



Memòria de Sostenibilitat 2019

FORCES ELÈCTRIQUES D'ANDORRA I FILIALS



Índex

Dades rellevants 2019	03
Carta de la Presidenta	05
1 Presentació de FEDA	06
2 Lluita contra el Canvi Climàtic	22
3 Orientació a la Clientela	38
4 Motor de País	56
5 Gestió Responsable	73
Annex. A. Sobre la Memòria	98
Annex. B. Informe Auditoria Externa	101
Annex. C. Índex de continguts GRI	104
Annex. D. Taula de continguts del Pacte Mundial	117

Dades rellevants 2019

Principals magnituds de 2019

El nostre negoci



Potència elèctrica instal·lada **54 MW**
Potència elèctrica produïda **113.440 MWh**
Energia elèctrica importada **465.101 MWh**

Energia renovable produïda **86.320 MWh**
Energia tèrmica produïda **9.686 MWh**
Núm. de carregadors de vehicles elèctrics **129**
Inclou càrregadors públics i privats

Número de clients i clientes **34.870**
Valoració global satisfacció de FEDA **8,2/10**

La nostra clientela



Els nostres empleats i empleades



Número d'empleats i empleades propis **111**
Hores de formació **més de 4.000 h**

% Dones **25%**
% Dones a equip directiu **36%**
% Dones a òrgans de Govern **43%**

Xifra de negoci* **68,6 Milions d'€**
Benefici net* **15,6 Milions d'€**
Inversions* **10,3 Milions d'€**

Valor econòmic distribuït **52,7 Milions d'€**
Inclou compres a proveïdors, despeses de personal i accionistes entre altres

Número de proveïdors **609**
% de proveïdors andorrans **68%**
No inclou importació d'energia

**Dades financeres consolidades de FEDA i les seves filials Capçalera d'Infraestructures Energètiques, SAU, FEDA Solucions SAU i CTRA, SA*

