR de Ransol. La inversió ha permès la posada en servei de diversos sistemes de control comanda que gestionen els nivells de tensió 110 kV (transport) i 20 kV (distribució). També ha permès millorar els equips auxiliars i el material en baixa tensió. Aquest projecte ha finalitzat al 2017 sense cap afectació a l'explotació, tenint en compte l'operativa prevista amb realització dels treballs amb mitja subestació en servei.

El 2017, també s'han realitzat els estudis previs per als treballs de construcció de l'Estació Transformadora i Repartidora d'energia (ETR) de la Gonarda, a l'Aldosa de la Massana. Està previst que s'iniciï la construcció al 2018 i que entri en funcionament al 2021.

Línia d'alta tensió Grau Roig – Ransol – Encamp amb doble circuit

La necessitat d'adoptar una solució vàlida a llarg termini i que garanteixi l'estabilitat del sistema elèctric aconsella com a alternativa substituir la línia actual de 110 kV entre l'ETR d'Encamp, Ransol i Grau Roig per així augmentar-ne la capacitat de transport dins el Principat. L'actual línia aèria que connecta Grau Roig, Ransol i Encamp es troba al límit de la seva capacitat per subministrar l'energia elèctrica a tot Andorra en hores de màxima demanda d'hivern.

A fi d'anticipar-se i preveure el creixement del consum del país, FEDA preveu construir una nova línia d'alta tensió entre l'ETR de Grau Roig i Encamp mitjançant doble circuit. Es tracta d'un nou traçat d'uns 17,5 quilòmetres de llargada, fora dels nuclis urbans i que no afecta els plans d'urbanisme. Cada circuit seria capaç de transportar 180 MW de potència. Així doncs, es podrà disposar de 360 MW directes de França a l'ETR de Ransol i d'Encamp. Durant el 2017 s'han portat a terme els estudis i avantprojectes detallats i la preparació dels modes operatoris per la realització dels treballs sense afectacions a l'explotació actual.

Renovació seccionadors ETR Encamp

Donada la seva antiguitat de més de 30 anys i havent complert llargament la seva vida útil, s'evidencia la necessitat de renovar els 8 seccionadors corresponents als transformadors 1, 2, 3 i la línia d'arribada de Ransol a la ETR d'Encamp.

Malgrat el manteniment preventiu realitzat al llarg dels anys, avui en dia els seccionadors presenten un estat de deteriorament avançat que pot afectar la correcta explotació de la xarxa de transport.

Aprofitant la renovació dels seccionadors, es vol dur a terme la motorització de les arribades de Margineda1, Margineda2 i l'arribada de Grau Roig en previsió de la futura línia d'Alta tensió.

Mantenint un dels principals objectius de feda, en aquest projecte es busca garantir la qualitat del servei i la seguretat de subministrament a curt i llarg termini, fent front a les futures necessitats de consum d'electricitat d'Andorra.

Al 2019 es preveu iniciar els treballs per a la renovació de seccionadors i la monitorització de l'ETR d'Encamp.

Garantia i continuïtat del subministrament

(103-2 Accés a l'electricitat) La màxima prioritat de FEDA és la qualitat del servei elèctric, qualitat que es vol garantir en totes les activitats que desenvolupa.

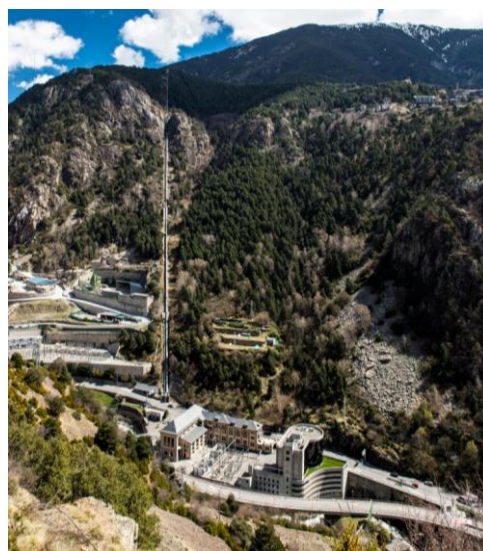
2,88 hores laborables Temps mitjà de connexió de noves altes de servei i de canvis de domicili

En cas d'avaria, les actuacions d'un element bàsic de la xarxa (línies de 110kV o transformadors de 110/20 kV) s'efectuen de manera automàtica i es garanteix la reposició del servei en un temps de 20 segons, minimitzant així les molèsties ocasionades als clients.

Pel que fa a la xarxa de distribució, dissenyada amb malla oberta, la major part dels clients disposen de dos camins per conduir l'energia als seus domicilis, permetent un camí alternatiu, en cas d'avaria, per restablir el servei. Les operacions s'executen amb sistemes de comandament a distància i calculadors, possibilitant restablir el servei en un període d'entre 15 i 30 minuts.

Només per a un nombre reduït de clients les avaries són resoltes en un temps superior a 30 minuts (1%). En aquests casos el personal de FEDA es desplaça al lloc de l'avaría i el temps de reparació dependrà de factors tècnics i meteorològics.

L'indicador TIEPI (Temps d'Interrupció Equivalent de la Potència Instal·lada en mitjana tensió) mesura la continuïtat del subministrament i mostra la durada, en hores o minuts, de la interrupció hipotètica del subministrament elèctric referit a la potència total instal·lada, que és equivalent a la suma de la durada de totes les interrupcions reals del servei tenint en compte la potència afectada de cada una d'elles. El TIEPI calculat inclou les avaries a la xarxa, imputables a FEDA o a les xarxes dels països veïns.



El valor baix del temps de tall per client mesurat pel TIEPI mostra la preocupació i compromís de FEDA per millorar de forma constant les instal·lacions i el servei ofert. La totalitat de la xarxa de transport està mallada i permet varis camins d'alimentació, permetent a FEDA realitzar treballs d'extensió o manteniment de la xarxa sense afectar els clients.

(103-2 Accés a l'electricitat) Cal destacar que els valors del TIEPI mitjà de la zona distribuïda per FEDA són molt inferiors als valors màxims regulats a Espanya en zona urbana.

En cas que sigui necessari realitzar un tall del subministrament elèctric en els comptadors o transformadors al domicili dels clients, es notifica amb deguda antelació i, si s'escau, s'acorda l'horari més favorable al client.

(EU29) **13,6 minuts Temps de tall per client (TIEPI) a FEDA**

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

	2015	2016	2017
Avaries	3,05	4,74	-
Descàrregues a la xarxa	0,30	0,17	-
Total	3,35	4,91	13,6²
TIEPI (hores)	0,049	0,082	0,227

Valors del TIEPI fixats a Espanya¹

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

- (1) Valors fixats l'any 2007 a 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))
- (2) El càlcul del TIEPI que es realitza a partir de 2017 contempla el temps de tall de manera conjunta, sense desglossament.

Aquest 2017 el temps d'interrupció del servei es situa en 13,6 minuts de mitjana per client. El mes en què hi ha hagut més temps de tall, i més important, ha estat el febrer, amb 4,09 minuts. També cal remarcar els incidents dels mesos de gener, amb un temps d'1,9 minuts, al juny amb 2,37 minuts, i al mes de juliol amb 2,19 minuts.

Mes	Durada del tall (minuts)	Nombre de clients afectats
Gener	345	4.170
Febrer	120	2.838
Maig	5	7.517
Juny	220	1.093
Juliol	6	12.409
Novembre	90	837

Planificació de la resposta davant catàstrofes i emergències

(103-2 Planificació i resposta davant catàstrofes i emergències*, 103-2 Salut i seguretat dels clients, 416-1, Plans i protocols per emergències) **Garantir la seguretat de totes les instal·lacions, especialment dels centres productius d'electricitat i de la xarxa de transport, és un objectiu de FEDA i, en aquest sentit, porta a terme diferents accions preventives.**

Per prevenir riscos potencials sobre la seguretat dels treballadors i dels ciutadans, afavorir el manteniment del subministrament elèctric i reduir les afeccions sobre el medi ambient, FEDA disposa de diferents plans:

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

D'acord a les característiques del servei de FEDA, i en funció de la casuística, els protocols de prevenció i d'actuació davant possibles situacions d'emergència o catàstrofes naturals impliquen la participació d'altres actors del territori com el cos de Bombers, Protecció Civil, el Servei de Policia i els Agents de Circulació. Per aquest motiu, FEDA porta a terme accions formatives específiques per a aquests col·lectius.



El 2017 s'ha portat a terme, per primera vegada, formació als coordinadors d'evacuació de planta de l'edifici central de FEDA, que inclou formació de primers auxilis. També s'han impartit sessions de formació a personal de Creu Roja i, per primera vegada, a 130 alumnes de Formació Professional del Liceu Francès, on FEDA realitza xerrades de seguretat a nivell elèctric.

Un equip especialitzat del cos de bombers de Vitòria va ser l'encarregat de formar al cos de Bombers d'Andorra en cas d'accident en els vehicles elèctrics. Aquest tipus de formació es seguirà portant a terme al 2018 en cas que hi hagi noves incorporacions al cos de Bombers.

També s'han seguit realitzant simulacres d'incendis periòdics per comprovar l'eficàcia i la capacitat de resposta dels empleats, tal com defineix el Pla de prevenció d'emergències de FEDA.

Innovació en serveis

(102-11, 203-1, 103-2 Impactes econòmics indirectes, 103-2 Investigació i desenvolupament*, 103-2 Desenvolupament i integració d'energies renovables*, Projectes de R+D+i, Projectes en energies renovables) **La innovació en serveis de FEDA està actualment vinculada als projectes de la mobilitat elèctrica. El compromís de FEDA en la cultura de la innovació permet donar resposta a les necessitats dels clients.**

Aposta pel vehicle elèctric i híbrid endollable

(302-5, 203-1, 203-2, 103-2 Investigació i desenvolupament*, 103-2 Energia, Projectes de R+D+i) **El 2015 FEDA va signar un Conveni amb el Govern per a la implantació del vehicle elèctric i híbrid endollable. El conveni, sorgit de les recomanacions de l'Informe de la Mobilitat de l'Automòbil Club d'Andorra del 2013, traça un full de ruta per aconseguir que a finals del 2018 Andorra es converteixi en el segon país del món amb més implementació de la mobilitat elèctrica.**

El paper de FEDA és elaborar el pla d'implantació de les infraestructures de càrrega, establir-ne el disseny i la tipologia, instal·lar punts de càrrega i desenvolupar un sistema de cobrament o facturació nacional del seu ús.

Objectiu 2018: aconseguir que 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 2017 FEDA ha instal·lat 8 punts de càrrega accelerada a la via pública que, afegits als 8 instal·lats el 2016, sumen un total de 16 punts de càrrega accelerada. Cada punt consta de dues places de recàrrega simultànies. Així doncs, FEDA ha posat a disposició dels 280 vehicles elèctrics un total de 32 carregadors de fins a 22 kW de potència màxima que permeten recarregar un vehicle completament en una mitjana de 3 hores aproximadament. D'altra banda s'han instal·lat 2 carregadors ràpids de 50 kW que permeten carregar un vehicle en una mitjana de 30 minuts. S'assoleix així un rati de 8 vehicles elèctrics/plaça de càrrega, rati que es considera dels millors a nivell mundial. Durant el 2018 es continuarà la instal·lació de punts de càrrega de vehicles.



8.900 recàrregues a la via pública 42.800 kWh lliurats → 285.000 km recorreguts estimats

(dades de gener a desembre de 2017)

A nivell de carregadors domèstics, FEDA ha instal·lat un total de 21 carregadors accelerats o Wallbox per poder efectuar la càrrega dels vehicles elèctrics a casa durant l'horari nocturn, contribuint així a no augmentar les puntes de demanda durant el dia. En l'àmbit industrial, s'ha instal·lat un total de 21 carregadors accelerats i comunicants per donar servei a comuns, hotels i pistes d'esquí.

L'àrea TIC de FEDA dona suport al desplegament de la xarxa de carregadors de vehicles elèctrics (públics i privats –domèstics o industrials-) amb connexions a les plataformes.

L'agost de 2017 FEDA instal·la el primer punt de càrrega ràpida per a vehicles elèctrics d'Andorra.



Projecte de monitorització energètica a les escoles

(103-2 Investigació i desenvolupament*, 103-2 Energia, Projectes de R+D+i) El 2017 FEDA ha continuat el projecte de monitorització de les escoles del principat, en col·laboració amb el Ministeri d'Educació i el Ministeri de Medi ambient i Sostenibilitat, equipant 4 centres educatius més. L'objectiu és millorar l'eficiència energètica a través de la instal·lació de comptadors energètics (Kcal) i comptadors elèctrics a diferents escoles del país.

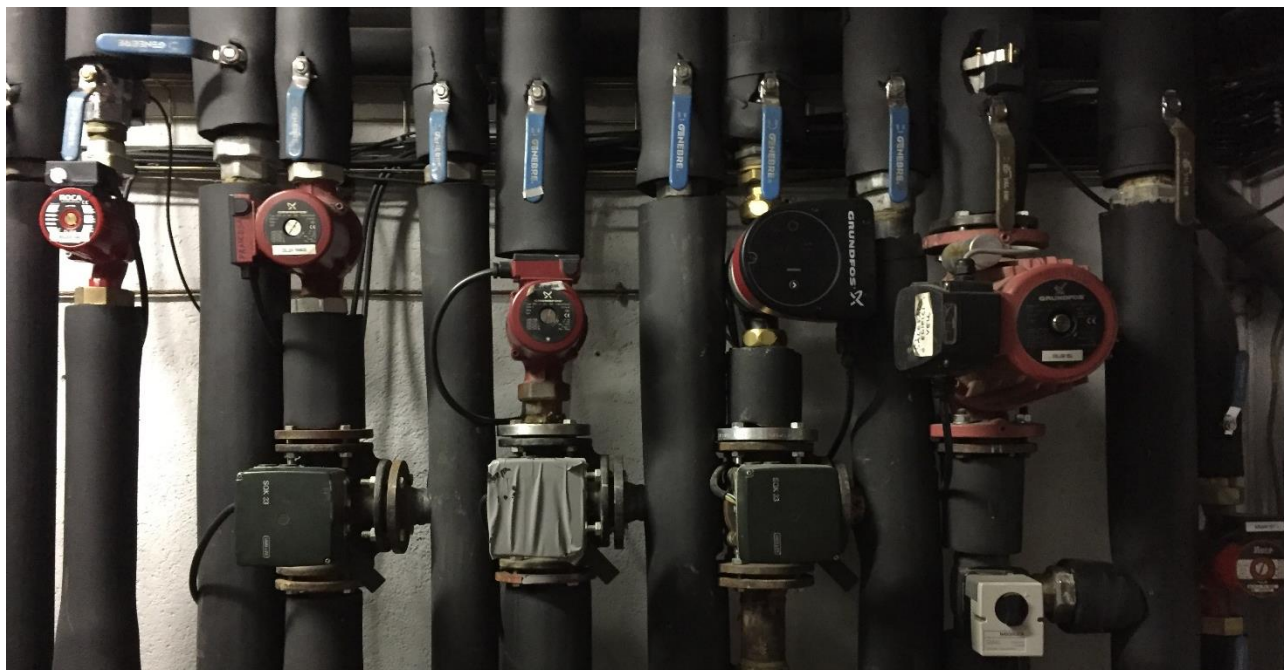
La monitorització permet obtenir dades exactes de l'impacte energètic, econòmic i medi ambiental, així com el coneixement detallat del consum de les escoles, possibilitant adoptar les mesures de millora i reducció de l'energia.

En el marc del projecte s'han realitzat auditories energètiques a cada escola que han permès definir les actuacions a desenvolupar per reduir el consum d'energia.

Es pretén continuar amb la monitorització de quatre escoles més durant el 2018 amb la finalitat d'establir aquest projecte a la totalitat de les escoles andorranes. A més a més, és objectiu de FEDA establir un model econòmic viable per estendre'l a d'altres edificis públics.

Projecte Smart Home (domòtica)

(103-2 Investigació i desenvolupament*, 103-2 Energia, Projectes de R+D+i) Amb l'objectiu de millorar l'eficiència energètica, FEDA es planteja desenvolupar una nova línia de negoci per aconseguir més implicació dels ciutadans en l'eficiència energètica domèstica. L'objectiu és donar un servei de gestió intel·ligent dels dispositius de la llar (control de la calefacció de l'aigua calenta sanitària i dels aparells elèctrics). Aquest projecte es preveu iniciar-lo a finals de 2018.



ORIENTACIÓ AL CLIENT

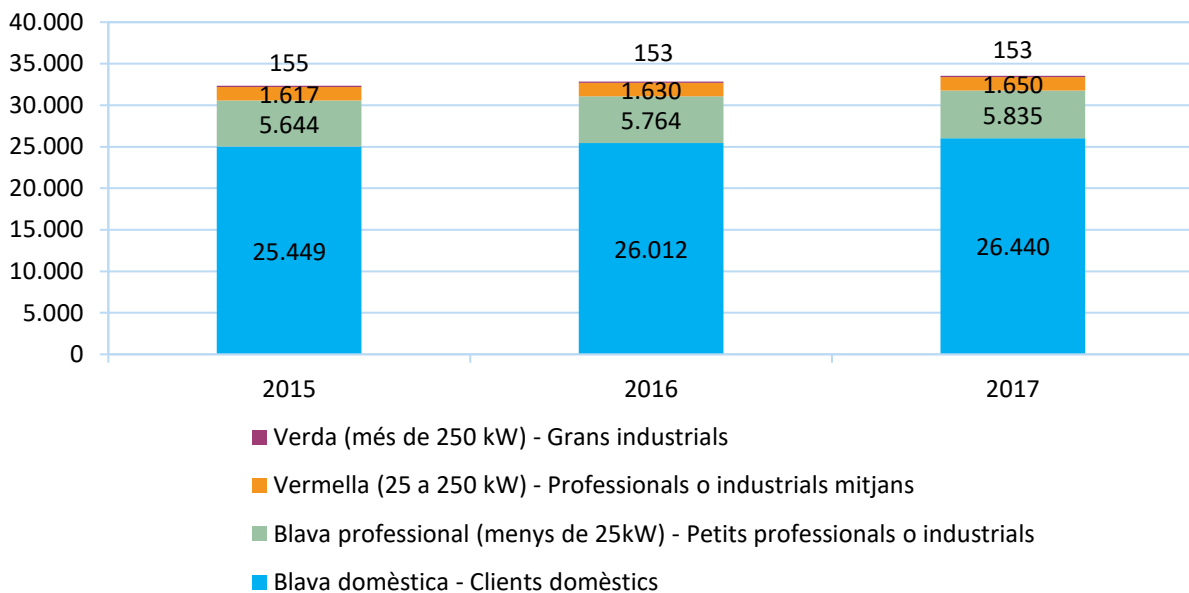


Satisfer les necessitats energètiques dels nostres clients aportant solucions sostenibles i modernes, i garantir l'accés a l'electricitat al major nombre de persones, és una prioritat per l'organització. Aquests són els eixos de l'orientació al client de FEDA, que estableix també vies permanents de comunicació i n'avalua permanent la satisfacció.

Perfil de clients i serveis

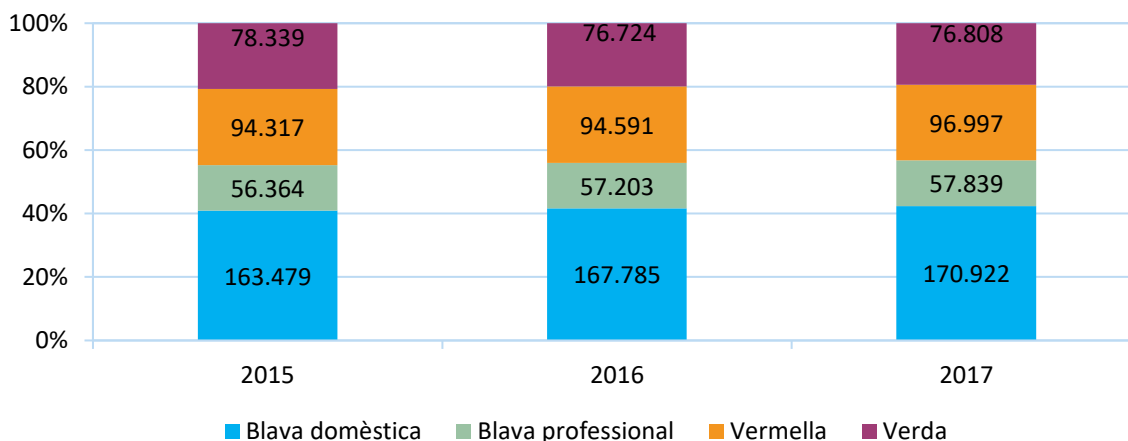
(102-7) **34.078 Clients (+1,5% respecte a 2016) → 78% Clients domèstics amb tarifa blava domèstica**

(102-6, EU3) **Tipologia de clients i tarifes**



402.566 kW Potència contractada (+1,6% respecte a 2016) → 42% Tarifa blava domèstica

Potència contractada segons tarifa



557.851.113 kWh Energia lliurada als clients (-0,05% respecte a 2016) → 32% Distribuïdores

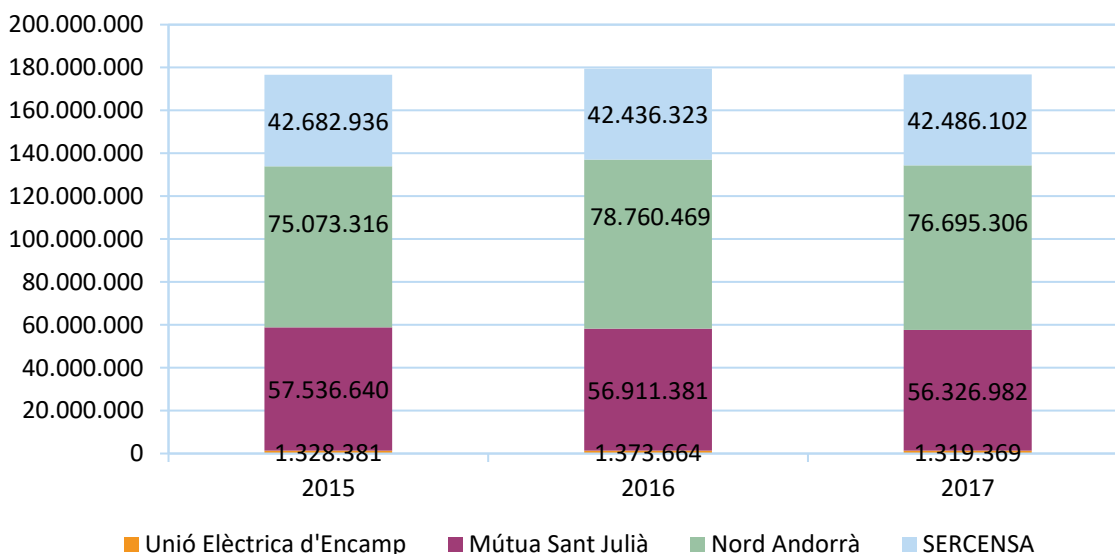
Energia lliurada als clients

kWh	2015	2016	2017	Variació 2016-2017
Blava domèstica	93.515.582	95.389.540	95.882.136	0,5%
Blava professional	46.940.806	46.807.950	46.448.285	-0,8%
Vermella	113.898.679	115.963.690	117.639.668	1,4%
Verda	114.213.989	119.640.595	116.462.040	-2,7%
Calor		550.813	4.549.256	725,9%
Enllumenat públic	550.254	289.091 ¹	41.969	-85,5%
Total	369.119.310	378.641.679	381.023.354	0,6%
Distribuïdores	177.473.637	179.481.837	176.827.759	-1,5%
Total	546.592.947	558.123.516	557.851.113	-0,05%

(1) El 2016 s'ha fet una revisió exhaustiva i verificació de les dades.