Les nostres xifres i impacte a la societat



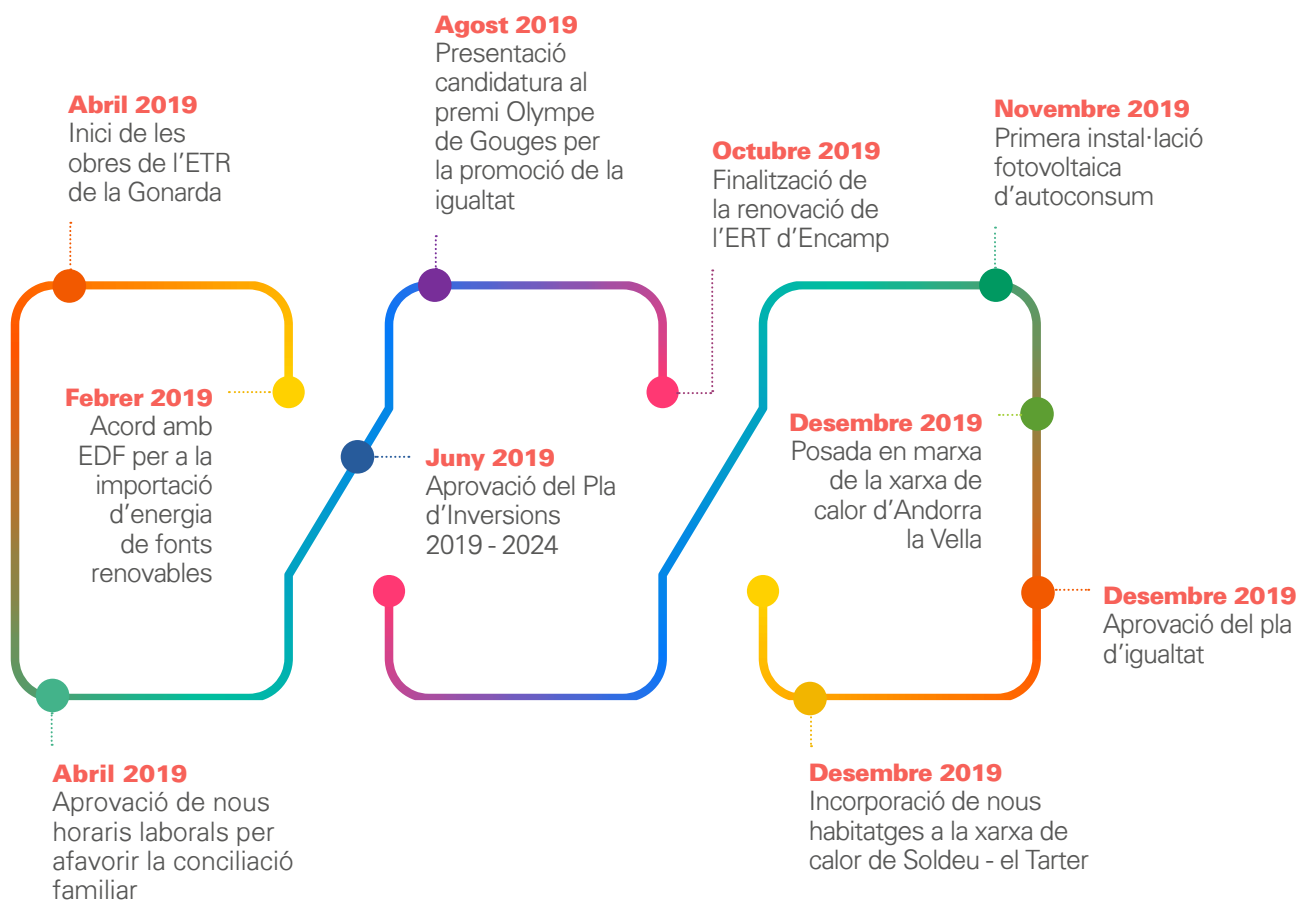
La nostra gestió ambiental



Emissions directes de GEH **4.120 t eq. CO₂**
Emissions indirectes de GEH **4.186 t eq. CO₂**

Emissions de CO₂ per GWh **188 t CO₂**
Emissions de CO₂ per empleat/da **924 t CO₂**
Tenint en compte la plantilla pròpia i externa

Principals fites i objectius aconseguits





Carta de la Presidenta

(102-14)

La memòria de Responsabilitat Social Corporativa de FEDA i les seves filials ens permet, cada any, fer un repàs de les activitats de l'entitat i observar com continua impulsant la transició energètica del país i com manté el seu compromís amb la societat andorrana.

Per a mi és un honor presentar aquest document que mostra l'esforç de tot l'equip de FEDA i que evidencia que els seus projectes tiren endavant i estan alineats amb l'estratègia energètica del país i amb els compromisos d'Andorra amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

El 2019 ha estat un any marcat pels compromisos de FEDA en aquest sentit; s'ha seguit avançant envers la sostenibilitat i el respecte al medi ambient i s'han situat els ODS no només en l'estratègia de FEDA sinó també com a compromís a difondre entre la societat. Així, els projectes que hem engegat han tingut sempre en compte de manera especial els ODS 7 (Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna per a tothom), l'ODS 8 (Fomentar el creixement econòmic i l'ocupació inclusius i sostenibles, i el treball decent per a tothom) i l'ODS 13 (Prendre mesures urgents per combatre el canvi climàtic i els seus efectes).

Igualment, les grans fites del 2019 s'articulen al tomb dels tres pilars de l'estratègia de FEDA: la lluita contra el canvi climàtic, la digitalització i el rol de motor econòmic en la societat.

Així, aquest any s'ha seguit avançant en l'aportació de FEDA i les seves filials en la lluita contra el canvi climàtic. FEDAEcoterm posa en marxa la central de cogeneració i la xarxa de calor d'Andorra la Vella, que parteix del Centre de tractament de residus i recupera una calor residual que fins ara no es podia aprofitar. Amb aquest nou sistema que en breu abastirà un gran nombre de veïns i veïnes de la capital, des de FEDAEcoterm s'ha apostat per oferir una calefacció més neta, eficient i sostenible. A més, s'ha ampliat la xarxa de calor de Soldeu - el Tarter amb l'adhesió de nous clients i s'ha iniciat el projecte per construir una altra central de cogeneració al Pas de la Casa.

En aquesta mateixa línia, hem pogut celebrar, aquest 2019, la primera instal·lació d'autoconsum d'energia fotovoltaica d'un particular. Una passa petita però que obre un gran camí en el nou model energètic del país ja que fomenta que els privats puguin contribuir a la producció d'energia renovable.

Així mateix, en l'aposta per la reducció de les emissions de CO₂, FEDA ha demostrat la seva implicació ferma, tant en l'àmbit local com en el global. En l'àmbit local, s'ha iniciat la definició del pla d'inversió en infraestructures de producció d'energia renovable, que preveu la construcció, a curt i mitjà termini, de noves infraestructures que permetran augmentar la producció nacional i fer-ho fonamentalment amb energies netes. En l'àmbit global, la signatura dels convenis amb EDF suposen un gran pas per a la transició energètica d'Andorra més a prop d'un model energètic més sobirà i més respectuós amb el medi ambient, beneficiant-se d'una part de l'electricitat verda a preu estable. La visita del

“Les grans fites del 2019 s'articulen al tomb dels tres pilars de l'estratègia de FEDA: la lluita contra el canvi climàtic, la digitalització i el rol de motor econòmic en la societat”.

president d'EDF a Andorra ha servit per enfortir les relacions en els pilars estratègics de la transició energètica que està impulsant el Govern de la mà de FEDA.

El compromís constant amb la innovació i la digitalització és el futur del sector energètic i requereix també una atenció específica. Així, doncs, des de FEDA apostem per aplicar aquest concepte de forma global a tots els serveis. Aquest any, FEDA Solucions ha impulsat la plataforma de mobilitat intermodal i una trentena d'usuaris i usuàries del transport públic han començat a testear l'aplicació MOU_T_B en la seva fase de prova. Aquesta aplicació integrarà també altres modalitats de mobilitat sostenible com els punts de càrrega dels vehicles elèctrics, les parades del servei de bicicleta elèctrica compartida Cicland, i també la informació dels aparcaments del país. Gràcies a la suma de tots aquests serveis en una única plataforma es podrà oferir informació més global als usuaris i usuàries i permetre una mobilitat més fàcil i sostenible.

Un any més, la millora contínua i l'orientació al client s'han posat en èmfasi com a peces clau per a la bona gestió d'una empresa pública com FEDA. Enguany, els clients i clientes han valorat amb un notable la satisfacció global dels serveis, mantenint així l'índex d'excel·lència similar als anys anteriors.

Un altre dels pilars de l'estratègia de FEDA és la contribució al creixement econòmic ja que com a empresa pública, a més d'ampliar el negoci, es busca repercutir positivament en l'entorn econòmic i empresarial del país. En aquest sentit, a banda de l'import que es destina a la importació d'energia dels països veïns, FEDA i les seves filials han revertit al país més de 10 milions d'euros, el que representa el 71% del total de les comandes efectuades durant tot l'any, generant un impacte anual molt important a les empreses del país.

D'altra banda, s'ha mantingut el compromís per oferir a la societat una gestió transparent, basada en l'estricta compliment dels principis d'una gestió ètica i responsable en totes les activitats de l'organització. Durant aquest 2019, s'ha elaborat i aprovat el Codi Ètic de FEDA que estableix els valors, principis i normes d'actuació que han de respectar els organismes interns així com tota la plantilla de FEDA.