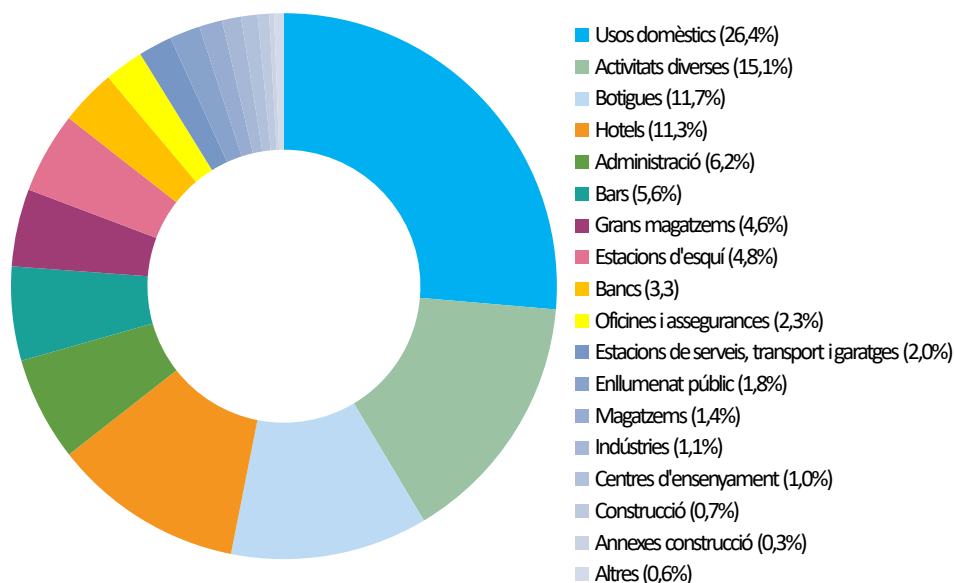
176.827.759 kWh Energia lliurada a distribuïdores (-1,5% respecte a 2016) → 43% Nord Andorrà

Repartició d'energia per empreses distribuïdores altres que FEDA (kWh)



380,9 MWh Consum brut facturat (+0,6% respecte a 2016) → 26% Usos domèstics

(102-6) **Activitat econòmica segons consum brut facturat**



Transparència en la política tarifaria i accés a l'electricitat

(417-1, 103-2 Màrqueting i etiquetatge) La classificació de les tarifes segons els clients s'estableix d'acord amb els decrets publicats al BOPA. Aquests es classifiquen en quatre categories amb una tarifa aplicable a cada una d'elles. Els contractes disposen d'informació detallada del servei contractat a més d'altres temes d'interès.

La política de tarifes 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 triptics amb informació detallada relativa a les tarifes.

- **Repercutir els costos**

Les tarifes triples i estacionals tenen com a objectiu incrementar els costos en hores on l'energia és més cara, i reduir-los en hores vall. L'esforç del client envers el consum representa un estalvi per FEDA. Tanmateix, consumir energia a determinades 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**

La disponibilitat de tarifes per a diferents usos (estacionals, llargues utilitzacions, etc.) fa que els preus repercutits als clients siguin més adaptats a la realitat econòmica. Això permet l'elecció per part del client de la tarifa més competitiva. L'ús de comptadors electrònics juntament amb sistemes informàtics eficients fan possible oferir tarifes adaptades a aquestes necessitats. Tots els grans clients tenen aquest tipus de comptador que permet donar tota la informació del consum al client; a més, està dotat d'una telelectura a distància en la quasi totalitat dels casos.

Tarifa verda

Potència contractada superior a 250 kW

Adreçada a usuaris industrials, es caracteritza per utilitzar comptadors intel·ligents que permeten identificar consums i, en conseqüència, ajustar les tarifes dels clients.

Tarifa amb discriminació horària

La tarifa nocturna per a clients domèstics ha crescut de manera significativa els darrers anys arribant el 2017 a 1.001 clients amb una potència contractada de 11.831 kW el desembre de 2017. És a dir que s'ha multiplicat per 13 la potència contractada en aquests anys.

Tarifa social

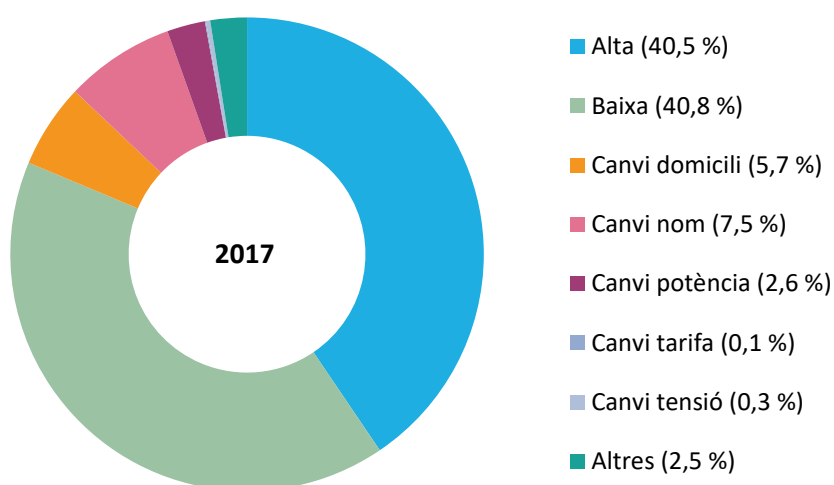
(EU26, 103-2 Accés a l'electricitat) S'aplica als subministraments domèstics contractats per les persones físiques que ho sol·licitin i que reuneixin totes les següents condicions: el subministrament ha d'estar destinat a l'habitatge principal del titular, la potència contractada no ha de sobrepassar els 3,3 kW i el titular del contracte de subministrament ha d'acreditar, amb un certificat del departament del Govern competent en matèria de benestar, la titularitat d'una prestació econòmica d'assistència social, i el període de durada de la mateixa.

Les noves condicions de facturació es fan efectives 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. Els casos de clients que disposin d'una prestació social són gestionats a través d'un protocol d'actuació específic. Els cinc darrers anys únicament un sol client disposa d'aquesta tarifa amb una potència contractada de 3,3 kW.

Actuació contra la pobresa energètica

A finals del 2017 s'ha establert juntament amb el Govern un protocol d'actuació de pobresa energètica que posarà per escrit i donarà cobertura legal al fet que tant FEDA com les distribuïdores no puguin tallar la llum a les famílies amb pocs recursos econòmics sense un informe dels serveis socials que demostrï que l'abonat que no està pagant la factura ho està fent tenint recursos econòmics per fer-ho. Tot i que FEDA mai ha procedit a tallar el servei a un client sense consultar-ho prèviament amb el Govern, és important donar cobertura legal a les persones que estan en situació de vulnerabilitat. Aquest text, elaborat amb el ministeri i els treballadors i treballadores socials, entra en funcionament al 2018. Una de les campanyes principals és l'efectuada a l'hivern, durant els mesos de novembre a maig, on el Govern dona més recolzament econòmic a les famílies necessitades.

Moviments de contractació



7.178 Moviments de contractació (+1,9 % respecte a 2016) → 41% Alta

Relació amb el client

(103-2 Màrqueting i etiquetatge) L'excel·lència en l'atenció comercial i la comunicació permanent amb el client són clau a l'hora d'establir vincles de confiança i compromís. A FEDA disposem de diferents canals de comunicació que s'adapten a les necessitats dels clients i als canvis de la societat.

Comunicació sostenible i digital

Conscients de la necessitat d'informar als clients i d'establir diferents canals i vies de diàleg, a FEDA hem adaptat la nostra presència a Internet amb tres plataformes web que donen resposta a diferents necessitats i objectius.



www.feda.ad Informació corporativa i de servei, projectes en execució, consums i altres dades d'interès. (103-2 Educació i sensibilització ambiental*. Projectes en educació i sensibilització ambiental). També ofereix consells pràctics sobre el bon ús de l'energia i promou l'estalvi energètic amb l'objectiu de conscienciar els clients sobre un ús eficient.



www.fedaecoterm.ad Informació específica sobre el servei de calefacció urbana, amb dades tècniques i materials divulgatius.



www.fedacultura.ad Informació de les accions que porta a terme la companyia en relació a la promoció de la cultura, l'educació, la divulgació científica, la protecció del patrimoni nacional i el museu.

A les xarxes socials de FEDA, fins ara Twitter i Facebook, s'ha sumat al 2017 Instagram, una xarxa social en creixement que permet apropar-nos als clients i a la societat de forma visual i actual.

			
FEDA	@forceselecand 2.154 seguidors	@fedaandorra 2.078 fans	
FEDACULTURA	@fedacultura 518 seguidors	@museu.delectricitat 2.154 fans	@fedacultura 122 seguidors

(103-2 Màrqueting i etiquetatge) Altres canals de comunicació de FEDA són:

- (103-2 Educació i sensibilització ambiental*, Projectes en educació i sensibilització ambiental) **Campanyes informatives i publicitàries** sobre projectes o fets específics de la companyia. Al 2017 destaca la campanya "[Amb FEDASOLUCIONS, la teva energia no té límits](#)", de foment de la mobilitat elèctrica mitjançant la difusió del servei de lloguer dels punts de recàrrega i punts de recàrrega a la via pública del vehicle elèctric. La campanya s'ha fet a la televisió, premsa, ràdio i a xarxes socials.

- **Butlletí digital “Notícies FEDA”.** Conté informació sobre els projectes en curs o previstos d’executar, informació sobre l’empresa i estadístiques d’interès per als usuaris.
- (103-2 Salut i seguretat dels clients, 103-2 Educació i sensibilització ambiental*, Projectes en educació i sensibilització ambiental) **Tríptics** amb consells sobre el 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. A més, com a novetat, també s’han realitzat càpsules visuals per publicar a les xarxes socials. En aquest sentit, anualment es porta a terme una campanya en premsa sobre els riscos elèctrics en aquests sectors.
- **App FEDA** amb serveis suplementaris pels clients. Al 2017 hem actualitzat la imatge de l’aplicatiu per fer-la més atractiva i usable. L’aplicació permet consultar els comunicats generals, les dades de consum i la facturació o la meteorologia global d’Andorra.
- (103-2 Educació i sensibilització ambiental*, Projectes en educació i sensibilització ambiental) **Factures** emeses per cobrar el servei les quals inclouen consells d’estalvi energètic, entre d’altra informació d’interès.
- **Oficines d’atenció al públic i telèfon d’atenció d’avaries 145** (24 hores al dia, els 365 dies l’any) per resoldre incidències i dubtes sobre el servei prestat. L’oficina d’Encamp es focalitza en aspectes tècnics i l’oficina d’Andorra la Vella en assumptes de caire més domèstic. FEDA també disposa d’un sistema de queixes i reclamacions amb l’objectiu de recollir-les, atendre-les i dur a terme les corresponents millores.

Amb la voluntat de fer una comunicació més sostenible i reduir el consum de paper, el butlletí Notícies FEDA i la revista interna Engolasters s’han fet únicament en suports digitals.

Satisfacció del client

(103-2 Màrqueting i etiquetatge, 102-43) Conèixer el grau de satisfacció dels nostres clients és imprescindible per a la millora continua del nostre servei. Al 2017, hem realitzat una enquesta de satisfacció en la que FEDA ha obtingut una valoració global de 8,4/10, la millor puntuació mai assolida d’aquest estudi. El 90% dels clients s’ha mostrat satisfets amb el funcionament de la companyia i la satisfacció amb el servei obté l’índex d’excel·lència.

(102-44) L’estudi realitzat valora molt positivament totes les àrees de servei i destaca l’atenció personal amb 8,8/10 i la competència professional, amb un 8,7/10.

(102-44) Com a punts a millorar, els clients expressen la necessitat de disposar d’una major informació del servei en general i, pel què fa a clients professional, de tenir un servei personalitzat. Amb aquestes valoracions FEDA pot seguir treballant en la millora continua d’acord amb les necessitats dels clients. En aquest sentit s’han portat a terme formacions específiques i s’han millorat els processos de gestió de reclamacions a fi d’establir-ne la traçabilitat.

8,1/10 Índex de satisfacció dels clients professionals amb relació al servei en general

8,5/10 Índex de satisfacció dels clients domèstics amb relació al servei en general

4,6/5 Índex de satisfacció dels clients professionals i domèstics amb relació al servei d’atenció al públic

La satisfacció dels clients al 2017 ha estat la més alta des que es realitza l’avaluació, obtenint un índex d’excel·lència.

Seguretat del servei

(416-1, 103-2 Salut i seguretat dels clients) FEDA ofereix garanties òptimes en el subministrament a fi que es pugui fer un ús segur de l'energia elèctrica. Complim amb tots els procediments legals per evitar que es connectin instal·lacions no reglamentàries que puguin comportar riscos. Les instal·lacions són objecte de reiterats controls que permeten garantir la seguretat i el correcte funcionament i es controla la seguretat de les empreses contractades que realitzen treballs per FEDA. Es treballa conjuntament amb el Departament de Seguretat Industrial per realitzar inspeccions i verificar que les instal·lacions dels clients estan en condicions correctes i no suposen un risc pels altres clients. En el 100% del servei s'avaluen els impactes en salut i seguretat.



EQUIP HUMÀ



A FEDA som conscients que un equip compromès i que treballa amb seguretat és clau per oferir un servei excel·lent, per la qual cosa prenem mesures per millorar la satisfacció, la formació i el desenvolupament de les persones.

Perfil de la plantilla

FEDA ha incrementat la plantilla al 2017. Cal destacar que els empleats amb contracte indefinit són seleccionats per edicte públic.

(102-7, 102-8) **Plantilla a 31 de desembre**

120 Empleats
(109 personal propi i 11 personal extern)

6 Noves incorporacions

23 % Dones en plantilla (personal propi)

31 % Dones en llocs de direcció
(Consell d'Administració i Comitè de Direcció)

85 % Empleats de nacionalitat andorrana

100 % Directius de nacionalitat andorrana

88 % Empleats amb contracte indefinit

17 anys Mitjana d'antiguitat

46 anys Mitjana d'edat de la plantilla

4,6 % Índex de rotació

1,8 % Índex de rotació no desitjada

1,44 Ràtio entre el sou base (banda mínima de FEDA) i el salari mínim

Gestió de les persones

El model de Recursos Humans de FEDA ja integra els processos i els sistemes per promoure la satisfacció i el compromís de les persones. Al 2017 es va portar a terme una radiografia de FEDA sobre motivació laboral a fi de poder treballar en la millora. L'enquesta, en la que va participar el 47 % de la plantilla, es va fer a nivell d'empleats (graella de motivació) i de direcció (capacitat d'aplicar canvis). Obtinguts els resultats, s'han portat a terme reunions de seguiment a iniciativa dels delegats de personal i es preveu seguir preguntant a l'equip al 2018.

FEDA compta amb dos delegats de personal escollits cada quatre anys per tots els empleats a través dels quals s'articulen principalment les relacions amb la Direcció. S'ha sistematitzat la relació amb els delegats entregant-los cada tres mesos un informe amb dades relatives a la gestió de la plantilla.

FEDA ha implicat l'equip humà en diferents accions de comunicació: les felicitacions de Nadal s'han fet amb la participació de familiars així com també la campanya de mobilitat elèctrica.



Projecte Cultura, l'alineació de tota la companyia en un projecte comú

Al 2017, es va realitzar a FEDA el qüestionari Culture Audit®, que aporta informació sobre el sistema de valoració, els programes i les pràctiques de l'empresa amb l'objectiu d'expressar quina és la cultura de la companyia. Fruit d'aquest procés i de l'enquesta de clima laboral realitzada al 2016, va néixer el Projecte Cultura.

Els objectius del projecte són:

- Desenvolupar la capacitat de lideratge
- Augmentar el nivell de confiança entre les persones
- Millorar els canals de comunicació
- Elevar el nivell de corresponsabilitat

El projecte consisteix a definir una cultura comú, que estigui present a totes les àrees de la companyia. Per definir la cultura, es va decidir comptar amb aquelles persones que, de manera voluntària, poguessin esdevenir "ambaixadors del canvi".

L'objectiu dels ambaixadors del Projecte Cultura és dissenyar millores i iniciatives que permetin a FEDA convertir-se en la companyia que tots volem i proposar idees i impulsar-les en grups de treball. Poden ser ambaixadors tots els empleats i empleades que tinguin la voluntat de millorar i ajudar que la companyia creixi.



Els ambaixadors han creat i desenvolupat els valors que han de definir i guiar el Projecte Cultura:

- **Dinamisme:** impuls d'accions motivadores i àgils en benefici de tots.
- **Passió:** actitud que s'ha d'alimentar horitzontal i verticalment, per venir a treballar amb il·lusió, ganes de millorar i de buscar en la feina oportunitats per aportar a l'empresa, al país i a un mateix.
- **Co-lideratge:** proposta i lideratge de millores fomentant la corresponsabilitat i el treball en equip. El colíder és un exemple, influeix positivament en l'equip i busca el benefici comú.
- **Integració:** identificació, reconeixement i integració en un equip amb criteris homogenis per tothom.

Al 2018 es preveu iniciar les accions associades amb cada valor, amb l'objectiu que FEDA esdevingui un gran lloc on treballar.

Igualtat d'oportunitats i conciliació

La igualtat d'oportunitats entre homes i dones és un compromís inherent en el model de gestió de les persones de FEDA i es posa de manifest amb la retribució igualitària o la promoció interna, entre d'altres aspectes.

Tanmateix, la plantilla de FEDA gaudeix de mesures per afavorir la conciliació laboral i familiar.

D'altra banda, i a fi de promoure la inserció laboral de persones amb discapacitat funcional, FEDA ha col·laborat amb el projecte "Fent camí". Es tracta d'un programa del Servei d'Inserció i Ocupació Laboral de l'Escola Especialitzada de Ntra. Sra. De Meritxell que té per objectiu que els participants puguin realitzar practiques en empreses i institucions i obtenir els coneixements tècnics i específics en l'entorn on es porta a terme l'activitat.

Avantatges socials

Tots els empleats de FEDA amb contracte indefinit disposen d'un conjunt de beneficis socials que complementen el model de retribució. Alguns d'aquests avantatges són:

- (201-3) Pla d'estalvi en previsió a la jubilació, del qual l'empleat aporta mensualment un 4% del seu salari consolidat, i la empresa un altre 4%.
- Gaudir d'una assegurança de vida i invalidesa
- Gaudir d'una assegurança de complement de la despesa mèdica

Activitats lúdiques: celebració de la Festa Patronal i del 29è aniversari de FEDA

Festa Patronal (1 de juny). Jornada lúdica dirigida a tots els empleats amb diverses activitats com els tradicionals concursos de pesca al llac d'Engolasters i dinar i noves propostes com el passeig amb bicicleta elèctrica.



29è Aniversari de FEDA (1 de març). Celebració anual de la constitució de FEDA a les instal·lacions de la companyia.



Formació i desenvolupament professional

Formació

(103-2 Capacitació i Educació) La formació és un requisit essencial per donar resposta a les necessitats detectades per al negoci i per afrontar els nous reptes, sense perdre de vista els objectius estratègics, les prioritats de l'empresa i el desenvolupament de les persones. Per això, oferim als empleats una formació contínua i progressiva adaptada als diferents perfils professionals que ofereix els coneixements necessaris pel desenvolupament de les activitats diàries i reforça les competències i habilitats fonamentals per a cada lloc de treball.

D'aquesta forma, la missió de l'àrea de Formació i Desenvolupament és promoure l'aprenentatge, el creixement professional i la gestió del coneixement en tota l'organització mitjançant un model de formació que contribueixi a millorar la productivitat i la transformació del negoci assegurant la màxima eficàcia, qualitat i innovació.

(404-2) El Pla de formació anual identifica les accions formatives a realitzar en funció de les necessitats i de l'estratègia 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, intentant garantir al màxim la conciliació de la vida personal i professional dels nostres col·laboradors.

128.052,26 € Inversió en formació

113 Empleats que han rebut formació

5.086 Hores de formació

(404-1) **45,01 Mitjana d'hores de formació per empleat (45,02 homes i 44,97 dones)**

Al 2017 FEDA ha impartit formació sobre Comunicació Assertiva i Feedback a tota la plantilla.