En línia amb els compromisos de FEDA, hem impulsat diverses iniciatives. En aquest sentit, s'ha elaborat i aprovat el Pla d'Igualtat de Gènere de FEDA. Aquest pla ha de garantir els drets de totes les persones que formen part de l'organització i alhora ha de permetre que FEDA esdevingui un referent respecte a l'aplicació de mesures igualitàries per a totes les treballadores i treballadors. Per altra banda, s'està duent a terme la implementació del Pla de Mobilitat d'Empresa amb la voluntat d'avançar-se a la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic, que preveu que en els propers anys les empreses de més de 100 col·laboradors i col·laboradores hagin de desenvolupar un pla de mobilitat d'empresa.

Com deia a l'inici, aquest any ha estat marcat pels compromisos de FEDA per tirar endavant els projectes alineats amb l'estratègia energètica del país. Des d'aquestes línies vull agrair l'esforç de tots els col·laboradors i col·laboradores de FEDA en l'assoliment dels objectius i donar les gràcies als clients i clientes i a la societat andorrana pel reconeixement de la tasca que FEDA està duent a terme. No solament estic satisfeta pels resultats assolits en l'exercici 2019, sinó perquè s'han posat les bases per encarar els futurs reptes.



“Entitat de dret públic de caràcter comercial i industrial”.



1. PRESENTACIÓ DE FEDA

(102-1, 102-4, 102-5, 103-2 Política Pública)

Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA), va ser creada per la Llei del 14 de gener del 1988 i des de llavors la nostra missió ha sigut satisfer les necessitats energètiques de la nostra clientela, sempre tenint en compte la visió de portar al país cap a solucions energètiques més sostenibles.

Actualment, l'organització es regeix per la Llei de FEDA del 10 de març del 2016, pel que continua sent una entitat de dret públic de caràcter comercial i industrial. La visió, missió i valors de FEDA guien la seva activitat i permeten definir una estratègia d'actuació clara i actualitzada en funció de les necessitats de cada moment.

1.1 Visió, Missió i Valors de FEDA

(102-16)

Visió: Portar el país cap a solucions energètiques sostenibles.

Missió: Satisfer les necessitats energètiques de la nostra clientela aportant solucions sostenibles i modernes, aprofitant els recursos propis i fomentant la implicació dels agents socioeconòmics.





1.2 Model de negoci

(102-2, 102-6, 102-10, 102-15)

FEDA desenvolupa el seu model de negoci al voltant de la missió de satisfer les necessitats energètiques de tots els nostres clients i clientes, garantint a més la continuïtat i la seguretat del subministrament. Les activitats principals de FEDA són la generació, la importació, el transport, la distribució i la comercialització d'energia elèctrica.

Generació: a través de la planta hidroelèctrica d'Engolasters i de les instal·lacions de cogeneració.

Importació: importació d'energia elèctrica de França i Espanya.

Transport i distribució: gestió i manteniment de la xarxa de transport a tot el Principat i distribució d'energia elèctrica a les parròquies de Canillo, Encamp (excepte el Pas de la Casa), Andorra la Vella i Escaldes-Engordany.

Comercialització: venda d'energia elèctrica a empreses i particulars i adequació a les necessitats de la nostra clientela a través de l'aplicació d'un eficient sistema tarifari.

En els darrers 2 anys, FEDA ha sigut capaç d'ampliar el seu model de negoci mitjançant la creació al 2018 de dues noves filials i de les seves marques, FEDA Ecoterm i FEDA Solucions. En virtut de la Llei de FEDA del 2016 l'organització pot desenvolupar noves activitats

“FEDA gestiona la generació i el transport d'energia elèctrica a Andorra i la distribució i comercialització a determinades parròquies del Principat. D'altra banda, FEDA compta amb les seves filials, FEDA Ecoterm i FEDA Solucions, per al desenvolupament de nous serveis en línia amb el canvi de model energètic d'Andorra”.

a través de societats filials, que poden incorporar capital privat quan ho autoritzi el Govern i sempre mantenint la majoria del capital de FEDA en la societat.