Sistema de desenvolupament de persones

(103-2 Capacitació i educació, 404-2) Durant 2017 s'ha implantat el sistema de desenvolupament de persones, que permet analitzar el grau d'adequació de cada col·laborador amb el lloc de treball que ocupa actualment. La

implantació d'aquest sistema ha implicat la redefinició del diccionari de competències dels diferents perfils professionals, adaptant-los a la realitat actual dels diferents llocs de treball.

Sistema de direcció per objectius (DPO)

(102-35) Es tracta d'un sistema de gestió dels recursos humans que contribueix a posar el focus en els objectius clau de l'empresa; es vinculen els objectius, tant a nivell individual, com de departament i d'empresa, a un sistema de retribució variable.

(404-3) El 100% de la plantilla està subjecte al sistema de direcció per objectius, que s'avalua anualment.

Salut i seguretat

(103-2 Salut i seguretat en el treball) El sistema de gestió segons la norma OHSAS 18001, implantat a FEDA i certificat des del 2009, vehicula la gestió i les actuacions que promouen la millora continua en temes de seguretat laboral. 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, així com la formació permanent. Al 2017 s'han realitzat 4 sessions específiques sobre seguretat en format de "15 minuts". Els temes tractats han estat:

- Ordre i neteja
- Conducció segura
- Productes químics
- Resultats de l'auditoria de medi ambient i seguretat

El format de les càpsules formatives de 15 minuts permet que siguin els propis caps de departament qui imparteixin aquestes sessions al seu equip.

També s'ha fet formació sobre riscos elèctrics a alumnes de l'Escola Especialitzada de Ntra. Sra. De Meritxell.

(103-2 Salut i seguretat en el treball) Les obres realitzades tant pel personal de FEDA com pel personal de les empreses subcontractades són controlades a través de les visites de seguretat realitzades pel Departament de Seguretat, Higiene i Medi ambient. D'aquesta manera FEDA avala el compliment de la normativa i legislació aplicable en matèria de seguretat i medi ambient a les seves obres.

(102-19) 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, cap de seguretat, qualitat i medi ambient i cap de gestió de persones). Es reuneix trimestralment així com en cas de necessitat, tal com marca la llei. (403-1) El 100% dels empleats estan representats pel Comitè de Seguretat i Medi ambient.

(403-2)

4 Accidents amb baixa laboral	15,64 Índex de freqüència	3.263,09 Índex d'incidència
116 Jornades perdudes a causa de baixa mèdica d'accident de treball	0,45 Índex de gravetat	5,94 % Taxa d'absentisme

COMPROMÍS AMB EL PAÍS



El compromís de FEDA amb el territori es materialitza amb la gestió responsable de la cadena de proveïdors i en la promoció d'activitats culturals i desenvolupament social.

Gestió responsable de la cadena de proveïdors

(102-9, 103-2 Pràctiques d'adquisició, 103-2 Gestió responsable de la cadena de proveïdors*) La gestió de les compres a FEDA està subjecte i dona compliment a la Llei de Pressupost Anual.

(204-1, Mecanismes per una gestió responsable dels proveïdors) Sempre que sigui possible i en funció de la demanda i de les capacitats requerides, a FEDA prioritzem les compres a proveïdors d'Andorra a fi de contribuir a la dinamització econòmica del territori.

FEDA prioritza les compres a proveïdors andorrans la qual cosa contribueix a la dinamització econòmica del territori i garanteix el compliment legal i de la qualitat dels productes i serveis.

(204-1)

1.422 Proveïdors amb comandes

74 % Volum de compra a proveïdors d'energia

77 % Proveïdors andorrans

42.589.314 € Import contractat a proveïdors

17 % Volum de compra a proveïdors andorrans

El proveïdors més significatius de FEDA són els de compra d'energia tant per volum de compra com per garantir la continuïtat del servei. 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, és realitzat 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.

El sector elèctric és el sector predominant a la cadena de proveïdors de FEDA, incloent els distribuïdors d'electricitat (per a l'energia importada) i els proveïdors de serveis de manteniment o d'enginyeria.

(204-1)	2015	2016	2017
Compra d'energia	31.382.963 €	30.391.985 €	31.359.907 €
Andorra	966.557 €	991.394 €	1.189.844 €
Espanya	16.686.286 €	16.004.740 €	15.028.495 €
França	13.730.119 €	13.395.851 €	15.141.568 €
Altres subministraments	14.451.486 €	12.153.409 €	11.229.406 €
Andorra	6.514.082 €	7.595.855 €	5.958.960 €
Espanya	2.079.061 €	2.739.706 €	2.614.974 €
França	5.841.963 €	1.533.111 €	2.615.462 €
Altres	16.380 €	284.737 €	40.010 €
Total	45.834.449 €	42.545.394 €	42.589.314 €

(Mecanismes per una gestió responsable dels proveïdors) Durant el 2017 s'ha començat a treballar en l'elaboració d'un codi ètic de proveïdors amb l'objectiu d'establir les pautes mínimes sobre les quals s'ha de basar el comportament ètic dels proveïdors i col·laboradors externs. Aquestes estaran d'acord amb la cultura i valors empresarials de FEDA i amb els compromisos derivats del Pacte Mundial de les Nacions Unides. Els principis i criteris de conducta inclouen l'ètica empresarial i gestió transparent, el respecte dels drets fonamentals, la seguretat i salut en el treball, el respecte pel medi ambient o la qualitat i seguretat del producte i servei prestat.

La gestió sostenible de la cadena de proveïdors comporta la integració de criteris de responsabilitat social corporativa en les compres i la translació d'aquests criteris als proveïdors.

Foment de la cultura i desenvolupament social



FEDACULTURA és la nostra marca per a les accions de promoció de la cultura, l'educació, la divulgació científica, la protecció del patrimoni i el desenvolupament social del país.

(103-2 Educació i sensibilització ambiental*, Projectes en educació i sensibilització ambiental)

Col·laboracions amb iniciatives externes

4a edició de la Jornada de la Mobilitat Elèctrica



FEDA ha tornat a ser organitzador oficial, juntament amb l'Automòbil Club d'Andorra, de la Jornada de la Mobilitat Elèctrica, que enguany tenia com a objectiu divulgar i apropar a la ciutadania la gran varietat d'opcions de mobilitat elèctrica que hi ha en el mercat i que permeten substituir, en gran mesura, els vehicles amb motor de combustió.

A més, enguany, el Pla Engega 2017 ha potenciat les ajudes als vehicles elèctrics purs en detriment dels vehicles híbrids, ja que són més sostenibles. Tots els ciutadans que es van apropar a la plaça de la Rotonda

d'Andorra la Vella, on se situava per primera vegada l'esdeveniment, van tenir l'oportunitat de provar diferents vehicles elèctrics: bicicletes, 'segways', motocicletes i cotxes. FEDA hi va exposar els tres tipus de carregadors domèstics que, enguany, ha posat a disposició dels propietaris d'aquest tipus de vehicles.

II Jornades de la innovació i les noves tecnologies d'Andorra

Enguany, FEDA ha estat un dels quatre patrocinadors de la segona edició de les Jornades de la Innovació i les Noves Tecnologies (INNTEC), celebrades al Centre de Congressos d'Andorra la Vella. Les jornades van portar per títol "La revolució 4.0 a Andorra" i van acollir més de 20 ponències i taules rodones. Més de 150 assistents van poder gaudir de l'esdeveniment i conèixer, de primera mà, les empreses que desenvolupen nous projectes, activitats, serveis o productes gràcies a la innovació i les noves tecnologies.

III Fòrum Pirineu

El Centre de Congressos de Sant Julià de Lòria va acollir la tercera edició del Fòrum Pirineus, amb el patrocini de FEDA. La finalitat de la sessió era debatre les oportunitats de desenvolupament econòmic que genera la celebració de grans esdeveniments esportius.

XXX Jornada Andorrana a la Universitat Catalana d'Estiu

En el marc d'aquesta trobada acadèmica de 2017, la Societat Andorra de Ciències, amb el patrocini del Govern d'Andorra i FEDA, va portar a terme la jornada "Andorra i l'acord d'associació amb la Unió Europea".

La Societat Andorrana de les Ciències, amb el suport de FEDA, va presentar el llibre "El canvi climàtic i Andorra", un recull de les vint-i-tres ponències realitzades al 2016 en la Jornada andorrana celebrada a la Universitat Catalana d'Estiu.

Programa d'integració laboral "Fent camí"

FEDA ha col·laborat al 2017 amb el programa 'Fent camí' del Servei d'Inserció Laboral i Ocupació de l'Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell, servei que ofereix una estructura formativa prelaboral adaptada als joves amb discapacitat intel·lectual de 16 a 21 anys i que estan en procés d'inserció laboral. L'objectiu és promoure i facilitar la formació personalitzada dels joves fomentant la seva autodeterminació per assolir una excel·lent inserció laboral, així com capacitar i tecnificar al jove en habilitats, coneixements i competències de la seva àrea d'interès.



Campanya #TancaUnicef

FEDACULTURA Ha participat a la campanya de Unicef Andorra donant, durant els mesos d'agost i de setembre, 2 € per cada visitant al Museu de l'Electricitat i 2 € per cada visitant al Camí Hidroelèctric d'Engolasters.

També s'han pogut fer donatius a través de la pàgina web de FEDA, de les guardioles que hi havia a l'entrada del Museu de l'Electricitat i en cadascuna de les oficines d'atenció al client. El nombre de visitants en les dues activitats ha estat de 1.824, amb el què s'ha aconseguit una aportació de 3.648 €.

Espectacle de Cirque du Soleil

El 2017 Cirque du Soleil va presentar a Andorra l'espectacle *Scalada Stelar*, un esdeveniment a l'aire lliure, gratuït i únic a Europa. FEDA ha estat una de les empreses patrocinadores de l'esdeveniment.

Patrocini del SegWay Andorra

Volta'l Andorra Segway Tour és la primera empresa del país a realitzar rutes turístiques pel territori mitjançant els Segway i FEDA ha firmat un acord amb l'empresa per promoure accions relacionades amb la sostenibilitat i la protecció del medi ambient.

Impuls d'iniciatives pròpies

Pau Pampalluga a les escoles



El MW Museu de l'Electricitat de FEDACULTURA va ser el lloc escollit per presentar el seu nou personatge, en Pau Pampalluga. Des de l'any 2014, FEDACULTURA porta a les escoles andorranes al Pau Pampalluga, un personatge que dona consells sobre la seguretat amb l'electricitat i l'estalvi energètic a les nostres llars. Els tallers van dirigits a escolars d'entre 10 i 11 anys de tots els sistemes educatius, i des del seu començament són més de 90 classes, i al voltant de 1.800 alumnes, que ja han rebut els seus consells. La gran acollida de les escoles al Pau Pampalluga i a les seves recomanacions en seguretat van portar a

FEDACULTURA, al mes de juny, a voler apropar aquests consells als més menuts de la casa, que des de ben petits també estan en contacte amb els aparells elèctrics. Per aquest motiu, en col·laboració amb el personatge de la Martina del Club Piolet de RTVA, es van dissenyar diferents capítols animats en què els dos personatges, la Martina i el Pau Pampalluga, gaudeixen de diferents experiències i aventures, on els consells sobre seguretat i estalvi energètic són els protagonistes.

Nits d'estiu



Al 2017 s'han portat a terme, un any més, les visites nocturnes organitzades per FEDACULTURA al MW Museu de l'Electricitat i al Camí Hidroelèctric d'Engolasters, amb un total de 485 assistents. Enguany, la visita nocturna al Camí Hidroelèctric d'Engolasters i l'exploració del cel amb un astrònom va coincidir amb la pluja d'estels dels Persèids. Les noves propostes de 2017 han estat la narració de llegendes a la vora de l'Estany d'Engolasters i la visita teatralitzada al MW Museu de l'Electricitat.

FEDACULTURA segueix apostant per donar a conèixer les instal·lacions hidroelèctriques presents a l'estany d'Engolasters, i ha signat un conveni amb el Comú d'Escaldes Engordany i el Comú d'Encamp per promocionar l'espai.

MW Museu de l'Electricitat

Durant aquest 2017, el museu ha augmentat el nombre de visitants de manera considerable, situant-se així el 2017 en el segon millor any de freqüentació. Aquest augment és fruit del creixement de les visites escolars, que han passat de 532 el 2016 a 1.052 el 2017 (+ 98%). S'ha continuat treballant amb les propostes culturals, i el museu ha acollit propostes molt variades com concerts, tallers per a nens, ponències, taules rodones, rodes de premsa, presentacions o contes de terror per celebrar el dia de Halloween, activitat que ha tingut molt d'èxit amb la participació de més de 80 persones.

Sobre el Camí Hidroelèctric d'Engolasters, durant el 2017 han fet aquesta activitat 1.365 visitants. Les xifres per ambdues activitats conjuntes són les millors des del 2012, que va ser el millor any en quant al nombre de visitants.



També han vist la llum noves propostes com les visites exclusives a les entranyes de la Central el primer diumenge de cada mes, de la qual han gaudit 26 persones en 3 ocasions. També s'han iniciat visites a les llars de jubilats, que pretenen apropar aquells visitants que no es poden desplaçar fins al museu. Han gaudit d'aquesta iniciativa 119 persones. També cal destacar la visita del bus turístic, amb el qual aquest any han vingut al museu 331 visitants.

Pel què fa a visites escolars, el museu va tancar la temporada de visites del curs 2016- 2017 amb una afluència de prop de 800 escolars, dada que representa més d'un 32% d'increment respecte al període 2015-2016. La novetat més destacada va ser la incorporació del mòdul dedicat a les energies renovables, amb la finalitat de donar a conèixer aquest àmbit i iniciar els joves en l'ús responsable de l'energia i l'estalvi energètic.

4.130 Visitants al MW Museu de l'Electricitat

1.365 Visitants al Camí hidroelèctric d'Engolasters

FEDACULTURA ha engegat al 2017 la iniciativa "Espai singular", on s'ofereix el MW Museu de l'Electricitat per acollir conferències, xerrades, presentacions, tallers, formacions, etc.

Recull de dades meteorològiques

Des de la construcció de la central hidroelèctrica l'any 1934, es recullen diàriament les dades de temperatura i pluviometria de la presa de Ransol, del llac d'Engolasters i de la mateixa central. FEDA les dona a conèixer a través de la pàgina web i comparteix les dades amb Météo France, Électricité de France i el Servei Meteorològic del Govern d'Andorra.



MEDI AMBIENT



Minimitzar els impactes ambientals de l'activitat de FEDA és una dels objectius estratègics de la companyia d'acord amb el nostre compromís amb l'excel·lència, la societat i el territori.

Gestió ambiental

(102-11, 103-2 Compliment ambiental) Durant 2017 hem treballat en l'adaptació del nostre sistema de gestió ambiental a la nova ISO 14001 a fi d'obtenir la certificació al 2018. Les millores que suposa l'adaptació a la nova ISO donen resposta a les darreres tendències en gestió ambiental i afecten a l'alta direcció, l'estratègia i el context de l'organització, el disseny de serveis segons el cicle de vida i l'avaluació de l'acompliment per a la millora no només del sistema de gestió sinó de l'actuació ambiental de l'organització. En aquest sentit, l'adaptació ha comportat canvis a nivell administratiu en relació al cicle de vida dels materials, atès que caldrà certificar el tractament previst al final del cicle de vida. FEDA també té implantada la norma UNE 171330 sobre qualitat ambiental en interiors.

Les sessions específiques de formació fetes en l'àmbit de seguretat i amb el format "15 minuts" també han estat orientades a la gestió ambiental dels temes tractats: ordre i neteja, conducció segura, productes químics i resultats de l'auditoria de medi ambient i seguretat.

Des del 2011 FEDA disposa d'un sistema de gestió ambiental certificat segons la norma ISO 14001; al 2017, FEDA ha implantat la nova norma ISO 14001: 2015.

En el marc del sistema de gestió ambiental els principals eixos de treball són:

- Gestió i utilització responsable dels productes químics (continuista)
- Gestió correcta dels residus per FEDA i per les empreses proveïdores

Per tal de contribuir a minimitzar l'impacte ambiental, FEDA ha afegit als plecs de condicions tècniques de les licitacions criteris de valoració relatius al cicle de vida dels productes, tenint en compte les demandes de la nova versió de la ISO 14001.

(102-11) L'afectació a la biodiversitat i el risc d'incendi de les línies elèctriques instal·lades al territori són els principals impactes ambientals associats a les nostres instal·lacions. FEDA té com a objectiu incrementar anualment els quilòmetres de línies soterrades, sistema que comporta els següents avantatges ambientals:

- Reducció de l'afecció als sòls i a la biodiversitat.
- Reducció addicional de l'impacte sobre el territori.
- Reducció de l'afectació a les aus.
- Reducció del risc d'incendi i, per tant, reducció del perill sobre les persones i els hàbitats naturals.
- Reducció de les averies, millorant la qualitat i la continuïtat del subministrament.

Energia i emissions

Energia

(103-2 Energia) FEDA disposa d'una política interna d'estalvi energètic que s'aplica a tots els edificis de la companyia. També porta a terme accions de sensibilització per minimitzar els consums energètics adreçades als empleats. (302-4) Actualment, totes les renovacions d'il·luminació suposen el canvi dels fluorescents o lluminàries convencionals per LED, més eficients. Aquest canvi s'ha efectuat ja al pàrquing de l'edifici central de FEDA.

(302-1) **4.054,86 MWh Consum total d'energia**

(302-3) **9,02 MWh Consum d'electricitat per empleat a l'edifici de serveis**

(302-1) Electricitat		3.709 MWh
	Edifici de serveis	1.083 MWh
	Edificis de generació d'energia (central hidràulica i cogeneració)	2.626 MWh
(302-1) Carburants flota de vehicles		346 MWh
	Gasoil	251 MWh
	Gasolina	95 MWh

Emissions de gasos d'efecte d'hivernacle

(103-2 Emissions) FEDA contribueix a la lluita contra el canvi climàtic amb solucions que li permeten reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle en la producció de l'energia elèctrica que subministra.

(102-12) Un dels compromisos assumits davant de les Nacions Unides, vinculat amb el que estableix el Llibre Blanc de l'Energia d'Andorra, és la reducció en un 15% de les emissions de CO₂ per cada GWh d'energia demanada amb horitzó al 2024 i l'augment de l'eficiència energètica i el desenvolupament a través de les 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 següents categories: accés a l'energia i eficiència, energies renovables i reducció d'emissions.

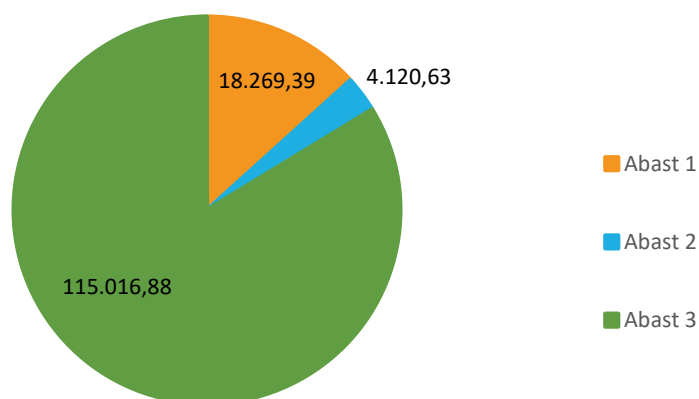
El ferm compromís de FEDA amb el medi ambient i la lluita contra el canvi climàtic l'ha portat a calcular la seva petjada de carboni per l'any 2017 com a eina per identificar punts de millora.

137.406,90 t CO₂ eq Emissions totals (abast 1, 2 i 3)

(305-4) **1.682 kg CO₂ Emissions per empleat a l'edifici serveis**

(305-4) **0,24 kg CO₂ Emissions per km recorregut**

(305-1, 305-2) **Emissions de CO₂ (t CO₂ eq)**



(201-2, 305-5) **La planta de cogeneració, clau per al nou model energètic d'Andorra**

(302-4) A finals de 2016 es va posar en marxa la planta de cogeneració, una instal·lació que permet incrementar la producció energètica del país així com la seva eficiència. La planta permet un aprofitament molt elevat de l'energia primària - gas natural - i la reducció de les emissions de CO₂ a l'atmosfera per part dels clients, gràcies també a l'ús d'aquest combustibles més net. Com a exemple, destacar que amb la planta de cogeneració s'ha aconseguit reduir 14 calderes de gasoil.

El control de les emissions de fums i el control de soroll de la central de cogeneració que FEDA ha portat a terme durant el 2017 i que realitza de manera voluntària anualment, ha donat resultats correctes.

Altres emissions

(103-2 Emissions) FEDA porta a terme un control exhaustiu de les fuges de gas SF₆ (gas refrigerant) degut al potencial d'escalfament atmosfèric i a la seva contribució al canvi climàtic. Aquest control inclou el manteniment anual de les instal·lacions. (305-6) Durant les operacions de manteniment realitzades el 2017 no s'ha registrat fuges de SF₆.

Biodiversitat

(304-1, 304-2, 304-3, 103-2 Biodiversitat) Andorra produeix una mitjana de 85 GWh per any gràcies a la central hidroelèctrica situada al peu del llac d'Engolasters. L'aigua es deriva a Ransol i Ràmio a través de canals soterrats que arriben al llac d'Engolasters. Aquest estany és un llac natural on s'ha construït una presa per augmentar-ne la capacitat i poder regular la producció de la central, així com 13km de canals. També hi ha quatre estanys d'alta muntanya que són reserves estacionals d'aigua per poder augmentar la producció hidràulica durant el període d'hivern. Aquests estanys són els de Cabana sorda, Juclà (situats a la Vall d'Incles), Vall del riu i l'Illa (situat a la Vall del Madriu). De tots, FEDA gestiona directament el llac d'Engolasters realitzant operacions d'aprofitament de l'aigua. La zona del llac compta amb terrenys propietat de FEDA i terrenys comunals.