FEDA Ecoterm i FEDA Solucions assumeixen avui en dia les activitats de cogeneració i xarxes de calor, i de serveis d'eficiència energètica i mobilitat sostenible, respectivament. A través d'aquestes, es duen a terme i s'acceleren projectes que contribueixen a assolir els objectius del nou model energètic del Principat, alhora que contribueixen a generar activitat econòmica al país.



Totes aquestes iniciatives es focalitzen a satisfer les necessitats presents i futures de la nostra clientela. Tant FEDA com les seves filials són conscients de la importància dels clients i clientes, i de la societat que formen i per això treballen per garantir un servei segur i de qualitat alhora que patrocinen i promouen diferents activitats en l'àmbit social que generen un impacte positiu en la societat i el país.

En la mateixa línia, les accions de FEDA s'ajusten al seu compromís amb els Objectius del Desenvolupament Sostenible, es treballa de forma constant per assolir un equilibri econòmic, social i ambiental que doni resposta a aquest compromís, alhora que es manté la qualitat i seguretat del servei per als usuaris i usuàries.

Generació

FEDA té com a objectiu seguir ampliant la capacitat nacional de producció per així reduir la dependència d'importació d'energia de França i Espanya, tal i com estipula la Llei d'Impuls de Transició Energètica i del Canvi Climàtic (LITECC), en el seu objectiu d'incrementar la producció elèctrica nacional fins a un mínim del 33% de la demanda a l'any horitzó 2030, i com a mínim fins al 50% a l'any horitzó 2050. En aquesta línia, l'energia hidràulica i la cogeneració són les dues tecnologies més utilitzades per a satisfer la demanda del país, amb la segona creixent en protagonisme durant aquests últims anys.

L'energia hidràulica ha sigut i continua sent la principal font de producció pròpia d'electricitat a Andorra, amb una producció mitjana de 80 GWh anuals gràcies a la central hidroelèctrica situada al llac d'Engolasters, una central històrica que porta més de 70 anys produint energia per al país. Aquesta font aporta el 75% de l'energia elèctrica produïda al Principat.

Pel que fa a la cogeneració, l'aposta de FEDA per aquesta tecnologia mitjançant la seva filial FEDA Ecoterm, és un clar exemple del seu compromís amb l'impuls de la transició energètica cap a un model més diversificat. Així, FEDA aposta per la lluita contra el canvi climàtic mitjançant un model de calefacció urbana amb cogeneració que té una de les petjades de carboni més baixes d'entre les plantes de generació basades en combustibles fòssils.

Amb la posada en marxa de la nova central de cogeneració de la Comella, l'ampliació de la xarxa de Soldeu cap al Tarter i el futur projecte del Pas de la Casa, FEDA manté el compromís amb el país alhora que ofereix un sistema de producció i distribució d'energia elèctrica i tèrmica, més eficient i respectuós amb el medi ambient que els actuals sistemes de gasoil.



Transport i Distribució

La xarxa elèctrica de FEDA compta amb més de 749 quilòmetres de cablejat dels quals el 85% es troba soterrat. La xarxa, dimensionada per subministrar l'energia durant les hores punta, està en constant manteniment per a garantir la seva operativa, així com les diverses fonts d'alimentació disponibles per a garantir el subministrament i fer front a possibles avaries o inclemències meteorològiques.

El manteniment de la xarxa de transport i distribució de FEDA és un pilar fonamental de la seva gestió d'actius. Al llarg del 2019 s'han realitzat diferents accions de manteniment, entre les quals destaca la renovació de l'ETR d'Encamp. Aquesta infraestructura, que assumeix el 47% del repartiment d'energia elèctrica del país, ha seguit una renovació continuada des del 2001 amb una inversió total de més de 8,5

milions d'euros; i enguany s'han substituït els seus seccionadors sense que l'estació deixés de funcionar. En aquest sentit, per assegurar el manteniment de la xarxa de transport, s'han posat en marxa les obres per a la construcció de la futura ETR de la Gonarda i s'ha començat a treballar en el projecte de substitució de l'actual línia de 110 kV d'Encamp a Grau Roig per una línia d'alta tensió que permetrà triplicar la capacitat actual de transport.