(304-2) Aquests espais, tot i no ser àrees protegides, estan ubicats en zones de gran valor per la biodiversitat i per aquest motiu FEDA pren totes les mesures necessàries per generar el menor impacte possible per la seva activitat en relació a l'extracció i gestió de l'aigua, portant a terme controls de qualitat de les aigües que s'extreuen del llac i arriben al riu. D'aquesta manera ens assegurem que es manté la qualitat de l'aigua i que no es perjudica a la flora ni a la fauna.

(103-2 Biodiversitat) Al 2017 des de FEDA hem implantat un sistema de seguiment dels cabals ecològics mitjançant la instal·lació de càmeres a les preses. Aquesta mesura permet l'estricta compliment de la Llei de pesca i de gestió del medi aquàtic, de 28-6-2002, que promou el control dels cabals ecològics dels rius per protegir la flora i la fauna aquàtiques.



(102-11, 103-2 Biodiversitat, 304-3, EU13) Qualsevol nova infraestructura promoguda per FEDA passa el preceptiu tràmit ambiental i compleix amb els requeriments de la normativa d'aplicació. Aquests estudis inclouen una anàlisi detallada del medi natural per avaluar la sensibilitat de les zones en les que es preveu instal·lar o construir les noves instal·lacions de FEDA i modificar, si s'escau, la ubicació o traçat. Durant les obres també es realitza un pla de vigilància ambiental i un pla de restauració. En el cas de la construcció de línies d'alta tensió, es té en compte durant la restauració que es reposin totes les gleves retirades a l'inici dels treballs d'excavació i en les zones que quedin sense gleves, es realitzi una sembra manual. També s'analitza si cal aplicar regs de recolzament als pans de terra així com sembres complementàries per garantir la no contaminació de la zona amb espècies foranies.

(304-2) Actualment des de FEDA també portem a terme anàlisi de les aigües que s'utilitzen per a la creació de noves instal·lacions. Tal com defineix la llei, l'estat de les aigües per reintroduir al medi un cop utilitzades ha de ser igual o superior a l'estat en què es trobaven en la captació. Igualment, FEDA porta a terme un anàlisi dels rius i conques afectats per la seva activitat. Això fa que no existeixin impactes significatius en la biodiversitat.

(102-12, 304-3) **Adhesió del sector elèctric al Pacte per al desenvolupament de l'Estratègia Nacional del Paisatge**

Les diferents mútues i distribuïdores elèctriques d'Andorra estan adherides al Pacte pel desenvolupament de l'Estratègia Nacional del Paisatge, un projecte nacional que segueix els principis i els objectius del Conveni europeu del paisatge. El Pacte reconeix que el paisatge és una part important de la qualitat de vida de la població i que cal considerar paisatge tant els espais excepcionals com els quotidians.

GESTIÓ ECONÒMICA PER GENERAR VALOR

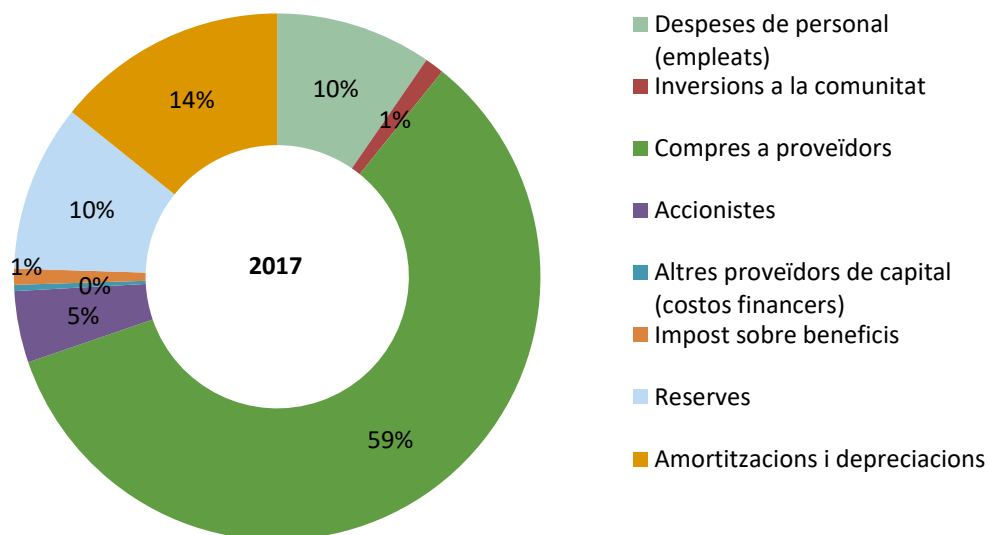
(103-2 Acompliment econòmic) La situació econòmica de FEDA està marcada per la solvència, la solidesa i la sostenibilitat de les xifres. Pel que fa a la solvència, en els darrers deu anys hi ha hagut de mitjana 17 milions d'euros anuals en generació de caixa que s'han invertit tots en ampliació, modernització i millora de les xarxes de transport i distribució d'electricitat. Això representa un total de 166 milions d'euros, que s'han traduït en la millora de la capacitat, de la garantia i de la qualitat del servei. L'endeutament bancari de FEDA és del voltant del 5,3%, una xifra molt baixa per tractar-se d'una companyia elèctrica.

(203-1) *El 2017 la inversió en infraestructures energètiques i edificis ha estat de 4.828.202,62 € i les inversions en curs ascendeixen a 3.642.711,46 €.*

(102-7) Principals magnituds econòmiques

Milions d'euros	2015	2016	2017
Magnituds de balanç			
Total actiu	183,0	186,9	188,9
ROA Rendibilitat econòmica	4,5%	5,8%	4,9%
Fons propis	145,2	153,6	157,0
Deute (creditors a llarg i curt termini)	26,7	22,9	21,4
Magnituds del compte de pèrdues i guanys			
Xifra de negoci	59,1	61,2	61,5
Benefici net	8,3	10,9	9,3
EBITDA	17,8	20,4	19,0
Altres			
Inversions	12,9	9,4	5,8
Inversió/xifra de negoci	21,8%	15,4%	9,4%
Resultat brut d'explotació	9,2	11,4	9,8
ROE Rendibilitat financera	5,7%	7,1%	5,9%

(201-1) Estat del valor afegit 2017



OBJECTIUS 2017 I 2018

A FEDA, com a membre del Pacte Mundial, hem alineat els nostres objectius amb els Objectius de Desenvolupament Sostenibles de Nacions Unides i continuem treballant en la seva consecució per assolir la sostenibilitat de la nostra organització i de l'entorn.

✓ **Assolit** 🕒 **En procés** ✗ **No assolit**

Grau d'assoliment dels objectius planificats per l'any 2017

Servei

Integrar la central de cogeneració de Soldeu al nou sistema de Control i Adquisició de Dades (SCADA).	✓
Continuar amb la instal·lació dels comptadors smart-grid.	🕒
Instal·lar els nous comptadors de la tarifa vermella i implantar un nou programa de gestió de comptadors (millora de la qualitat).	✓
Avaluar l'estat dels grups de producció per conèixer en quin punt del seu cicle de vida es troben per anticipar possibles canvis.	✓
Posar en funcionament una eina de gestió de l'energia.	🕒
Canviar el control comanda i proteccions de la ETR de Ransol.	✓
Llicitar l'obra elèctrica de la nova ETR de la Massana.	✗
Ampliar la xarxa de carregadors pels vehicles elèctrics.	✓
Finalitzar el projecte i licitació de la nova línia d'alta tensió 110 kV entre Grau Roig i Encamp.	🕒
Establir convenis de col·laboració amb centres de recerca pel desenvolupament de projectes de R+D.	✓

Clients

Implantar un nou servei de pagament de les factures via TPV virtual.	✓
Llançar el butlletí d'informació anual "Notícies FEDA".	✓
Llançar la campanya del 145 (telèfon d'averies de FEDA).	✗
Desenvolupar un canal de vendes sobre la mobilitat elèctrica i la xarxa de calor acompanyat del llançament d'una campanya específica.	✗
Promocionar l'ús de l'aplicació de FEDA.	🕒
Definir un manual de gestió de crisis.	✗

Equip humà

Definir el pla de carrera de FEDA.	✗
Publicar la revista interna "Engolasters" dels empleats.	✓
Facilitar la transformació de la cultura interna a través de la gestió per projectes.	🕒
Implantar les accions derivades de l'enquesta de clima.	✓

Desenvolupar un pla de formació transversal amb competències generals i específiques a nivell tècnic.	✓
Analitzar el sistema retributiu de FEDA (emfatitzant variables per projectes).	🕒
Finalitzar la definició del diccionari de competències i implantar el Sistema de Desenvolupament de Persones.	✓

Societat

Crear un apartat a la web sobre el Pau Pampalluga.	✗
Impulsar projectes d'enllumenat (com per exemple Casa Rosell).	🕒
Concurs públic de la nova exposició temporal del MW Museu de l'Electricitat.	✗
Donar a conèixer el personatge de Pau Pampalluga entre el públic infantil (4 anys) mitjançant una campanya conjunta amb el Club Piolet i el personatge de la Martina.	✓

Proveïdors

Implantar el manual de bones pràctiques per a la contractació pública i el codi ètic de proveïdors.	🕒
Garantir la qualitat del servei realitzat o dels productes entregats.*	✓
Respectar les normes en qüestions ambientals vigents a FEDA.*	✓
Respectar les normes en qüestions de seguretat vigents a FEDA.*	✓

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

Medi ambient

Establir un sistema específic de reclamacions ambientals.	🕒
Realitzar una sessió de sensibilització dirigida als empleats de FEDA per reduir el consum de paper, gots de plàstic, etc.	🕒
Implantar un <i>checklist</i> d'anàlisi de riscos mediambientals abans de la realització d'obres.	✓
Realitzar simulacres de vessament d'oli.	✓
Realitzar un inventari dels residus generats.	🕒
Fer seguiment de les emissions sonores i de CO ₂ de la central de cogeneració de Soldeu.*	✓
Controlar els cabdals ecològics dels rius i establir protocols per assegurar una correcta actuació (nivells d'aigua adients durant el manteniment).	✓

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

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'altre.

Objectius establerts per l'any 2018

(102-15)

Servei

Integrar la gestió hidràulica al nou Sistema de Control i Adquisició de Dades (SCADA).
Actualitzar la versió del Sistema de Control i Adquisició de Dades.
Finalitzar la campanya de revisió dels disjuntors de 110 KV.
Mantenir el blindat de l'equipament SF6 d'alta tensió a la ETR de la Margineda.
Continuar amb la instal·lació dels comptadors smart-grid.
Llicitar l'obra de la nova ETR de la Massana.
Finalitzar i licitar la nova línia d'alta tensió 110 kV entre Grau Roig i Encamp.
Iniciar l'ampliació de la xarxa de calor de Soldeu fins a la zona del Tarter.
Iniciar la construcció del projecte de xarxa de calor de la Comella.
Signar el conveni amb el comú del Pas de la Casa per estendre-hi la xarxa de calor.
Desdoblar la galeria que connecta l'estació transformadora i repartidora d'Encamp amb la central.
Iniciar la construcció de l'Estació Transformadora i Repartidora d'energia de la Gonarda, a l'Aldosa de la Massana.

Clients

Desenvolupar el projecte Smart Home per oferir-lo als clients.
Llicitar una plataforma per la gestió dels comptadors
Posar en marxa el procediment BPM de gestió de queixes.
Posar en marxa el sistema de BPM de les averies de baixa funció
Promocionar l'ús de l'aplicació de FEDA.
Definir un manual de gestió de crisis.

Equip humà

Iniciar les accions previstes al Projecte Cultura.
Reestructurar els espais de treball perquè siguin més oberts i promoguin la col·laboració.
Facilitar la transformació de la cultura interna a través de la gestió per projectes.
Consolidació del sistema de gestió de persones.

Societat

Firmar un conveni de col·laboració amb l'escola especialitzada Nostra Senyora de Meritxell per facilitar la integració de persones amb discapacitat al món laboral (projecte de tallers ocupacionals Xeridell).
Desenvolupar i oferir a les escoles un taller d'energies renovables.
Crear un apartat a la web sobre el Pau Pampalluga.
Impulsar projectes d'enllumenat (com per exemple Casa Rosell).

Proveïdors

Publicar el manual de bones pràctiques per a la contractació pública de proveïdors.
Publicar el codi ètic de proveïdors.
Portar a terme una avaluació periòdica dels proveïdors.
Garantir la qualitat del servei realitzat o dels productes entregats.*
Respectar les normes en qüestions ambientals vigents a FEDA.*
Respectar les normes en qüestions de seguretat vigents a FEDA.*

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

Medi ambient

Iniciar l'adaptació a la nova norma ISO 45000 de seguretat i salut.
Realitzar un inventari de residus generats.
Llicitar el control de cabals ecològics dels rius.
Obtenir la certificació ISO 14001: 2015.
Establir un sistema específic de reclamacions ambientals.
Realitzar una sessió de sensibilització dirigida als empleats de FEDA per reduir el consum de paper, gots de plàstic, etc.
Fer seguiment de les emissions sonores i de CO ₂ de la central de cogeneració de Soldeu.*

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

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*
Millorar el model de gestió amb nova estructura organitzativa.
Incorporar les filials en la gestió econòmica.

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

SOBRE LA MEMÒRIA

Abast i cobertura

(102-50, 102-54) La *Memòria de sostenibilitat 2017* de FEDA fa referència al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2017. Aquest informe s'ha elaborat de conformitat amb els Estàndards GRI: opció Exhaustiva. Així mateix, un any més incorpora la informació requerida al suplement sectorial de subministrament elèctric.

(102-45) 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.

(102-53) Per a qualsevol qüestió relacionada amb la memòria contactar amb rsc@feda.ad o bé al telèfon +376 739 100.

Informe d'auditoria externa

(102-56) RSM Andorra Auditors i Assessors SL ha estat l'empresa externa seleccionada per direcció general per dur a terme l'auditoria i la revisió de la informació continguda a la memòria d'acord amb GRI Estàndards. RSM Andorra Auditors i Assessors és una empresa totalment independent de FEDA. Veure informe emès a continuació.

Informe d'auditoria externa

(102-56)



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

T +376 86 60 10
F +376 86 60 58
www.rsmad

Informe de revisió independent de la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) de l'exercici 2017 de Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA)

A la direcció de FEDA,

Abast del treball

Hem revisat l'adeptació dels continguts de la memòria de Responsabilitat Social Corporativa (d'ara endavant RSC) de FEDA corresponent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2017 (d'ara endavant exercici 2017) per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat d'acord als estàndards del GRI 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 maig del 2018, 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 2017, 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 als estàndards 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 a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2017, 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 i l'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. 8199, Blava 5-65, tel 1-800 1-703335-5



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 als estàndards GRI, opció Exhaustiva, tot considerant el marc de l'enfocament de gestió.

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

Com a resultat de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la memòria de Responsabilitat Social Corporativa de l'exercici 2017 de FEDA contingui errors significatius o no hagi estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els estàndards del GRI per l'elaboració de memòries de sostenibilitat.

Compromís

FEDA seguint les recomanacions del GRI, ha reflectit en la memòria de l'exercici 2017, 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 de l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2016 i grau de compliment en finalitzar l'exercici 2017

- S'ha seguit consolidant la participació dels grups d'interès, entre altres els clients, i es pretén seguir incidint en aquestes actuacions.
- Durant l'exercici 2012 es va aprovar el codi d'ètica, s'ha revisat i manca dur a terme la finalització de la seva actualització.

- Si bé subsidiàriament s'han seguit aplicant els preceptes de la Llei de Contractació Pública, s'ha finalitzat i aprovat el manual de bones pràctiques en els processos de contractació.
- Resta pendent l'actualització del quadre de comandament integral en algunes àrees.
- En relació al diagnòstic per la consolidació del bon govern, si bé manca dur a terme el pla d'acció, s'ha dut a terme la implantació i desenvolupament de l'oficina de projectes.
- S'han elaborat nous plans relacionats amb els riscos, inclosos en el procés de riscos integral de l'entitat.
- S'han prosseguit i consolidat sinèrgies amb altres administracions i s'han alineat 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, tals com mobilitat elèctrica amb l'inici d'implantació de carregadors o xarxes de calor.
- Es continua col·laborant amb el desenvolupament del marc legal i normatiu que ha de permetre la incorporació de nous actors dins el sector energètic andorrà tot continuant la preservació de la qualitat i la seguretat per als usuaris, tal com la participació que tingut l'entitat en l'elaboració del Pla sectorial d'infraestructures energètiques.

Recomanacions a la Memòria de l'exercici 2017

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:

- Seguir aprofundint 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 de la seva cobertura.
- Desenvolupar i comercialitzar els nous serveis d'acord al nou marc legal aprovat i a la consegüent creació de les noves estructures organitzatives, tot incorporant el marc i context de la sostenibilitat, que té establert FEDA, a les seves filials.
- Desenvolupar un projecte de domòtica per incrementar l'eficiència energètica domèstica.
- 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 en el Pla sectorial d'infraestructures energètiques fins a la seva aprovació, d'acord, entre altres, amb la nova Llei que regula FEDA i el règim de les activitats dels sectors elèctric, de fred i de la calor.



- Finalitzar l'actualització del contingut del codi ètic.
- Seguir consolidant el sistema de gestió de persones.
- Publicar el manual de bones pràctiques en els processos de contractació i fer efectiva la seva aplicació.
- Iniciar l'adaptació a la nova norma ISO 45001 de seguretat i salut.
- Reprendre el desenvolupament del quadre de comandament integral de l'entitat amb la nova visió de grup de FEDA i de les seves filials.
- Seguir duent a terme el pla d'acció relacionat amb la realització del diagnòstic per la consolidació del bon govern.
- Replantegar i identificar els riscos derivats tals com els dels sistemes d'informació, de la protecció de dades o de la certificació ISO 14001 en el marc del procés integral de l'entitat.

- Proseguir i continuar la consolidació de 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, tals com incrementar la implantació de la mobilitat elèctrica i ampliar les xarxes de calor i altres alternatives de producció renovables.

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

Andorra, 23 de novembre de 2018

RSM Andorra Auditors i Assessors, SL

Ricard Majoral Coma

Índex de continguts GRI


(102-55)

(102-54) Aquest informe s'ha elaborat de conformitat amb els Estàndards GRI: **opció Exhaustiva**. A més ha estat sotmès al servei **“Context Index Service”**.




Continguts generals

GRI Estàndard	Contingut	Número de pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	ODS
GRI 101 FONAMENTS 2016					
GRI 102 CONTINGUTS GENERALS 2016					
Perfil de l'organització					
102-1	Nom de l'organització	6		✓	
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	<p>6-9</p> <p>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.</p> <p>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 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>		✓	



		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 liquat (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.																																																																																												
102-3	Localització de la seu central de l'organització	Av. De la Bartra s/n AD200 Encamp (Andorra)		✓																																																																																										
102-4	Localització de les operacions	6		✓																																																																																										
102-5	Propietat i forma jurídica	6 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.		✓																																																																																										
102-6	Mercats servits	6, 30, 32		✓																																																																																										
102-7	Dimensió de l'organització	5, 30, 37, 54		✓																																																																																										
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	37 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tamany de la plantilla</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">Plantilla a 31 de desembre</td> <td>Personal propi</td> <td>97</td> <td>102</td> <td>109</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>77</td> <td>81</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Personal extern</td> <td>11</td> <td>13</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>5</td> <td>7</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Plantilla mitjana</td> <td>97,16</td> <td>99,3</td> <td>106</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Plantilla segons tipus de contracte i gènere</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Indefinit</td> <td>Homes</td> <td>71</td> <td>75</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Eventual¹</td> <td>Homes</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>7</td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> ¹ Inclou empleats amb contracte eventual, per servei/obra i ETT i subcontractats. <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Plantilla amb contracte indefinit segons categoria professional i gènere</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Oficials</td> <td>19</td> <td>21</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>19</td> <td>21</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Administratius</td> <td>13</td> <td>10</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Tamany de la plantilla		2015	2016	2017	Plantilla a 31 de desembre	Personal propi	97	102	109	Homes	77	81	84	Dones	20	21	25	Personal extern	11	13	11	Homes	6	6	5	Dones	5	7	6	Plantilla mitjana		97,16	99,3	106	Plantilla segons tipus de contracte i gènere		2015	2016	2017	Indefinit	Homes	71	75	74	Dones	18	19	22	Eventual ¹	Homes	12	12	15	Dones	7	9	9	Plantilla amb contracte indefinit segons categoria professional i gènere		2015	2016	2017	Oficials		19	21	21	Homes	19	21	21	Dones	0	0	0	Administratius		13	10	11	Homes	6	3	3	Dones	7	7	8		✓	
Tamany de la plantilla		2015	2016	2017																																																																																										
Plantilla a 31 de desembre	Personal propi	97	102	109																																																																																										
	Homes	77	81	84																																																																																										
	Dones	20	21	25																																																																																										
	Personal extern	11	13	11																																																																																										
	Homes	6	6	5																																																																																										
	Dones	5	7	6																																																																																										
Plantilla mitjana		97,16	99,3	106																																																																																										
Plantilla segons tipus de contracte i gènere		2015	2016	2017																																																																																										
Indefinit	Homes	71	75	74																																																																																										
	Dones	18	19	22																																																																																										
Eventual ¹	Homes	12	12	15																																																																																										
	Dones	7	9	9																																																																																										
Plantilla amb contracte indefinit segons categoria professional i gènere		2015	2016	2017																																																																																										
Oficials		19	21	21																																																																																										
Homes	19	21	21																																																																																											
Dones	0	0	0																																																																																											
Administratius		13	10	11																																																																																										
Homes	6	3	3																																																																																											
Dones	7	7	8																																																																																											

(102-55)

		<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Tècnics mitjans</td> <td></td> <td>24</td> <td>23</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Homes</td> <td>18</td> <td>17</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dones</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Tècnics superiors</td> <td></td> <td>17</td> <td>21</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Homes</td> <td>16</td> <td>18</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dones</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Comandaments intermitjos</td> <td></td> <td>7</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Homes</td> <td>5</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dones</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Directius</td> <td></td> <td>9</td> <td>11</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Homes</td> <td>7</td> <td>9</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dones</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Tècnics mitjans		24	23	21		Homes	18	17	16		Dones	6	6	5	Tècnics superiors		17	21	22		Homes	16	18	19		Dones	1	3	3	Comandaments intermitjos		7	8	10		Homes	5	7	7		Dones	2	1	3	Directius		9	11	11		Homes	7	9	8		Dones	2	2	3			
Tècnics mitjans		24	23	21																																																													
	Homes	18	17	16																																																													
	Dones	6	6	5																																																													
Tècnics superiors		17	21	22																																																													
	Homes	16	18	19																																																													
	Dones	1	3	3																																																													
Comandaments intermitjos		7	8	10																																																													
	Homes	5	7	7																																																													
	Dones	2	1	3																																																													
Directius		9	11	11																																																													
	Homes	7	9	8																																																													
	Dones	2	2	3																																																													
102-9	Cadena de subministrament	43					✓																																																										
102-10	Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	6					✓																																																										
102-11	Principi o enfocament de precaució	9-11, 27, 49, 53					✓																																																										
102-12	Iniciatives externes	15, 50, 53					✓																																																										
102-13	Participació en associacions	15					✓																																																										
EU1	Potència instal·lada	<p>18-19</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cobertura de la demanda d'energia a Andorra</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Producció central hidroelèctrica (MWh)</td> <td>85.671</td> <td>84.355</td> <td>85.099</td> </tr> <tr> <td>Producció Centre de Tractament de Residus d'Andorra (MWh)</td> <td>13.809</td> <td>14.161</td> <td>17.000</td> </tr> <tr> <td>Importació França (MWh)</td> <td>210.402</td> <td>210.053</td> <td>240.530</td> </tr> <tr> <td>Importació Espanya (MWh)</td> <td>260.907</td> <td>274.964</td> <td>230.575</td> </tr> <tr> <td>Cobertura de la demanda</td> <td>570.789</td> <td>583.533</td> <td>577.434</td> </tr> <tr> <td>Central hidroelèctrica</td> <td>15,0%</td> <td>14,5%</td> <td>14,7%</td> </tr> <tr> <td>Centre de Tractament de Residus d'Andorra</td> <td>2%</td> <td>2%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Importació França</td> <td>37%</td> <td>36%</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>Importació Espanya</td> <td>46%</td> <td>47%</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Central de cogeneració</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Cobertura de la demanda d'energia a Andorra	2015	2016	2017	Producció central hidroelèctrica (MWh)	85.671	84.355	85.099	Producció Centre de Tractament de Residus d'Andorra (MWh)	13.809	14.161	17.000	Importació França (MWh)	210.402	210.053	240.530	Importació Espanya (MWh)	260.907	274.964	230.575	Cobertura de la demanda	570.789	583.533	577.434	Central hidroelèctrica	15,0%	14,5%	14,7%	Centre de Tractament de Residus d'Andorra	2%	2%	3%	Importació França	37%	36%	42%	Importació Espanya	46%	47%	40%	Central de cogeneració	0%	0%	1%			✓																
Cobertura de la demanda d'energia a Andorra	2015	2016	2017																																																														
Producció central hidroelèctrica (MWh)	85.671	84.355	85.099																																																														
Producció Centre de Tractament de Residus d'Andorra (MWh)	13.809	14.161	17.000																																																														
Importació França (MWh)	210.402	210.053	240.530																																																														
Importació Espanya (MWh)	260.907	274.964	230.575																																																														
Cobertura de la demanda	570.789	583.533	577.434																																																														
Central hidroelèctrica	15,0%	14,5%	14,7%																																																														
Centre de Tractament de Residus d'Andorra	2%	2%	3%																																																														
Importació França	37%	36%	42%																																																														
Importació Espanya	46%	47%	40%																																																														
Central de cogeneració	0%	0%	1%																																																														







		Capacitat instal·lada, desglossada per energia primària i marcs reglamentaris			2015	2016	2017			
		Potència instal·lada (MVA)	Central Hidroelèctrica	46	46	46				
			Centre Tractament Residus	5	5	5				
		Instal·lacions Fotovoltaïques (kWp)	Plaques solars	223,81	244,41	488,71				
EU2	Producció d'energia	19								
		Energia neta produïda, desglossada per energia primària i per marcs reglamentaris			2015	2016	2017			
		Central Hidroelèctrica (MWh)			85.671	84.355	85.099			
		Centre de Tractament de Residus (MWh)			13.809	14.163	17.000			
		Instal·lacions fotovoltaïques (kWh)			237.479	261.249	507576			
		Potència instal·lada fotovoltaica (kWp)			223,81	244,41	488,71			
EU3	Usuaris i productors d'electricitat	30								
EU4	Línies de transport i distribució	23-24								
		Llargada de línies aèries i soterrades de transport i distribució desglossada per energia primària i per marcs reglamentaris (km)			2015	2016	2017			
		Línies alta tensió (225 kV)			5,98	5,98	5,98			
			Aeri	3,4	3,4	3,4				
			Soterrat	2,5	2,5	2,5				
		Línies alta tensió (110 kV)			54,41	54,41	54,41			
			Aeri	39,11	39,11	39,11				
			Soterrat	15,3	15,3	15,3				
		Línies mitjana tensió (20 kV)			307,5	320,4	326,3			
			Aeri	47,0	47,9	47,9				
			Soterrat	260,5	272,5	278,4				
		Línies de baixa tensió			326,7	326,6	337,4			
			Aeri	27,2	27,1	25,6				
			Soterrat	299,5	299,5	311,8				
		Total			694,6	707,3	724,1			
		Distribució global de la xarxa elèctrica			100%	100%	100%			
		Línies aèries			17%	17%	16%			
		Línies soterrades			83%	83%	84%			
					2015	2016	2017			
		Línies de mitjana tensió			307,5	320,3	326,0			
	Aeri	36,2	36,8	36,7						
	Trenat aeri	10,8	11,0	10,9						
	Soterrat	260,5	272,5	278,4						
Línies de baixa tensió			326,7	326,6	337,4					
	Aeri	0,04	0	0,00						
	Trenat aeri	27,1	27,1	25,6						





		Soterrat	299,5	299,5	311,8			
		Línies d'alta tensió (km)	2015	2016	2017			
		Cable aeri	40,2	40,2	40,2			
		Aster 228	28,5	28,5	28,5			
		Aster 288	0,2	0,2	0,2			
		Pastel 228 doble circuit	6,0	6,0	6			
		Petunia 612 (220 kV)	5,5	5,5	5,5			
		Pastel 299 doble circuit*	0	0	0			
		Cable soterrat	18,0	18,0	18,0			
		630 AL	2,9	2,9	2,9			
		1.200 AL	0,0	0,0	0			
		400 AL	0,3	0,3	0,3			
		1.000 AL	11,4	11,4	11,4			
		1.600 AL (110 kV)	0,0	0,0	0			
		1600 AL (220 kV)	3,4	3,4	3,4			
		Total	58,2	58,2	58,2			
		Estacions transformadores i transformadors de distribució	2015	2016	2017			
		Estacions transformadores	522	526	529			
		Transformadors de distribució	661	664	667			
		Potència instal·lada en transformadors de 20 kV a baixa tensió en kVA	2015	2016	2017			
		Total fi (kVA)	439.130	443.045	446.995			
Estratègia								
102-14	Declaració del màxim responsable de l'organització	3-4					✓	
102-15	Impactes, riscos i oportunitats principals	7-9, 57-58					✓	
Ètica i integritat								
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	14-15					✓	
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	FEDA té redactat i aprovat pel Consell d'Administració un codi ètic i està treballant en un nou codi ètic que es publicarà al 2018. No obstant, el codi no està implantat actualment i no s'han desenvolupat els protocols associats, entre ells els mecanismes interns i externs d'assessorament sobre el mateix i de denúncia sobre el seu incompliment. Es preveu la implantació i desenvolupament dels protocols a curt termini.					✓	

Govern				
102-18	Estructura de govern	12-13 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.	✓	
102-19	Delegació de l'autoritat	12, 42 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.	✓	
102-20	Responsabilitat a nivell executiu de temes econòmics, ambientals i socials	12 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.	✓	
102-21	Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	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 temes 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.	✓	
102-22	Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès	12-13 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 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. 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. 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	✓	

(102-55)

		<p>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 6 de febre del 2018. L'anterior, que també es mostra en aquesta memòria i que va estar vigent durant el 2017, es va constituir el 5 de maig de 2015.</p>			
102-23	President/a del màxim òrgan de govern	<p>12-13</p> <p>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.</p>		✓	
102-24	Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	<p>12</p>		✓	 
102-25	Conflictes d'interessos	<p>14</p>		✓	
102-26	Funció del màxim òrgan de govern en la selecció de propòsits, valors i estratègia	<p>14</p>		✓	
102-27	Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	<p>16</p>		✓	
102-28	Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	<p>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. L'avaluació es porta a terme de forma periòdica a les reunions del Consell d'Administració.</p>		✓	
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	<p>11</p> <p>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.</p>		✓	
102-30	Efectivitat dels processos de gestió del risc	<p>11</p>		✓	
102-31	Avaluació de	<p>11</p>		✓	

	temes ambientals, econòmics i socials				
102-32	Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	El Director General és el responsable de revisar i aprovar els continguts de la Memòria de sostenibilitat de FEDA.		✓	
102-33	Comunicació de preocupacions crítiques	16 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 de l'organització. Les actes del Consell d'Administració reflecteixen els temes tractats a cada una de les reunions celebrades.		✓	
102-34	Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	Durant 2017 no s'han plantejat, per part dels grups d'interès de FEDA, qüestionis rellevants per a la seva formulació davant el Consell d'Administració.		✓	
102-35	Polítiques de remuneració	42 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. L'Alta Direcció gaudeix dels mateixos avantatges socials que la resta d'empleats de FEDA, és a dir, no n'hi ha d'específics per a ells.		✓	
102-36	Processos per determinar la remuneració	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.		✓	
102-37	Involucrament dels grups d'interès en la remuneració	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. No es tenen en compte les opinions dels grups d'interès en lo que respecta a la retribució.		✓	
102-38	Ràtio de compensació total anual	La retribució anual de la persona millor pagada és 2,3 vegades superior a la retribució total anual mitja de tota la plantilla.		✓	
102-39	Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual	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 -7,43% (increment de la retribució de la persona més ben pagada 1,65% i increment de la retribució total anual mitja de tota la plantilla 9,07%).		✓	

Participació dels grups d'interès						
102-40	Llistat de grups d'interès	16			✓	
102-41	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius	FEDA no disposa de cap conveni col·lectiu.			✓	
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	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).			✓	
102-43	Enfocament per la participació dels grups d'interès	35	Els enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès es poden veure a la taula que apareix a continuació.			
			Grup d'interès	Canals de comunicació i diàleg	Expectatives del grup d'interès sobre FEDA	Expectatives FEDA sobre el grup d'interès
		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 			

		<table border="1"> <tr> <td>Clients</td> <td> <p>Web corporativa i webs comercials</p> <p>Xarxes socials</p> <p>Oficina d'atenció al client</p> <p>Butlletí d'informació trimestral "Notícies FEDA"</p> <p>Campanyes informatives</p> <p>Triptics</p> <p>Enquestes de satisfacció</p> <p>Conferències i jornades</p> <p>Publicitat i comunicacions comercials</p> <p>Comunicacions contractuals</p> <p>Aplicacions mòbils</p> </td> <td> <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 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacció pels serveis rebuts • Fidelitat • Seguretat • Comportament sostenible </td> </tr> <tr> <td>Partners Externs/Socials</td> <td> <p>Web corporativa</p> <p>Xarxes socials</p> <p>Reunions i trobades</p> </td> <td> <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 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Reputació • Compliment dels compromisos acordats </td> </tr> <tr> <td>Proveïdors</td> <td> <p>Processos de negociació</p> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Col·laboració pel benefici mutu • Compliment dels acords contractuals • Gestió responsable de les compres </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Compliment dels acords contractuals • Respecte pels compromisos de FEDA referents a temes de RSC (me3di ambient, PRL, etc.) </td> </tr> <tr> <td>Mitjans de comunicació</td> <td> <p>Comunicacions corporatives</p> <p>Rodes i notes de premsa</p> <p>Reunions amb els mitjans</p> <p>Xarxes socials</p> <p>Esdeveniments</p> </td> <td> <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 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Transmissió i difusió adequada de la informació i dels continguts • Col·laboració permanent • Interacció </td> </tr> </table>	Clients	<p>Web corporativa i webs comercials</p> <p>Xarxes socials</p> <p>Oficina d'atenció al client</p> <p>Butlletí d'informació trimestral "Notícies FEDA"</p> <p>Campanyes informatives</p> <p>Triptics</p> <p>Enquestes de satisfacció</p> <p>Conferències i jornades</p> <p>Publicitat i comunicacions comercials</p> <p>Comunicacions contractuals</p> <p>Aplicacions mòbils</p>	<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	<p>Web corporativa</p> <p>Xarxes socials</p> <p>Reunions i trobades</p>	<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 	Proveïdors	<p>Processos de negociació</p>	<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	<p>Comunicacions corporatives</p> <p>Rodes i notes de premsa</p> <p>Reunions amb els mitjans</p> <p>Xarxes socials</p> <p>Esdeveniments</p>	<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 											
Clients	<p>Web corporativa i webs comercials</p> <p>Xarxes socials</p> <p>Oficina d'atenció al client</p> <p>Butlletí d'informació trimestral "Notícies FEDA"</p> <p>Campanyes informatives</p> <p>Triptics</p> <p>Enquestes de satisfacció</p> <p>Conferències i jornades</p> <p>Publicitat i comunicacions comercials</p> <p>Comunicacions contractuals</p> <p>Aplicacions mòbils</p>	<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	<p>Web corporativa</p> <p>Xarxes socials</p> <p>Reunions i trobades</p>	<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 																										
Proveïdors	<p>Processos de negociació</p>	<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	<p>Comunicacions corporatives</p> <p>Rodes i notes de premsa</p> <p>Reunions amb els mitjans</p> <p>Xarxes socials</p> <p>Esdeveniments</p>	<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 																										
102-44	<p>Temes i preocupacions clau mencionats</p>	<p>35</p> <p>Els temes i preocupacions clau mencionats també es poden veure a la taula que s'inclou al contingut 102-43.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultats de l'enquesta de valoració del servei en general (puntuació sobre 10)</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atenció personal</td> <td>8,0</td> <td>8,6</td> <td>8,8</td> </tr> <tr> <td>Qualitat producte</td> <td>7,5</td> <td>7,9</td> <td>8,3</td> </tr> <tr> <td>Tecnologia</td> <td>8,0</td> <td>8,4</td> <td>8,5</td> </tr> <tr> <td>Mitjans humans</td> <td>8,0</td> <td>8,5</td> <td>8,7</td> </tr> <tr> <td>Oficines</td> <td>8,2</td> <td>8,5</td> <td>8,7</td> </tr> </tbody> </table>	Resultats de l'enquesta de valoració del servei en general (puntuació sobre 10)	2015	2016	2017	Atenció personal	8,0	8,6	8,8	Qualitat producte	7,5	7,9	8,3	Tecnologia	8,0	8,4	8,5	Mitjans humans	8,0	8,5	8,7	Oficines	8,2	8,5	8,7		✓	
Resultats de l'enquesta de valoració del servei en general (puntuació sobre 10)	2015	2016	2017																										
Atenció personal	8,0	8,6	8,8																										
Qualitat producte	7,5	7,9	8,3																										
Tecnologia	8,0	8,4	8,5																										
Mitjans humans	8,0	8,5	8,7																										
Oficines	8,2	8,5	8,7																										

		<table border="1"> <tr> <td>Servei tècnic</td> <td>7,7</td> <td>8,1</td> <td>8,1</td> </tr> <tr> <td>Preu</td> <td>6,7</td> <td>6</td> <td>5,9</td> </tr> <tr> <td>Valoració global de FEDA entre els clients</td> <td>2015</td> <td>2016</td> <td>2017</td> </tr> <tr> <td>Professionals</td> <td>7,6</td> <td>7,9</td> <td>8,1</td> </tr> <tr> <td>Domèstics</td> <td>8</td> <td>8,3</td> <td>8,5</td> </tr> </table>	Servei tècnic	7,7	8,1	8,1	Preu	6,7	6	5,9	Valoració global de FEDA entre els clients	2015	2016	2017	Professionals	7,6	7,9	8,1	Domèstics	8	8,3	8,5																															
Servei tècnic	7,7	8,1	8,1																																																		
Preu	6,7	6	5,9																																																		
Valoració global de FEDA entre els clients	2015	2016	2017																																																		
Professionals	7,6	7,9	8,1																																																		
Domèstics	8	8,3	8,5																																																		
		<table border="1"> <tr> <td>Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (puntuació sobre 5)</td> <td>2015</td> <td>2016</td> <td>2017</td> </tr> <tr> <td>Tracte i atenció rebuts</td> <td>4,67</td> <td>4,67</td> <td>4,73</td> </tr> <tr> <td>Rapidesa en ser atesa</td> <td>4,51</td> <td>4,52</td> <td>4,59</td> </tr> <tr> <td>Confiança expressada</td> <td>4,57</td> <td>4,55</td> <td>4,65</td> </tr> <tr> <td>Informació facilitada</td> <td>4,47</td> <td>4,52</td> <td>4,58</td> </tr> <tr> <td>Qualitat global del servei rebut</td> <td>4,50</td> <td>4,56</td> <td>4,59</td> </tr> <tr> <td>Eficàcia</td> <td>4,55</td> <td>4,58</td> <td>4,63</td> </tr> <tr> <td>Agilitat</td> <td>4,51</td> <td>4,53</td> <td>4,63</td> </tr> <tr> <td>Errors</td> <td>4,72</td> <td>4,8</td> <td>4,9</td> </tr> <tr> <td>Instal·lacions de les oficines</td> <td>4,60</td> <td>4,6</td> <td>4,63</td> </tr> <tr> <td>Disponibilitat telefònica</td> <td>4,37</td> <td>4,28</td> <td>4,35</td> </tr> <tr> <td>Satisfacció global amb el servei</td> <td>4,55</td> <td>4,51</td> <td>4,6</td> </tr> </table>	Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (puntuació sobre 5)	2015	2016	2017	Tracte i atenció rebuts	4,67	4,67	4,73	Rapidesa en ser atesa	4,51	4,52	4,59	Confiança expressada	4,57	4,55	4,65	Informació facilitada	4,47	4,52	4,58	Qualitat global del servei rebut	4,50	4,56	4,59	Eficàcia	4,55	4,58	4,63	Agilitat	4,51	4,53	4,63	Errors	4,72	4,8	4,9	Instal·lacions de les oficines	4,60	4,6	4,63	Disponibilitat telefònica	4,37	4,28	4,35	Satisfacció global amb el servei	4,55	4,51	4,6			
Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (puntuació sobre 5)	2015	2016	2017																																																		
Tracte i atenció rebuts	4,67	4,67	4,73																																																		
Rapidesa en ser atesa	4,51	4,52	4,59																																																		
Confiança expressada	4,57	4,55	4,65																																																		
Informació facilitada	4,47	4,52	4,58																																																		
Qualitat global del servei rebut	4,50	4,56	4,59																																																		
Eficàcia	4,55	4,58	4,63																																																		
Agilitat	4,51	4,53	4,63																																																		
Errors	4,72	4,8	4,9																																																		
Instal·lacions de les oficines	4,60	4,6	4,63																																																		
Disponibilitat telefònica	4,37	4,28	4,35																																																		
Satisfacció global amb el servei	4,55	4,51	4,6																																																		
Pràctiques per a l'elaboració d'informes																																																					
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	59			✓																																																
102-46	Definició dels continguts de l'informe i la cobertura dels temes	<p>17</p> <p>Per identificar els temes rellevants per a FEDA (àmbit intern) i els seus grups d'interès (àmbit extern), es va realitzar un procés que es va actualitzar i completar durant el 2016 dividit en diverses fases, segons la norma AA1000SES (2011) d'Accountability i la <i>Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat</i> versió G4 del Global Reporting Initiative. Per la present memòria, s'han adaptat els temes als nous GRI Estàndards.</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificació. S'analitza els impactes que les accions i les operacions de FEDA tenen envers els seus grups d'interès. Les eines i fonts d'informació internes i externes utilitzades van ser: la <i>Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat</i> versió G4 del Global Reporting Initiative, el suplement sectorial per a empreses elèctriques versió G4 del Global Reporting Initiative, <i>Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?</i> de Global Reporting Initiative 47- <i>Electric Utilities and Independent Power Producers and Energy Traders</i>, els resultats de l'estudi de benchmarking sectorial i la informació publicada a la memòria de responsabilitat social 2015. Els temes identificats van ser els següents: 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. Priorització. Els temes materials són seleccionats en base a una doble anàlisi (interna i externa). Això permet conèixer el grau d'importància que tenen els temes identificats tant per a FEDA com per els grups d'interès de FEDA. La priorització interna dels temes es va dur a terme través una sessió presencial amb membres de l'equip directiu de FEDA, incloent el director general. L'externa, es va realitzar a través d'una consulta específica mitjançant una enquesta en línia. Els grups d'interès participants a l'enquesta van ser les mútues elèctriques, empleats (fixes i eventuales), proveïdors andorrans (top 10) i administració pública. Addicionalment, amb els empleats es va realitzar una sessió presencial. 		✓																																																	

(102-55)