També cal destacar la progressiva implantació de comptadors intel·ligents i dels sistemes de gestió d'energia corresponents que permeten operar millor la xarxa i integrar les noves fonts de producció d'energia elèctrica en el camí a la diversificació energètica.



Comercialització

FEDA assumeix el compromís en matèria de subministrament d'energia, dedicant esforços a la prospecció del mercat energètic i a la negociació de nous contractes que permetin oferir el millor servei a la seva clientela. D'aquesta manera, acompanyant i liderant la transició energètica d'Andorra, FEDA aposta per a garantir de forma progressiva un subministrament d'origen renovable. Els acords amb EDF i ENDESA mostren la voluntat del nostre compromís, garantint per als pròxims deu anys l'origen renovable d'una part de l'energia importada i subministrada al Principat.

En el marc de la comercialització de l'energia, FEDA disposa d'un gran ventall de tarifes que s'adaptin a les diverses demandes dels usuaris i usuàries.

Per tal de millorar aquest ventall de tarifes, FEDA realitza anualment una proposta ordinària de tarifes elèctriques al Govern que inclou deteccions dels desajustos tarifaris i creació i simulació de nous escenaris i del seu impacte econòmic. En aquest aspecte, un dels grans canvis d'aquest any en el sistema tarifari és l'ampliació de l'abast de la tarifa bonificada on s'ha augmentat el límit de potència fins als 8,8 kW, fet que permetrà per una banda arribar a un nombre més elevat de persones i per altra banda garantir un estalvi econòmic important per a les famílies amb menys recursos i en risc de pobresa energètica.

FEDA Solucions treballa per donar resposta a les noves necessitats de la seva clientela i aposta, especialment, per la mobilitat elèctrica a través del servei de recàrrega de vehicles elèctrics a la via pública mitjançant la instal·lació d'aparells de recàrrega i l'arrendament de carregadors de vehicles elèctrics pels clients i clientes domèstics i per empreses, la futura plataforma de mobilitat intermodal, els productes de confort i estalvi energètic i la monitorització i optimització energètica de grans edificis públics.

FEDA Solucions és la marca dels serveis i d'innovació de FEDA, que engloba els projectes que contribueixen als valors principals que regeixen la seva estratègia:

Innovació: FEDA Solucions és una marca moderna i adaptada als nous temps, que vol apostar per aconseguir resultats sostenibles en un futur així com solucions modernes i eficients per garantir una millor qualitat de vida en el present.

Confort: FEDA Solucions ofereix productes i serveis on poder obtenir el mateix resultat de sempre optimitzant els recursos i consumint menys.

Sostenibilitat: Conscients de l'impacte mediambiental, FEDA Solucions vol representar la sostenibilitat com un mode de vida. Connectar i entendre la naturalesa del nostre entorn, donant solucions modernes, eficients i sostenibles a les necessitats emergents de la societat i de l'entorn, sense afectar a les properes generacions.

Vocació de Servei: FEDA Solucions assumeix el compromís real d'oferir el millor servei a la nostra clientela, amb productes que facin millorar la seva qualitat de vida.

Energia Neta: Volem utilitzar recursos que no contaminin el nostre entorn, recursos que no generin residus innecessaris. El millor ús de l'energia és l'ús eficient dels nostres recursos.

Andorranitat: Andorra ha fet un canvi de mentalitat, la societat ha pres consciència de preservar l'entorn natural, els boscos i les muntanyes. FEDA Solucions dona suport a la consciència andorrana per no fer la malbé la nostra identitat, cuidant el nostre entorn.