		<p>Respecte els clients, l'anàlisi es va dur a terme a través d'una sessió de treball presencial amb el responsable del Servei al Client de FEDA i amb dos tècnics externs del Servei d'Atenció al Consumidor, com a representants dels clients. Es va tenir en compte per a l'obtenció de resultats, l'anàlisi de l'enquesta de satisfacció del Client corresponent al 2016 i el <i>Press Clipping</i> del 2016.</p> <p>Una vegada conclos el procés, i havent determinat els temes i el seu grau d'importància, es va decidir 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, es van passar a considerar materials aquells temes que, tot i no haver obtingut una puntuació suficientment elevada, es van considerar rellevants i per tant es va creure necessari reportar-los a l'informe.</p> <p>3. Validació. Els resultats obtinguts del procés van ser analitzats per els departaments amb major vinculació i transcendència en matèria de RSC, així com també per la direcció general. La finalitat és garantir que la materialitat presenta una visió encertada i equilibrada dels temes més rellevants per el desenvolupament sostenible i responsable a nivell econòmic, ambiental, social i de bon govern de FEDA.</p>			
102-47	Llista de temes materials	17		✓	
102-48	Reexpressions de la informació	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.		✓	
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	No hi ha hagut canvis significatius en l'abast i cobertura dels temes respecte a memòries anteriors. Els canvis han estat deguts a l'adaptació als nous estàndards GRI, que han fet ajustar alguns dels temes. D'aquesta manera, en relació als temes materials, s'ha eliminat "Productes i serveis" i s'ha adaptat el tema "Etiquetatge dels productes i serveis" a "Màrqueting i etiquetatge".		✓	
102-50	Període objecte de l'informe	59		✓	
102-51	Data de l'últim informe	Any 2016 (1 de gener a 31 de desembre de 2016)		✓	
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual		✓	
102-53	Punt de contacte per a qüestions relacionades amb l'informe	59		✓	
102-54	Declaracions de l'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards de GRI	59,63		✓	
102-55	Índex de continguts GRI	63-110		✓	

(102-55)







102-56	Verificació externa	59-62		✓	
--------	---------------------	-------	--	---	--







Temes materials






GRI 200 Temes econòmics



GRI Estàndard	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	Verificació externa	ODS																																															
GRI 201: Acompliment econòmic 2016																																																				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17		✓																																																
		<table border="1"> <tr> <th>Àmbit</th> <th>Raó de la materialitat</th> </tr> <tr> <td>Estratègia de negoci i sector</td> <td>L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.</td> </tr> </table>	Àmbit			Raó de la materialitat	Estratègia de negoci i sector	L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.																																												
		Àmbit	Raó de la materialitat																																																	
		Estratègia de negoci i sector	L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tema</th> <th colspan="6">Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th colspan="6">Impacte del tema 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 andorranos</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> </tbody> </table>	Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès						Importació d'electricitat	Generació d'energia	Transport i distribució	Comercialització	Distribuidores	Clients	Treballadors	Proveïdors andorranos	Proveïdors estrangers	Administració pública	Comuns i partners	Mitjans de comunicació	ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR													Acompliment econòmic	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Tema		Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès																																												
	Importació d'electricitat	Generació d'energia	Transport i distribució	Comercialització	Distribuidores	Clients	Treballadors	Proveïdors andorranos	Proveïdors estrangers	Administració pública	Comuns i partners	Mitjans de comunicació																																								
ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR																																																				
Acompliment econòmic	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																																									



103-2	Enfocament de gestió i components	10, 54		✓	
-------	-----------------------------------	--------	--	---	--

103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques econòmiques.		✓																																																													
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	<p>54</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>(en milers d'euros)</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor econòmic generat</td> <td>60.005</td> <td>62.278</td> <td>63.118</td> </tr> <tr> <td>Import net de la xifra de negoci</td> <td>59.118</td> <td>61.183</td> <td>61.521</td> </tr> <tr> <td>Altres ingressos de gestió ordinària</td> <td>1.392</td> <td>1.235</td> <td>1.397</td> </tr> <tr> <td>Resultat extraordinari</td> <td>-505</td> <td>-140</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>Valor econòmic distribuït</td> <td>46.176</td> <td>46.063</td> <td>47.653</td> </tr> <tr> <td>Despeses de personal (empleats)</td> <td>5.568</td> <td>5.579</td> <td>6.060</td> </tr> <tr> <td>Inversions a la comunitat</td> <td>649</td> <td>652</td> <td>744</td> </tr> <tr> <td>Compres a proveïdors</td> <td>36.858</td> <td>36.087</td> <td>37.209</td> </tr> <tr> <td>Accionistes</td> <td>2.494</td> <td>3.259</td> <td>2.776</td> </tr> <tr> <td>Altres proveïdors de capital (costos financers)</td> <td>359</td> <td>291</td> <td>239</td> </tr> <tr> <td>Impost sobre beneficis</td> <td>249</td> <td>195</td> <td>625</td> </tr> <tr> <td>Valor econòmic retingut</td> <td>13.829</td> <td>16.215</td> <td>15.465</td> </tr> <tr> <td>Reserves</td> <td>5.819</td> <td>7.604</td> <td>6.478</td> </tr> <tr> <td>Amortitzacions i deprecacions</td> <td>8.010</td> <td>8.611</td> <td>8.987</td> </tr> </tbody> </table>	(en milers d'euros)	2015	2016	2017	Valor econòmic generat	60.005	62.278	63.118	Import net de la xifra de negoci	59.118	61.183	61.521	Altres ingressos de gestió ordinària	1.392	1.235	1.397	Resultat extraordinari	-505	-140	200	Valor econòmic distribuït	46.176	46.063	47.653	Despeses de personal (empleats)	5.568	5.579	6.060	Inversions a la comunitat	649	652	744	Compres a proveïdors	36.858	36.087	37.209	Accionistes	2.494	3.259	2.776	Altres proveïdors de capital (costos financers)	359	291	239	Impost sobre beneficis	249	195	625	Valor econòmic retingut	13.829	16.215	15.465	Reserves	5.819	7.604	6.478	Amortitzacions i deprecacions	8.010	8.611	8.987		✓	    
(en milers d'euros)	2015	2016	2017																																																														
Valor econòmic generat	60.005	62.278	63.118																																																														
Import net de la xifra de negoci	59.118	61.183	61.521																																																														
Altres ingressos de gestió ordinària	1.392	1.235	1.397																																																														
Resultat extraordinari	-505	-140	200																																																														
Valor econòmic distribuït	46.176	46.063	47.653																																																														
Despeses de personal (empleats)	5.568	5.579	6.060																																																														
Inversions a la comunitat	649	652	744																																																														
Compres a proveïdors	36.858	36.087	37.209																																																														
Accionistes	2.494	3.259	2.776																																																														
Altres proveïdors de capital (costos financers)	359	291	239																																																														
Impost sobre beneficis	249	195	625																																																														
Valor econòmic retingut	13.829	16.215	15.465																																																														
Reserves	5.819	7.604	6.478																																																														
Amortitzacions i deprecacions	8.010	8.611	8.987																																																														
201-2	Activitats derivades del Canvi climàtic	7-9, 51		✓																																																													
201-3	Cobertura de les obligacions de l'organització	40 El 2017 el 81% de plantilla de FEDA s'ha beneficiat del Pla d'estalvis en previsió de la jubilació, que s'ofereix als treballadors fixes. 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). L'empresa té una partida de pressupost prevista per aquest pagament i els Plans d'estalvi es fan a través d'un banc el qual actua de garantia.		✓																																																													
201-4	Ajudes econòmiques atorgades pel govern	Els anys 2014, 2015, 2016 i 2017 FEDA no ha rebut ajudes significatives atorgades pel Govern.		✓																																																													
GRI 203: Impactes econòmics indirectes 2016																																																																	
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	<p>17</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Àmbit</th> <th>Raó de la materialitat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estratègia de negoci i sector</td> <td>L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar</td> </tr> </tbody> </table>	Àmbit	Raó de la materialitat	Estratègia de negoci i sector	L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar		✓																																																									
Àmbit	Raó de la materialitat																																																																
Estratègia de negoci i sector	L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar																																																																

		<p>una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.</p>																																																						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tema</th> <th colspan="6">Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th colspan="6">Impacte del tema 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 andorrians</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>Impactes econòmics 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> </tbody> </table>	Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès						Importació d'electricitat	Generació d'energia	Transport i distribució	Comercialització	Distribuidores	Clients	Treballadors	Proveïdors andorrians	Proveïdors estrangers	Administració pública	Comuns i partners	Mitjans de comunicació	ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR													Impactes econòmics indirectes		✓	✓					✓	✓	✓					
Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès																																																	
	Importació d'electricitat	Generació d'energia	Transport i distribució	Comercialització	Distribuidores	Clients	Treballadors	Proveïdors andorrians	Proveïdors estrangers	Administració pública	Comuns i partners	Mitjans de comunicació																																												
ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR																																																								
Impactes econòmics indirectes		✓	✓					✓	✓	✓																																														
103-2	Enfocament de gestió i components	10, 22, 27											✓																																											
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques econòmiques.											✓																																											
203-1	Desenvolupament i impacte de la inversió en infraestructures i tipus de serveis	8-10, 21, 27-28, 54											✓	    																																										
203-2	Impactes econòmics indirectes	10, 20-21, 27-28											✓																																											

	significatius	Com a ens parapúblic, FEDA dona resposta a les decisions i necessitats polítiques a través de la Llei d'Impuls de la Transició Energètica i del Canvi Climàtic, del Pla Sectorial d'Infraestructures Energètiques d'Andorra i del Llibre Blanc de l'Energia.			    																																																			
GRI 204: Pràctiques d'adquisició 2016																																																								
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17		✓																																																				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Àmbit</th> <th>Raó de la materialitat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Relació amb els proveïdors</td> <td>Conscients dels impactes que poden generar els proveïdors als resultats econòmics, socials i ambientals de les empreses, el compromís i responsabilitat de l'organització s'ha d'estendre al llarg de la seva cadena de subministrament, ampliant els límits organitzacionals.</td> </tr> </tbody> </table>	Àmbit	Raó de la materialitat	Relació amb els proveïdors	Conscients dels impactes que poden generar els proveïdors als resultats econòmics, socials i ambientals de les empreses, el compromís i responsabilitat de l'organització s'ha d'estendre al llarg de la seva cadena de subministrament, ampliant els límits organitzacionals.																																																		
Àmbit	Raó de la materialitat																																																							
Relació amb els proveïdors	Conscients dels impactes que poden generar els proveïdors als resultats econòmics, socials i ambientals de les empreses, el compromís i responsabilitat de l'organització s'ha d'estendre al llarg de la seva cadena de subministrament, ampliant els límits organitzacionals.																																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tema</th> <th colspan="6">Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th colspan="6">Impacte del tema 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">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> </tr> </tbody> </table>	Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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	RELACIÓ AMB ELS PROVEÏDORS													Pràctiques d'adquisició		✓	✓	✓				✓		✓					
Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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																																												
RELACIÓ AMB ELS PROVEÏDORS																																																								
Pràctiques d'adquisició		✓	✓	✓				✓		✓																																														
103-2	Enfocament de gestió i components	43		✓																																																				

103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques econòmiques.		✓																																																								
204-1	Proporció de despesa en proveïdors locals	43-44		✓																																																								
GRI 205: Anticorrupció 2016																																																												
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17 <table border="1" data-bbox="465 472 1711 657"> <thead> <tr> <th>Àmbit</th> <th>Raó de la materialitat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ètica empresarial</td> <td>Arrel del creixement dels escàndols sobre corrupció i conductes professionals poc ètiques, s'ha generat una tolerància zero davant d'aquest cas, augmentant la pressió social que demana un major control en el compliment normatiu i una major transparència i accés a la informació.</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="465 724 1711 1069"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tema</th> <th colspan="6">Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th colspan="6">Impacte del tema 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">ÈTICA EMPRESARIAL</td> </tr> <tr> <td>Anticorrupció</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>	Àmbit	Raó de la materialitat	Ètica empresarial	Arrel del creixement dels escàndols sobre corrupció i conductes professionals poc ètiques, s'ha generat una tolerància zero davant d'aquest cas, augmentant la pressió social que demana un major control en el compliment normatiu i una major transparència i accés a la informació.	Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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	ÈTICA EMPRESARIAL													Anticorrupció	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓				✓	
Àmbit	Raó de la materialitat																																																											
Ètica empresarial	Arrel del creixement dels escàndols sobre corrupció i conductes professionals poc ètiques, s'ha generat una tolerància zero davant d'aquest cas, augmentant la pressió social que demana un major control en el compliment normatiu i una major transparència i accés a la informació.																																																											
Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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																																																
ÈTICA EMPRESARIAL																																																												
Anticorrupció	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓																																																		
103-2	Enfocament de gestió i components	11, 14		✓																																																								
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques econòmiques.		✓																																																								
205-1	Operacions avaluades per riscos relacionats amb la corrupció	14 FEDA únicament té centrals de producció la gestió de les quals es fa en el marc de les polítiques de FEDA, inclosa en temes relatius a la corrupció. Com a empresa parapública qualsevol operació segueix els procediments legalment establerts. Amb un caràcter específic, es controlen periòdicament els processos considerats susceptibles de risc de corrupció d'operacions concretes d'acord amb el marc normatiu aplicable. El 100%		✓																																																								



		de les operacions han estat avaluades en relació amb els riscos relacionats amb la corrupció. El 2017 no s'han identificat riscos significatius relacionats amb la corrupció que hagin estat detectats en els controls periòdics.																																																										
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	14 Amb la publicació del Codi Ètic de l'organització i el Codi Ètic de Proveïdors al 2018, es té previst portar a terme posteriorment comunicació i formació en polítiques i procediments anticorrupció.		✓																																																								
205-3	Casos confirmats de corrupció i mesures adoptades	El 2017 FEDA no ha estat objecte de cap incident per causes de corrupció.		✓																																																								
TEMA MATERIAL PROPI: Disponibilitat i fiabilitat																																																												
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17 <table border="1" data-bbox="465 635 1709 842"> <tr> <th>Àmbit</th> <th>Raó de la materialitat</th> </tr> <tr> <td>Estratègia de negoci i sector</td> <td>L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="465 906 1709 1252"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tema</th> <th colspan="6">Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th colspan="6">Impacte del tema 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>Disponibilitat i fiabilitat</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>	Àmbit	Raó de la materialitat	Estratègia de negoci i sector	L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.	Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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													Disponibilitat i fiabilitat	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓			✓	
Àmbit	Raó de la materialitat																																																											
Estratègia de negoci i sector	L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.																																																											
Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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																																																												
Disponibilitat i fiabilitat	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓																																																	
103-2	Enfocament de gestió i components	8, 10, 18, 21-22		✓																																																								

103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques econòmiques.										✓																																											
EU10	Capacitat programada respecte a la demanda prevista d'electricitat a llarg termini	18, 23										✓																																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Estacions transformadores i repartidores</th> <th colspan="5">2016</th> <th rowspan="2">Proporció (en %)</th> </tr> <tr> <th>Potència instal·lada (MW)¹</th> <th>Potència garantida (MW)¹</th> <th>Potència màxima (MW)²</th> <th>Energia transitada (MW)</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Encamp</td> <td>180</td> <td>108</td> <td>67</td> <td>321.984</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>Ransol</td> <td>72</td> <td>36</td> <td>16</td> <td>56.489</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Margineda</td> <td>72</td> <td>36</td> <td>30</td> <td>129.094</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Grau Roig</td> <td>72</td> <td>36</td> <td>32</td> <td>69.216</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>396</td> <td>216</td> <td>145</td> <td>576.783</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>												Estacions transformadores i repartidores	2016					Proporció (en %)	Potència instal·lada (MW) ¹	Potència garantida (MW) ¹	Potència màxima (MW) ²	Energia transitada (MW)		Encamp	180	108	67	321.984	56%	Ransol	72	36	16	56.489	10%	Margineda	72	36	30	129.094	22%	Grau Roig	72	36	32	69.216	12%	Total	396	216	145	576.783	100%
		Estacions transformadores i repartidores	2016					Proporció (en %)																																															
			Potència instal·lada (MW) ¹	Potència garantida (MW) ¹	Potència màxima (MW) ²	Energia transitada (MW)																																																	
		Encamp	180	108	67	321.984	56%																																																
		Ransol	72	36	16	56.489	10%																																																
		Margineda	72	36	30	129.094	22%																																																
Grau Roig	72	36	32	69.216	12%																																																		
Total	396	216	145	576.783	100%																																																		
1. Capacitat programada																																																							
2. Demanda projectada																																																							
No GRI: Gestió de la demanda																																																							
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17										✓																																											
		Àmbit		Raó de la materialitat																																																			
		Estratègia de negoci i sector		L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.																																																			
Tema		Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte					Impacte del tema 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																																																							
	Gestió de la demanda	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓																																											

103-2	Enfocament de gestió i components	18		✓																																																									
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques econòmiques.		✓																																																									
	Evolució de la demanda a Andorra	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Evolució de la demanda/consum d'electricitat a Andorra</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gener</td> <td>64.879</td> <td>64.263</td> <td>67.703</td> </tr> <tr> <td>Febrer</td> <td>58.951</td> <td>58.830</td> <td>55.527</td> </tr> <tr> <td>Març</td> <td>55.727</td> <td>58.504</td> <td>54.411</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>43.168</td> <td>45.215</td> <td>44.841</td> </tr> <tr> <td>Maig</td> <td>39.238</td> <td>40.856</td> <td>40.185</td> </tr> <tr> <td>Juny</td> <td>38.052</td> <td>38.193</td> <td>38.714</td> </tr> <tr> <td>Juliol</td> <td>41.882</td> <td>40.721</td> <td>40.774</td> </tr> <tr> <td>Agost</td> <td>40.098</td> <td>40.899</td> <td>40.889</td> </tr> <tr> <td>Setembre</td> <td>38.486</td> <td>38.654</td> <td>38.913</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>43.187</td> <td>42.413</td> <td>41.612</td> </tr> <tr> <td>Novembre</td> <td>47.351</td> <td>51.021</td> <td>50.516</td> </tr> <tr> <td>Desembre</td> <td>59.766</td> <td>63.951</td> <td>65.859</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>570.785</td> <td>583.521</td> <td>579.942</td> </tr> </tbody> </table>	Evolució de la demanda/consum d'electricitat a Andorra	2015	2016	2017	Gener	64.879	64.263	67.703	Febrer	58.951	58.830	55.527	Març	55.727	58.504	54.411	Abril	43.168	45.215	44.841	Maig	39.238	40.856	40.185	Juny	38.052	38.193	38.714	Juliol	41.882	40.721	40.774	Agost	40.098	40.899	40.889	Setembre	38.486	38.654	38.913	Octubre	43.187	42.413	41.612	Novembre	47.351	51.021	50.516	Desembre	59.766	63.951	65.859	Total	570.785	583.521	579.942		✓	
Evolució de la demanda/consum d'electricitat a Andorra	2015	2016	2017																																																										
Gener	64.879	64.263	67.703																																																										
Febrer	58.951	58.830	55.527																																																										
Març	55.727	58.504	54.411																																																										
Abril	43.168	45.215	44.841																																																										
Maig	39.238	40.856	40.185																																																										
Juny	38.052	38.193	38.714																																																										
Juliol	41.882	40.721	40.774																																																										
Agost	40.098	40.899	40.889																																																										
Setembre	38.486	38.654	38.913																																																										
Octubre	43.187	42.413	41.612																																																										
Novembre	47.351	51.021	50.516																																																										
Desembre	59.766	63.951	65.859																																																										
Total	570.785	583.521	579.942																																																										
No GRI: Investigació i desenvolupament																																																													
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Àmbit</th> <th>Raó de la materialitat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estratègia de negoci i sector</td> <td>L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema</th> <th>Etapes de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th>Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Àmbit	Raó de la materialitat	Estratègia de negoci i sector	L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.	Tema	Etapes de la cadena de valor on el tema té un major impacte	Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès					✓																																														
Àmbit	Raó de la materialitat																																																												
Estratègia de negoci i sector	L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.																																																												
Tema	Etapes de la cadena de valor on el tema té un major impacte	Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès																																																											

			Importació d'electricitat	Generació d'energia	Transport i distribució	Comercialització	Distribuidores	Clients	Treballadors	Proveïdors andorranos	Proveïdors estrangers	Administració pública	Comuns i partners	Mitjans de comunicació						
		ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR																		
		Investigació i desenvolupament		✓		✓		✓	✓	✓	✓									
103-2	Enfocament de gestió i components	21, 27-29														✓				
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques econòmiques.														✓				
	Projectes de R+D+i	21, 27-29														✓				
TEMA MATERIAL PROPI: Eficiència del sistema																				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17														✓				
		Àmbit		Raó de la materialitat																
		Estratègia de negoci i sector		L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.																
		Tema		Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès										
				Importació d'electricitat	Generació d'energia	Transport i distribució	Comercialització	Distribuidores	Clients	Treballadors	Proveïdors andorranos	Proveïdors estrangers	Administració pública	Comuns i partners	Mitjans de comunicació					

(102-55)

		ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR															
		Eficiència del sistema		✓	✓												
103-2	Enfocament de gestió i components	22													✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques econòmiques.												✓			
EU11	Rendiment mig de les centrals tèrmiques de generació	FEDA no té centrals tèrmiques de generació.												✓			
EU12	Pèrdues de transport i distribució	19													✓		

		Balanç energia 2016*							
		Entrades	Pèrdues		Sortides				
		Alta tensió							
		Compra energia França i Espanya	488.911 MWh	0,80%	3.901 MWh	-			
		Barres 110 k V	485.010 MWh	1%	5.694 MWh	-			
		Producció central hidràulica	84.355 MWh			-			
		Total barres 110 kV	569.365 MWh			-			
		Mitja tensió							
		Barres 20 kV	563.671 MWh	3%	12.019 MWh	Vendes mútues 178.088 MWh			
		Producció Centre de Tractament de residus	14.161 MWh						
		Producció Central de cogeneració	902 MWh						
		Total barres 20 kV	578.734 MWh						
		Total distribució FEDA	400.646 MWh						
		Baixa tensió							
		Barres BT	388.627 MWh	2,10%	8.122 MWh	Vendes mútues 1.374			
		Total barres BT	387.253 MWh			Vendes a clients 379.131 MWh			
		Total	588.329 MWh	29.736 MWh		558.593 MWh			
		*Les dades de demanda final de 2016 no inclouen les pèrdues. Aquesta informació es comença a incloure al 2017.							
No GRI: Control i gestió de riscos									
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17							
		Àmbit	Raó de la materialitat						
		Estratègia de negoci i sector	L'estratègia ha d'anar orientada a generar no només valor econòmic per l'accionista, sinó un valor social que inclogui criteris de sostenibilitat en les decisions i inversions. A la vegada, cal assegurar una qualitat i seguretat en els serveis prestats, adaptat a les necessitats canviants, gràcies a la cerca de nous productes i procediments més eficients i innovadors.						
		Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte	Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès					