FEDA ECOTERM

FEDA Ecoterm construeix centrals de cogeneració i desenvolupa projectes de xarxes de calor amb l'objectiu d'incrementar la generació d'electricitat al país i millorar el rendiment de la calefacció privada, sent alhora més respectuós amb el medi ambient, reduint les emissions de CO₂ dels sistemes de calefacció tradicionals. Al mateix temps, la filial també treballa per oferir un sistema que contribueixi a minimitzar l'impacte a la xarxa elèctrica, que durant els darrers anys s'ha vist afectada per el canvi progressiu de la calefacció tradicional cap a la calefacció elèctrica.

Amb els seus projectes, FEDA Ecoterm aporta avantatges tant per als usuaris i usuàries de la xarxa de calor, com a l'entorn on s'ubiquen, al país i al medi ambient. Les xarxes de calor milloren el rendiment i l'eficiència dels sistemes de calefacció particulars, són més respectuoses amb l'entorn i aporten un valor afegit econòmic i social que beneficia tant al consumidor com a la societat que l'envolta.

En resum, els avantatges que proporcionen els projectes de FEDA Ecoterm són els següents:

Millor eficiència: Increment del 10% en l'eficiència en sistemes de calefacció centralitzada d'edificis i del 35% en sistemes individuals per habitatges.

Respectuós amb el medi ambient: La calefacció urbana realitzada per cogeneració és el mètode més barat per reduir l'ús del gasoil i té una de les petjades de carboni més baixes de totes les plantes de generació

basades en combustibles fòssils.

Més econòmic: El consumidor estalvia diners en l'energia i el manteniment de les instal·lacions que hauria d'usar en els seus sistemes de calefacció individuals.

Més adaptable: Es poden fer canvis en la font d'energia de tot un poble o barri sense haver d'intervenir en els edificis o carrers. Poden utilitzar-se diferents fonts d'energia, incloent combustibles renovables com la biomassa, i en el mateix procés es podria generar fred per a climatització.

Beneficis per als usuaris: Estalvi de l'espai dedicat als aparells de calefacció i refrigeració, accés a una font d'energia de cost econòmic competitiu i reducció de la inversió en aparells, manteniment i renovació.

Beneficis per als promotors immobiliaris: Estalvi en les instal·lacions interiors pel fet de no necessitar màquines de producció, més espai útil comercialitzable i millor estètica dels edificis per l'absència de xemeneies.

Beneficis per a l'administració Pública: Millora de la marca de ciutat, més valor afegit, reducció de l'impacte ambiental, gestió centralitzada, possibilitat d'utilitzar energies renovables, residuals i locals i possibilitat de combinar la generació tèrmica amb l'elèctrica (cogeneració).



1.3 Principals magnituds del model de negoci

(102-7, EU1, EU2, EU3, EU4, 302-2)