			Importació d'electricitat	Generació d'energia	Transport i distribució	Comercialització	Distribuidores	Clients	Treballadors	Proveïdors andorranos	Proveïdors estrangers	Administració pública	Comuns i partners	Mitjans de comunicació						
		ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR																		
		Control i gestió de riscos	✓	✓	✓	✓														
103-2	Enfocament de gestió i components	11															✓			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques econòmiques.																✓		
	Procediments i plans pel control i la gestió dels riscos	11																✓		
No GRI: Bon govern corporatiu, ètica i transparència																				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17																	✓	
			Àmbit		Raó de la materialitat															
			Ètica empresarial		Arrel del creixement dels escàndols sobre corrupció i conductes professionals poc ètiques, s'ha generat una tolerància zero davant d'aquest casos, augmentant la pressió social que demana un major control en el compliment normatiu i una major transparència i accés a la informació.															
			Tema		Etaques de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès									
					Importació d'electricitat	Generació d'energia	Transport i distribució	Comercialització	Distribuidores	Clients	Treballadors	Proveïdors andorranos	Proveïdors estrangers	Administració pública	Comuns i partners	Mitjans de comunicació				

(102-55)


		ÈTICA EMPRESARIAL														
		Bon govern corporatiu, ètica i transparència	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
103-2	Enfocament de gestió i components	14													✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques econòmiques.													✓	
	Pràctiques de bon govern i transparència	14													✓	



GRI 300: Temes ambientals











GRI Estàndard	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	Verificació externa	ODS				
GRI 302: Energia 2016									
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17		✓					
		<table border="1"><tr><td>Àmbit</td><td>Raó de la materialitat</td></tr><tr><td>Gestió ambiental</td><td>Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.</td></tr></table>	Àmbit	Raó de la materialitat	Gestió ambiental	Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.			
		Àmbit	Raó de la materialitat						
Gestió ambiental	Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.								
<table border="1"><tr><td>Tema</td><td>Etaques de la cadena de valor on el tema té un major impacte</td><td>Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès</td></tr></table>	Tema	Etaques de la cadena de valor on el tema té un major impacte	Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès						
Tema	Etaques de la cadena de valor on el tema té un major impacte	Impacte del tema 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				
		GESTIÓ AMBIENTAL																
		Energia		✓	✓							✓						
103-2	Enfocament de gestió i components	20, 27-29, 50															✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques ambientals.															✓	
302-1	Consum energètic intern	50															✓	   
			Consum anual d'energia (GJ)			2015	2016	2017										
			Electricitat			3.907,82	8.076,17	13.350,82										
			Edifici de serveis			3.907,82	4.000,14	3.897,72										
			Edificis de generació d'energia (central hidràulica i cogeneració)			ND	4.076,03	9.453,10										
			Carburants flota de vehicles			982,46	1.107,77	1.246,68										
			Gasoil			608,93	757,28	904,50										
			Gasolina			373,53	350,48	342,18										
			Consum total d'energia			4.890,28	9.183,93	14.597,50										
			Font del factor de conversió de MWh a GJ http://www.iea.org/statistics/resources/unitconverter/															
302-2	Consum energètic extern																✓	  
			Cobertura de la demanda d'energia		2015	2016	2017											
			Importació França (MWh)		210.402	210.053	240.530											
			Importació Espanya (MWh)		260.907	274.964	230.575											
			* La metodologia de càlcul utilitzada ha estat les dades obtingudes a través dels comptadors de FEDA.															












(102-55)











					
302-3	Intensitat energètica	50		✓	   
302-4	Reducció del consum energètic	50-51		✓	   
302-5	Reducció dels requisits energètics dels productes i serveis	27-28		✓	   
GRI 304: Biodiversitat 2016					
103-1	Explicació del tema material i les seves	17		✓	

	fronteres	<table border="1"> <tr> <td>Àmbit</td> <td>Raó de la materialitat</td> </tr> <tr> <td>Gestió ambiental</td> <td>Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.</td> </tr> </table>	Àmbit	Raó de la materialitat	Gestió ambiental	Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.																																																		
Àmbit	Raó de la materialitat																																																							
Gestió ambiental	Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.																																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tema</th> <th colspan="6">Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th colspan="6">Impacte del tema 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">GESTIÓ AMBIENTAL</td> </tr> <tr> <td>Biodiversitat</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>	Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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	GESTIÓ AMBIENTAL													Biodiversitat		✓	✓							✓	✓				
Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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																																												
GESTIÓ AMBIENTAL																																																								
Biodiversitat		✓	✓							✓	✓																																													
103-2	Enfocament de gestió i components	51-53											✓																																											
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques ambientals.											✓																																											
304-1	Instal·lacions operatives pròpies, arrendades, gestionades que siguin adjacents, continguin o estiguin ubicades en àrees protegides	51											✓	 																																										




	i àrees no protegides de gran valor per a la biodiversitat				
304-2	Descripció dels impactes més significatius sobre la biodiversitat	51-53 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.		✓	  
304-3	Hàbitats protegits o restaurats	51, 53 No hi ha àrees protegides en l'àmbit de gestió de FEDA.		✓	  
304-4	Número d'espècies incloses a la llista vermella de la UUCB, o altres llistes de conservació nacionals	L'activitat de FEDA no té impacte sobre espècies incloses a la Llista Vermella de la UICN.		✓	  






EU13	Biodiversitat en els hàbitats compensats en comparació amb la biodiversitat de les zones afectades.	53		✓	  																																																							
GRI 305: Emissions 2016																																																												
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	<p>17</p> <table border="1" data-bbox="456 608 1682 868"> <thead> <tr> <th data-bbox="456 608 797 671">Àmbit</th> <th data-bbox="797 608 1682 671">Raó de la materialitat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="456 671 797 868">Gestió ambiental</td> <td data-bbox="797 671 1682 868">Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="456 935 1697 1278"> <thead> <tr> <th data-bbox="456 935 703 1193" rowspan="2">Tema</th> <th colspan="6" data-bbox="703 935 1218 999">Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th colspan="6" data-bbox="1218 935 1697 999">Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès</th> </tr> <tr> <th data-bbox="703 999 792 1193">Importació d'electricitat</th> <th data-bbox="792 999 882 1193">Generació d'energia</th> <th data-bbox="882 999 972 1193">Transport i distribució</th> <th data-bbox="972 999 1061 1193">Comercialització</th> <th data-bbox="1061 999 1151 1193">Distribuidores</th> <th data-bbox="1151 999 1218 1193">Clients</th> <th data-bbox="1218 999 1308 1193">Treballadors</th> <th data-bbox="1308 999 1397 1193">Proveïdors andorrans</th> <th data-bbox="1397 999 1487 1193">Proveïdors estrangers</th> <th data-bbox="1487 999 1576 1193">Administració pública</th> <th data-bbox="1576 999 1666 1193">Comuns i partners</th> <th data-bbox="1666 999 1697 1193">Mitjans de comunicació</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="13" data-bbox="456 1198 1697 1230">GESTIÓ AMBIENTAL</td> </tr> <tr> <td data-bbox="456 1230 703 1278">Emissions</td> <td data-bbox="703 1230 792 1278">✓</td> <td data-bbox="792 1230 882 1278">✓</td> <td data-bbox="882 1230 972 1278"></td> <td data-bbox="972 1230 1061 1278"></td> <td data-bbox="1061 1230 1151 1278"></td> <td data-bbox="1151 1230 1218 1278">✓</td> <td data-bbox="1218 1230 1308 1278"></td> <td data-bbox="1308 1230 1397 1278"></td> <td data-bbox="1397 1230 1487 1278"></td> <td data-bbox="1487 1230 1576 1278"></td> <td data-bbox="1576 1230 1666 1278"></td> <td data-bbox="1666 1230 1697 1278"></td> </tr> </tbody> </table>	Àmbit	Raó de la materialitat	Gestió ambiental	Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.	Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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	GESTIÓ AMBIENTAL													Emissions	✓	✓				✓								✓	
Àmbit	Raó de la materialitat																																																											
Gestió ambiental	Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.																																																											
Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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																																																
GESTIÓ AMBIENTAL																																																												
Emissions	✓	✓				✓																																																						
103-2	Enfocament de gestió i components	50-51		✓																																																								

103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques ambientals.		✓																																													
305-1	Emissions directes de GEH	<p>51</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Emissions (t CO₂ eq)</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Abast 1*</td> <td>71,71</td> <td>81,58</td> <td>18.269,39</td> </tr> <tr> <td>Gasoil</td> <td>45,44</td> <td>56,51</td> <td>63,56</td> </tr> <tr> <td>Gasolina</td> <td>26,27</td> <td>25,07</td> <td>23,18</td> </tr> <tr> <td>Fonts fixes</td> <td></td> <td></td> <td>2.407,33</td> </tr> <tr> <td>Recàrrega Gasos refrigerants</td> <td></td> <td></td> <td>15.775,32</td> </tr> <tr> <td>Total (Abast 1 + Abast 2 + Abast 3) t CO₂ eq</td> <td>247,10</td> <td>478,36</td> <td>137.406,90</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fonts factors d'emissió</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gasoil (kgCO₂eq/L)¹</td> <td>2,676</td> <td>2,676</td> <td>2,520</td> </tr> <tr> <td>Gasolina (kgCO₂eq/L)¹</td> <td>2,264</td> <td>2,264</td> <td>2,180</td> </tr> <tr> <td>Electricitat (kgCO₂/kWh)²</td> <td>0,184</td> <td>0,162</td> <td>0,186</td> </tr> </tbody> </table> <p>*L'any 2017 hi ha un increment de les emissions ja que a l'abast 1 s'inclouen les emissions derivades dels gasos refrigerants i de fonts fixes (GNL i Gasoil C). Aquests combustibles no s'havien inclòs els anys anteriors.</p> <p>L'any base pel càlcul de la petjada de carboni del 2017 ha estat el 2017 ja que és el primer any que s'ha portat a terme un càlcul complet i exhaustiu de la petjada de carboni.</p> <p>L'enfocament de consolidació per les emissions és el control operacional.</p>	Emissions (t CO ₂ eq)	2015	2016	2017	Abast 1*	71,71	81,58	18.269,39	Gasoil	45,44	56,51	63,56	Gasolina	26,27	25,07	23,18	Fonts fixes			2.407,33	Recàrrega Gasos refrigerants			15.775,32	Total (Abast 1 + Abast 2 + Abast 3) t CO₂ eq	247,10	478,36	137.406,90	Fonts factors d'emissió	2015	2016	2017	Gasoil (kgCO ₂ eq/L) ¹	2,676	2,676	2,520	Gasolina (kgCO ₂ eq/L) ¹	2,264	2,264	2,180	Electricitat (kgCO ₂ /kWh) ²	0,184	0,162	0,186		✓	    
Emissions (t CO ₂ eq)	2015	2016	2017																																														
Abast 1*	71,71	81,58	18.269,39																																														
Gasoil	45,44	56,51	63,56																																														
Gasolina	26,27	25,07	23,18																																														
Fonts fixes			2.407,33																																														
Recàrrega Gasos refrigerants			15.775,32																																														
Total (Abast 1 + Abast 2 + Abast 3) t CO₂ eq	247,10	478,36	137.406,90																																														
Fonts factors d'emissió	2015	2016	2017																																														
Gasoil (kgCO ₂ eq/L) ¹	2,676	2,676	2,520																																														
Gasolina (kgCO ₂ eq/L) ¹	2,264	2,264	2,180																																														
Electricitat (kgCO ₂ /kWh) ²	0,184	0,162	0,186																																														
305-2	Emissions indirectes de GEH	<p>51</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Emissions (t CO₂ eq)</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Abast 2</td> <td>175,39</td> <td>396,78</td> <td>4.120,63</td> </tr> <tr> <td>Electricitat</td> <td>175,39</td> <td>396,78</td> <td>4.120,63</td> </tr> <tr> <td>Total (Abast 1 + Abast 2 + Abast 3) t CO₂ eq</td> <td>247,10</td> <td>478,36</td> <td>137.406,90</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fonts factors d'emissió</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gasoil (kgCO₂eq/L)¹</td> <td>2,676</td> <td>2,676</td> <td>2,520</td> </tr> <tr> <td>Gasolina (kgCO₂eq/L)¹</td> <td>2,264</td> <td>2,264</td> <td>2,180</td> </tr> <tr> <td>Electricitat (kgCO₂/kWh)²</td> <td>0,184</td> <td>0,162</td> <td>0,186</td> </tr> </tbody> </table> <p>L'any base pel càlcul de la petjada de carboni del 2017 ha estat el 2017 ja que és el primer any que s'ha portat a terme un càlcul complet i exhaustiu de la petjada de carboni.</p> <p>L'enfocament de consolidació per les emissions és el control operacional.</p>	Emissions (t CO ₂ eq)	2015	2016	2017	Abast 2	175,39	396,78	4.120,63	Electricitat	175,39	396,78	4.120,63	Total (Abast 1 + Abast 2 + Abast 3) t CO₂ eq	247,10	478,36	137.406,90	Fonts factors d'emissió	2015	2016	2017	Gasoil (kgCO ₂ eq/L) ¹	2,676	2,676	2,520	Gasolina (kgCO ₂ eq/L) ¹	2,264	2,264	2,180	Electricitat (kgCO ₂ /kWh) ²	0,184	0,162	0,186		✓	    												
Emissions (t CO ₂ eq)	2015	2016	2017																																														
Abast 2	175,39	396,78	4.120,63																																														
Electricitat	175,39	396,78	4.120,63																																														
Total (Abast 1 + Abast 2 + Abast 3) t CO₂ eq	247,10	478,36	137.406,90																																														
Fonts factors d'emissió	2015	2016	2017																																														
Gasoil (kgCO ₂ eq/L) ¹	2,676	2,676	2,520																																														
Gasolina (kgCO ₂ eq/L) ¹	2,264	2,264	2,180																																														
Electricitat (kgCO ₂ /kWh) ²	0,184	0,162	0,186																																														
305-3	Altres emissions indirectes de GEH	<p>19, 51</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Emissions (t CO₂ eq)</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Abast 3</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>115016,88</td> </tr> </tbody> </table>	Emissions (t CO ₂ eq)	2015	2016	2017	Abast 3	-	-	115016,88		✓																																					
Emissions (t CO ₂ eq)	2015	2016	2017																																														
Abast 3	-	-	115016,88																																														

		<table border="1"> <tr> <td>Compra de béns i serveis</td> <td></td> <td></td> <td>64,25</td> </tr> <tr> <td>Activitats relacionades amb el combustible i l'energia (no incloses en l'abast 1 o 2)</td> <td></td> <td></td> <td>114.708,46</td> </tr> <tr> <td>Transport i distribució upstream</td> <td></td> <td></td> <td>222,20</td> </tr> <tr> <td>Generació de residus</td> <td></td> <td></td> <td>11,86</td> </tr> <tr> <td>Desplaçaments corporatius</td> <td></td> <td></td> <td>10,12</td> </tr> <tr> <td>Total (Abast 1 + Abast 2 + Abast 3) t CO2 eq</td> <td>247,10</td> <td>478,36</td> <td>137.406,90</td> </tr> <tr> <td>Fonts factors d'emissió</td> <td>2015</td> <td>2016</td> <td>2017</td> </tr> <tr> <td>Gasoil (kgCO2eq/L)¹</td> <td>2,676</td> <td>2,676</td> <td>2,520</td> </tr> <tr> <td>Gasolina (kgCO2eq/L)¹</td> <td>2,264</td> <td>2,264</td> <td>2,180</td> </tr> <tr> <td>Electricitat (kgCO2/kWh)²</td> <td>0,184</td> <td>0,162</td> <td>0,186</td> </tr> </table> <p>L'any base pel càlcul de la petjada de carboni del 2017 ha estat el 2017 ja que és el primer any que s'ha portat a terme un càlcul complet i exhaustiu de la petjada de carboni.</p> <p>L'enfocament de consolidació per les emissions és el control operacional.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emissions totals de CO₂ necessàries per a la producció elèctrica demandada a Andorra (tones)</td> <td>102.629</td> <td>103.208</td> <td>108.161</td> </tr> </tbody> </table>	Compra de béns i serveis			64,25	Activitats relacionades amb el combustible i l'energia (no incloses en l'abast 1 o 2)			114.708,46	Transport i distribució upstream			222,20	Generació de residus			11,86	Desplaçaments corporatius			10,12	Total (Abast 1 + Abast 2 + Abast 3) t CO2 eq	247,10	478,36	137.406,90	Fonts factors d'emissió	2015	2016	2017	Gasoil (kgCO2eq/L) ¹	2,676	2,676	2,520	Gasolina (kgCO2eq/L) ¹	2,264	2,264	2,180	Electricitat (kgCO2/kWh) ²	0,184	0,162	0,186		2015	2016	2017	Emissions totals de CO ₂ necessàries per a la producció elèctrica demandada a Andorra (tones)	102.629	103.208	108.161			   
Compra de béns i serveis			64,25																																																		
Activitats relacionades amb el combustible i l'energia (no incloses en l'abast 1 o 2)			114.708,46																																																		
Transport i distribució upstream			222,20																																																		
Generació de residus			11,86																																																		
Desplaçaments corporatius			10,12																																																		
Total (Abast 1 + Abast 2 + Abast 3) t CO2 eq	247,10	478,36	137.406,90																																																		
Fonts factors d'emissió	2015	2016	2017																																																		
Gasoil (kgCO2eq/L) ¹	2,676	2,676	2,520																																																		
Gasolina (kgCO2eq/L) ¹	2,264	2,264	2,180																																																		
Electricitat (kgCO2/kWh) ²	0,184	0,162	0,186																																																		
	2015	2016	2017																																																		
Emissions totals de CO ₂ necessàries per a la producció elèctrica demandada a Andorra (tones)	102.629	103.208	108.161																																																		
305-4	Intensitat d'emissions de GEH	50	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emissions de CO₂ per empleat a l'edifici serveis (kgCO₂/empleat) – Abast 2</td> <td>1.623,98</td> <td>1.708,92</td> <td>1.682,18</td> </tr> <tr> <td>Emissions de CO₂ per km recorregut (kg CO₂/km recorregut) – Abast 1</td> <td>0,22</td> <td>0,27</td> <td>0,24</td> </tr> </tbody> </table>		2015	2016	2017	Emissions de CO ₂ per empleat a l'edifici serveis (kgCO ₂ /empleat) – Abast 2	1.623,98	1.708,92	1.682,18	Emissions de CO ₂ per km recorregut (kg CO ₂ /km recorregut) – Abast 1	0,22	0,27	0,24		✓	  																																			
	2015	2016	2017																																																		
Emissions de CO ₂ per empleat a l'edifici serveis (kgCO ₂ /empleat) – Abast 2	1.623,98	1.708,92	1.682,18																																																		
Emissions de CO ₂ per km recorregut (kg CO ₂ /km recorregut) – Abast 1	0,22	0,27	0,24																																																		
305-5	Reducció dels GEH	51		Informació no disponible: No es disposa de dades de la quantitat d'emissions reduïdes a través de les iniciatives exposades. S'estan establint mecanismes	✓	  																																															

(102-55)


				per a mesurar les emissions i es reportarà en la memòria del 2018.				
305-6	Emissió de substàncies que esgoten l'ozó	51			✓			
305-7	NOx, SOx i altres emissions atmosfèriques	FEDA no emet aquest tipus d'emissions.			✓			
EU5	Quotes d'emissió de CO ₂ o quotes equivalents	FEDA no té assignat cap dret d'emissió de CO ₂ .			✓			
GRI 307: Compliment ambiental 2016								
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17			✓			
			<table border="1"><tr><td>Àmbit</td><td>Raó de la materialitat</td></tr></table>	Àmbit	Raó de la materialitat			
Àmbit	Raó de la materialitat							






		<p>Gestió ambiental</p> <p>Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.</p>																																																						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tema</th> <th colspan="6">Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th colspan="6">Impacte del tema 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">GESTIÓ AMBIENTAL</td> </tr> <tr> <td>Compliment 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> </tr> </tbody> </table>	Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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	GESTIÓ AMBIENTAL													Compliment ambiental	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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																																												
GESTIÓ AMBIENTAL																																																								
Compliment ambiental	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																																												
103-2	Enfocament de gestió i components	49											✓																																											
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques ambientals.											✓																																											
307-1	Valor monetari de multes i sancions	El 2017 FEDA no ha rebut cap multa o sanció per incompliment de la normativa ambiental											✓	    																																										




NO GRI: Desenvolupament i integració d'energies renovables																
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17												✓		
		Àmbit	Raó de la materialitat													
		Gestió ambiental	Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.													
		Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte					Impacte del tema 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			
GESTIÓ AMBIENTAL																
	Desenvolupament i integració d'energies renovables		✓				✓				✓	✓				
103-2	Enfocament de gestió i components	27												✓		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques ambientals.											✓			
	Projectes en energies renovables	27												✓		
NO GRI: Educació i sensibilització ambiental																
103-1	Explicació del tema material i	17												✓		



	les seves fronteres	<table border="1"> <tr> <th>Àmbit</th> <th colspan="12">Raó de la materialitat</th> </tr> <tr> <td>Gestió ambiental</td> <td colspan="12">Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.</td> </tr> </table>	Àmbit	Raó de la materialitat												Gestió ambiental	Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.																																		
		Àmbit	Raó de la materialitat																																																
		Gestió ambiental	Cada vegada més hi ha una preocupació creixent per part de la societat i les administracions públiques pels efectes del canvi climàtic. Per això cal treballar per establir mecanismes adequats per fer una transició cap una economia baixa en carboni, en la qual el sector energètic hi té un paper clau. Fer un ús eficient dels recursos, protegint els entorns naturals, així com identificar i gestionar els riscos i oportunitats associats a l'activitat de l'organització són necessaris per desenvolupar un model de negoci sostenible.																																																
<table border="1"> <tr> <th rowspan="2">Tema</th> <th colspan="6">Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th colspan="6">Impacte del tema 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> <tr> <td colspan="13">GESTIÓ AMBIENTAL</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> </tr> </table>	Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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	GESTIÓ AMBIENTAL													Educació i sensibilització ambiental				✓		✓						
Tema		Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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																																							
GESTIÓ AMBIENTAL																																																			
Educació i sensibilització ambiental				✓		✓																																													
103-2	Enfocament de gestió i components	34-35, 44-48			✓																																														
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques ambientals.																																																	
	Projectes en educació i sensibilització ambiental	34-35, 44-48																																																	


GRI 400: Temes socials




GRI Estàndard	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	Verificació externa	ODS																																																		
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2016																																																							
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17		✓																																																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Àmbit</th> <th>Raó de la materialitat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Relació amb els empleats</td> <td>La seguretat i salut dels empleats és una de les principals exigències dels grups d'interès en matèria laboral, que s'estén també al llarg de la cadena de valor. Tanmateix, hi ha un reclam important pel que fa a la formació, l'adaptació als entorns de treball i la bona gestió del talent individual.</td> </tr> </tbody> </table>		Àmbit	Raó de la materialitat	Relació amb els empleats	La seguretat i salut dels empleats és una de les principals exigències dels grups d'interès en matèria laboral, que s'estén també al llarg de la cadena de valor. Tanmateix, hi ha un reclam important pel que fa a la formació, l'adaptació als entorns de treball i la bona gestió del talent individual.																																																
		Àmbit	Raó de la materialitat																																																				
		Relació amb els empleats	La seguretat i salut dels empleats és una de les principals exigències dels grups d'interès en matèria laboral, que s'estén també al llarg de la cadena de valor. Tanmateix, hi ha un reclam important pel que fa a la formació, l'adaptació als entorns de treball i la bona gestió del talent individual.																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tema</th> <th colspan="6">Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th colspan="6">Impacte del tema 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">RELACIÓ AMB ELS EMPLEATS</td> </tr> <tr> <td>Salut i seguretat en el treball</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>		Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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	RELACIÓ AMB ELS EMPLEATS													Salut i seguretat en el treball	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓						
Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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																																											
RELACIÓ AMB ELS EMPLEATS																																																							
Salut i seguretat en el treball	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓																																														
103-2	Enfocament de gestió i components	42		✓																																																			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques socials.		✓																																																			
403-1	Representació de treballadors en comitès de salut i	42		✓																																																			


	seguretat conjunts																																																																								
403-2	Tipus d'accidents i ràtios d'accidents laborals, malalties professionals, dies perduts i absentisme, i nombre de defuncions relacionades	<p>42</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicadors de prevenció i seguretat</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número d'accidents amb baixa laboral</td> <td>4*</td> <td>1*</td> <td>4*</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Número de jornades perdudes a causa de baixa mèdica de accident de treball</td> <td>549</td> <td>177</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>549</td> <td>177</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Índex de freqüència</td> <td>17,16</td> <td>0</td> <td>15,64</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>17,16</td> <td>0</td> <td>15,64</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Índex d'incidència</td> <td>3.547,67</td> <td>0</td> <td>3.263,09</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>3.547,67</td> <td>0</td> <td>3.263,09</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Índex de gravetat</td> <td>2,36</td> <td>0,49</td> <td>0,45</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>2,36</td> <td>0,49</td> <td>0,45</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Taxa d'absentisme</td> <td>5,16%</td> <td>5,11%</td> <td>5,94</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Al 2015: 1 torçada de braç, 1 tall al dit, 1 caiguda, 1 aixafament de peu. Al 2016: 1 flax elèctric. Al 2017: 1 reliscada, 1 forçada a l'esquena, 1 accident in itinere moto, 1 caiguda.</p> <p>En els període objecte de la memòria no hi ha hagut víctimes mortals relacionades amb la feina.</p> <p>Un dels accidents ha estat d'una persona que treballa per una organització externa.</p>	Indicadors de prevenció i seguretat	2015	2016	2017	Número d'accidents amb baixa laboral	4*	1*	4*	Homes	4	1	4	Dones	0	0	0	Número de jornades perdudes a causa de baixa mèdica de accident de treball	549	177	116	Homes	549	177	116	Dones	0	0	0	Índex de freqüència	17,16	0	15,64	Homes	17,16	0	15,64	Dones	0	0	0	Índex d'incidència	3.547,67	0	3.263,09	Homes	3.547,67	0	3.263,09	Dones	0	0	0	Índex de gravetat	2,36	0,49	0,45	Homes	2,36	0,49	0,45	Dones	0	0	0	Taxa d'absentisme	5,16%	5,11%	5,94	<p>Informació no disponible: 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.</p>	✓	 
Indicadors de prevenció i seguretat	2015	2016	2017																																																																						
Número d'accidents amb baixa laboral	4*	1*	4*																																																																						
Homes	4	1	4																																																																						
Dones	0	0	0																																																																						
Número de jornades perdudes a causa de baixa mèdica de accident de treball	549	177	116																																																																						
Homes	549	177	116																																																																						
Dones	0	0	0																																																																						
Índex de freqüència	17,16	0	15,64																																																																						
Homes	17,16	0	15,64																																																																						
Dones	0	0	0																																																																						
Índex d'incidència	3.547,67	0	3.263,09																																																																						
Homes	3.547,67	0	3.263,09																																																																						
Dones	0	0	0																																																																						
Índex de gravetat	2,36	0,49	0,45																																																																						
Homes	2,36	0,49	0,45																																																																						
Dones	0	0	0																																																																						
Taxa d'absentisme	5,16%	5,11%	5,94																																																																						
403-3	Treballadors amb alta incidència o alt risc de malalties relacionades amb la seva activitat	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.		✓	 																																																																				
403-4	Temes de salut i seguretat tractats en acords formals amb sindicats	A FEDA no hi ha cap acord col·lectiu i/o acord amb sindicats.		✓																																																																					
GRI 404: Capacitació i educació 2016																																																																									
103-1	Explicació del tema material i	17		✓																																																																					

	les seves fronteres	<table border="1"> <tr> <th>Àmbit</th> <th>Raó de la materialitat</th> </tr> <tr> <td>Relació amb els empleats</td> <td>La seguretat i salut dels empleats és una de les principals exigències dels grups d'interès en matèria laboral, que s'estén també al llarg de la cadena de valor. Tanmateix, hi ha un reclam important pel que fa a la formació, l'adaptació als entorns de treball i la bona gestió del talent individual.</td> </tr> </table>		Àmbit	Raó de la materialitat	Relació amb els empleats	La seguretat i salut dels empleats és una de les principals exigències dels grups d'interès en matèria laboral, que s'estén també al llarg de la cadena de valor. Tanmateix, hi ha un reclam important pel que fa a la formació, l'adaptació als entorns de treball i la bona gestió del talent individual.																																														
		Àmbit	Raó de la materialitat																																																		
		Relació amb els empleats	La seguretat i salut dels empleats és una de les principals exigències dels grups d'interès en matèria laboral, que s'estén també al llarg de la cadena de valor. Tanmateix, hi ha un reclam important pel que fa a la formació, l'adaptació als entorns de treball i la bona gestió del talent individual.																																																		
		<table border="1"> <tr> <th>Tema</th> <th colspan="6">Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th colspan="6">Impacte del tema dins i/o fora de FEDA per grup d'interès</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Importació d'electricitat</td> <td>Generació d'energia</td> <td>Transport i distribució</td> <td>Comercialització</td> <td>Distribuidores</td> <td>Clients</td> <td>Treballadors</td> <td>Proveïdors andorrans</td> <td>Proveïdors estrangers</td> <td>Administració pública</td> <td>Comuns i partners</td> <td>Mitjans de comunicació</td> </tr> <tr> <td colspan="13">RELACIÓ AMB ELS EMPLEATS</td> </tr> <tr> <td>Capacitació i educació</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>		Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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	RELACIÓ AMB ELS EMPLEATS													Capacitació i educació	✓	✓	✓	✓			✓			
Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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																																									
RELACIÓ AMB ELS EMPLEATS																																																					
Capacitació i educació	✓	✓	✓	✓			✓																																														
103-2	Enfocament de gestió i components	41						✓																																													
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques socials.						✓																																													
404-1	Hores mitjanes de formació anuals per empleat	41						✓	  																																												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicadors de formació</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inversió en formació</td> <td>115.124,59 €</td> <td>147.684,18 €</td> <td>128.052,26</td> </tr> <tr> <td>Plantilla que ha rebut formació</td> <td>76%</td> <td>84%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'empleats que han rebut formació segons gènere</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><i>Homes</i></td> <td>64</td> <td>75</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td><i>Dones</i></td> <td>20</td> <td>22</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Número total d'hores de formació per empleat segons gènere</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><i>Homes</i></td> <td>3.411</td> <td>4.675</td> <td>5.086</td> </tr> <tr> <td><i>Dones</i></td> <td>2.847</td> <td>3.427</td> <td>3.917</td> </tr> <tr> <td></td> <td>565</td> <td>1.248</td> <td>1.169</td> </tr> </tbody> </table>			Indicadors de formació	2015	2016	2017	Inversió en formació	115.124,59 €	147.684,18 €	128.052,26	Plantilla que ha rebut formació	76%	84%	94%	Nombre d'empleats que han rebut formació segons gènere				<i>Homes</i>	64	75	87	<i>Dones</i>	20	22	26	Número total d'hores de formació per empleat segons gènere				<i>Homes</i>	3.411	4.675	5.086	<i>Dones</i>	2.847	3.427	3.917		565	1.248	1.169									
Indicadors de formació	2015	2016	2017																																																		
Inversió en formació	115.124,59 €	147.684,18 €	128.052,26																																																		
Plantilla que ha rebut formació	76%	84%	94%																																																		
Nombre d'empleats que han rebut formació segons gènere																																																					
<i>Homes</i>	64	75	87																																																		
<i>Dones</i>	20	22	26																																																		
Número total d'hores de formació per empleat segons gènere																																																					
<i>Homes</i>	3.411	4.675	5.086																																																		
<i>Dones</i>	2.847	3.427	3.917																																																		
	565	1.248	1.169																																																		

		Mitjana d'hores de formació per empleats segons gènere i categoria laboral						
			2015	2016	2017			
		Homes	44,48	45,69	45,02			
		Oficials	38,89	37,43	29,72			
		Administratius	8,79	82,00	22,00			
		Tècnics mitjans	48,93	23,78	24,50			
		Tècnics superiors	54,09	62,00	51,30			
		Comandaments intermitjos	85,79	70,67	101,00			
		Directius	26,21	56,75	69,13			
		Dones	28,23	56,73	44,97			
		Oficials	-	-	-			
		Administratius	13,29	21,78	24,65			
		Tècnics mitjans	25,25	36,25	40,30			
		Tècnics superiors	25,00	146,75	78,70			
		Comandaments intermitjos	29,00	22,00	71,42			
		Directius	93,50	127,00	37,83			
Nota: Les dades únicament inclouen personal propi (indefinit i eventuais)								
404-2	Programes per millorar les habilitats dels empleats i d'assistència en la transició	41					✓	
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions d'acompliment i desenvolupament professional	42					✓	
GRI 416: Salut i Seguretat dels clients 2016								
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17					✓	
		Àmbit	Raó de la materialitat					
		Relació amb els clients i responsabilitat en la prestació del servei	L'organització ha d'assegurar una prestació del servei adequat i segur, oferint en tot moment la informació necessària als seus clients. Tanmateix, cal establir mecanismes d'atenció, prevenció i resolució de possibles conflictes.					





		Tema															
		Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte					Impacte del tema 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
RELACIÓ AMB ELS CLIENTS I RESPONSABILITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI																	
		Salut i seguretat dels clients	✓	✓	✓	✓		✓									
103-2	Enfocament de gestió i components	27, 35-36														✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques socials.														✓	
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	27, 36														✓	
416-2	Incidents d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	El 2017 no s'ha produït cap incompliment de la regulació legal sobre els impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat.														✓	
EU25	Lesions i morts entre la població en els quals s'hi han vist implicats actius de l'empresa.	El 2017 no s'ha registrat cap incident d'aquesta tipologia.														✓	

GRI 417: Màrqueting i etiquetatge 2016																		
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17												✓				
		Àmbit	Raó de la materialitat															
		Relació amb els clients i responsabilitat en la prestació del servei	L'organització ha d'assegurar una prestació del servei adequat i segur, oferint en tot moment la informació necessària als seus clients. Tanmateix, cal establir mecanismes d'atenció, prevenció i resolució de possibles conflictes.															
		Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte					Impacte del tema 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						
RELACIÓ AMB ELS CLIENTS I RESPONSABILITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI																		
	Màrqueting i etiquetatge	✓	✓	✓	✓		✓											
103-2	Enfocament de gestió i components	32, 34-35												✓				
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques socials.											✓					
417-1	Requeriments d'etiquetatge i informació dels serveis	32 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 . A través de la memòria de sostenibilitat que es publica anualment, s'aporta informació sobre l'origen del producte servit. Tanmateix, al llarg de l'any a través de diversos canals com són les xerrades a les escoles, la pàgina web, programes infantils, etc., s'informa sobre l'ús segur de l'energia.												✓	 			
417-2	Casos d'incompliment d'etiquetatge i informació dels serveis	El 2017 no s'han produït incompliments de la regulació relativa a la informació i etiquetatge dels productes i serveis.											✓					

417-3	Casos d'incompliment en les comunicacions de màrqueting	El 2017 no s'han produït incompliments de la regulació relativa a les comunicacions de màrqueting.		✓																																																				
GRI 419: Compliment socioeconòmic 2016																																																								
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17		✓																																																				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Àmbit</th> <th>Raó de la materialitat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ètica empresarial</td> <td>Arrel del creixement dels escàndols sobre corrupció i conductes professionals poc ètiques, s'ha generat una tolerància zero davant d'aquest cas, augmentant la pressió social que demana un major control en el compliment normatiu i una major transparència i accés a la informació.</td> </tr> </tbody> </table>	Àmbit	Raó de la materialitat	Ètica empresarial	Arrel del creixement dels escàndols sobre corrupció i conductes professionals poc ètiques, s'ha generat una tolerància zero davant d'aquest cas, augmentant la pressió social que demana un major control en el compliment normatiu i una major transparència i accés a la informació.																																																		
Àmbit	Raó de la materialitat																																																							
Ètica empresarial	Arrel del creixement dels escàndols sobre corrupció i conductes professionals poc ètiques, s'ha generat una tolerància zero davant d'aquest cas, augmentant la pressió social que demana un major control en el compliment normatiu i una major transparència i accés a la informació.																																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tema</th> <th colspan="6">Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte</th> <th colspan="6">Impacte del tema 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">ÈTICA EMPRESARIAL</td> </tr> <tr> <td>Compliment socioeconòmic</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>	Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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	ÈTICA EMPRESARIAL													Compliment socioeconòmic	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte						Impacte del tema 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																																												
ÈTICA EMPRESARIAL																																																								
Compliment socioeconòmic	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																																												
103-2	Enfocament de gestió i components	14		✓																																																				
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques socials.		✓																																																				
419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	El 2017 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, la corrupció, els impactes en la salut i seguretat dels productes i serveis, o la informació i l'etiquetatge dels productes i serveis.		✓																																																				

No GRI: Planificació i resposta davant de catàstrofes i emergències															
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17												✓	
		Àmbit	Raó de la materialitat												
		Relació amb la societat	La preocupació per possibles situacions de risc que puguin impactar negativament a la societat i a l'entorn, obliga a les organitzacions a donar una resposta adequada en la identificació, gestió i control d'aquests riscos.												
		Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte					Impacte del tema 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	
RELACIÓ AMB LA SOCIETAT															
	Planificació i resposta davant de catàstrofes i emergències	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
103-2	Enfocament de gestió i components	27												✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques socials.											✓		
	Plans i protocols per emergències	27												✓	
NO GRI: Gestió responsable de la cadena de proveïdors															
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17												✓	
		Àmbit	Raó de la materialitat												

		Relació amb els proveïdors	Conscients dels impactes que poden generar els proveïdors als resultats econòmics, socials i ambientals de les empreses, el compromís i responsabilitat de l'organització s'ha d'estendre al llarg de la seva cadena de subministrament, ampliant els límits organitzacionals.																
		Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte					Impacte del tema 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					
		RELACIÓ AMB ELS PROVEÏDORS																	
		Gestió responsable de la cadena de proveïdors		✓	✓	✓				✓	✓	✓							
103-2	Enfocament de gestió i components	43													✓				
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques socials.																✓	
	Mecanismes per una gestió responsable dels proveïdors	43-44													✓				
TEMA MATERIAL PROPI: Accés a l'electricitat																			
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	17	Àmbit		Raó de la materialitat													✓	
			Relació amb els clients i responsabilitat en la prestació del servei		L'organització ha d'assegurar una prestació del servei adequat i segur, oferint en tot moment la informació necessària als seus clients. Tanmateix, cal establir mecanismes d'atenció, prevenció i resolució de possibles conflictes.														

		Tema																																																									
		Tema	Etapas de la cadena de valor on el tema té un major impacte					Impacte del tema 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																																										
RELACIÓ AMB ELS CLIENTS I RESPONSABILITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI																																																											
		Accés a l'electricitat	✓	✓	✓	✓		✓				✓																																															
103-2	Enfocament de gestió i components	25-26, 33													✓																																												
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA compta amb mecanismes formals de queixes i reclamacions que recullen els comentaris dels diferents grups d'interès. Segons la temàtica, es redirigeix al departament corresponent perquè gestioni l'assumpte. El sistema permet recollir comentaris de totes les temàtiques socials.													✓																																												
EU26	Població sense accés a l'electricitat a les zones de distribució	33 Els anys 2014, 2015, 2016 i 2017 el percentatge de població sense servei en àrees de distribució o de serveis amb llicència ha estat del 0%.													✓	 																																											
EU27	Talls de subministrament per impagament en el sector residencial	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Nombre de desconnexions de clients domèstics per no pagament de les factures, desglossat per duració de la desconnexió i per règim regulatori</th> </tr> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Retorns</td> <td>5.096</td> <td>4.115</td> <td>4.015</td> </tr> <tr> <td>Desconnexions per impagament</td> <td>940</td> <td>1.064</td> <td>951</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>18,45%</td> <td>25,86%</td> <td>23,69%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Desconnexions de clients domèstics per no pagament de les factures, desglossat per duració de la desconnexió i per règim regulatori</th> </tr> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de talls per durada entre la desconnexió i el pagament</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Menys de 48 hores</td> <td>58,37%</td> <td>58,63%</td> <td>59,58%</td> </tr> <tr> <td>Entre 48 hores i 1 setmana</td> <td>10,36%</td> <td>10,58%</td> <td>10,42%</td> </tr> <tr> <td>Entre 1 setmana i 1 mes</td> <td>15,74%</td> <td>13,54%</td> <td>14,79%</td> </tr> </tbody> </table>	Nombre de desconnexions de clients domèstics per no pagament de les factures, desglossat per duració de la desconnexió i per règim regulatori					2015	2016	2017	Retorns	5.096	4.115	4.015	Desconnexions per impagament	940	1.064	951	%	18,45%	25,86%	23,69%	Desconnexions de clients domèstics per no pagament de les factures, desglossat per duració de la desconnexió i per règim regulatori					2015	2016	2017	% de talls per durada entre la desconnexió i el pagament				Menys de 48 hores	58,37%	58,63%	59,58%	Entre 48 hores i 1 setmana	10,36%	10,58%	10,42%	Entre 1 setmana i 1 mes	15,74%	13,54%	14,79%												✓	 
Nombre de desconnexions de clients domèstics per no pagament de les factures, desglossat per duració de la desconnexió i per règim regulatori																																																											
	2015	2016	2017																																																								
Retorns	5.096	4.115	4.015																																																								
Desconnexions per impagament	940	1.064	951																																																								
%	18,45%	25,86%	23,69%																																																								
Desconnexions de clients domèstics per no pagament de les factures, desglossat per duració de la desconnexió i per règim regulatori																																																											
	2015	2016	2017																																																								
% de talls per durada entre la desconnexió i el pagament																																																											
Menys de 48 hores	58,37%	58,63%	59,58%																																																								
Entre 48 hores i 1 setmana	10,36%	10,58%	10,42%																																																								
Entre 1 setmana i 1 mes	15,74%	13,54%	14,79%																																																								

Taula del Pacte Mundial

Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides	Pàgina o resposta directa	GRI Standards
Principi 1: Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	11, 13-16	GRI 406, GRI 407, GRI 408, GRI 409, GRI 410, GRI 411, GRI 412, GRI 413, GRI 414
Principi 2: Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	11, 13-16	GRI 406, GRI 407, GRI 408, GRI 409, GRI 410, GRI 411, GRI 412, GRI 414
Principi 3: Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	37	102-41 GRI 402, GRI 407
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.	GRI 409
Principi 5: Les empreses han de donar suport a l'erradicació del treball infantil.	FEDA disposa dels mecanismes per garantir i eliminar qualsevol pràctica de treball infantil en el seu àmbit d'influència.	GRI 408
Principi 6: Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.	37, 41- 43	102-8 GRI 103, GRI 401, GRI 402, GRI 403, GRI 404, GRI 405, GRI 406, GRI 414
Principi 7: Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	27, 51-53	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 304, GRI 305, GRI 306, GRI 307, GRI 308
Principi 8: Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	27, 51- 53	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 304, GRI 305, GRI 306, GRI 307, GRI 308
Principi 9: Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	27, 51- 53	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 304, GRI 305, GRI 306, GRI 307, GRI 308
Principi 10: Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.	13-14	GRI 205, GRI 415



FEDA

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