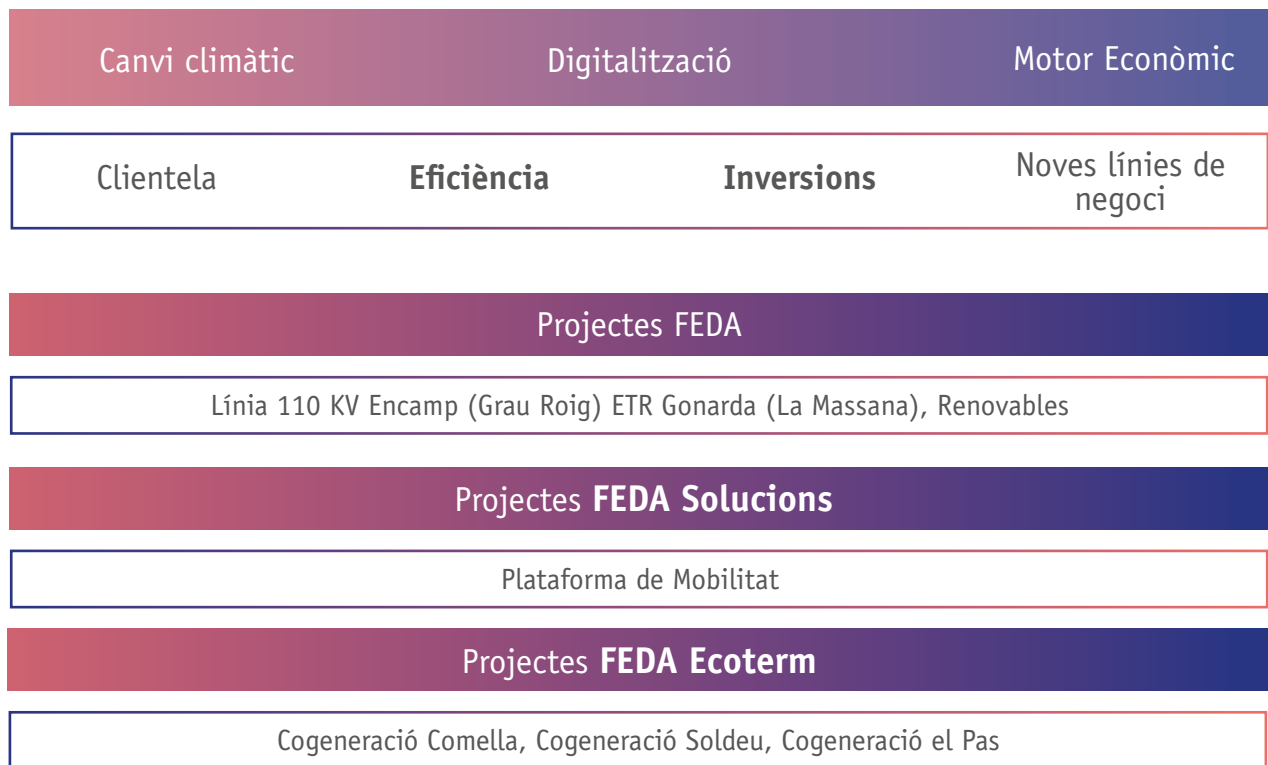
A continuació es mostren les principals magnituds de FEDA i les seves filials. Al llarg d'aquesta memòria es donen més detalls dels principals indicadors de sostenibilitat de l'organització:

Potència instal·lada	2017	2018	2019
Hidroelèctrica (MW)	46	46	46
Centre de tractament de residus (MW)	5	5	5
Central de Cogeneració (MW tèrmics)	1,8	4	8
Central de Cogeneració (MW elèctrics)	1,7	1,7	1,7
Instal·lacions fotovoltaïques (kWp)	489	581	744
Energia Neta Produïda (MWh)			
Hidroelèctrica	85.099	114.358	85.597
Centre de tractament de residus	17.000	20.511	21.544
Cogeneració (elèctric)	4.231	5.072	5.576
Cogeneració (tèrmic)	4.580	5.818	9.686
Instal·lacions fotovoltaïques	508	561	723
Importació electricitat França	238.137	231.579	259.697
Importació electricitat Espanya	223.717	207.776	205.404
Línies de transport i distribució d'electricitat (Km)			
Línies alta tensió (225kV)	8,88	8,88	8,88
Línies alta tensió (110kV)	53,79	53,79	53,79
Línies mitjana tensió (20kV)	326,30	325,50	327,50
Línies de baixa tensió	337,40	344,80	361,10
Qualitat de Servei			
NIEPI Anual	1,46	0,36	0,16
TIEPI Anual (minuts)	11,36	32,45	13,99
Orientació al client			
Número de clients	34.078	34.448	34.870
Valoració global satisfacció de FEDA (sobre 10)	8,4	8,2	8,2
Valoració sobre la satisfacció d'atenció al públic (sobre 5)	4,6	4,6	4,7

1.4 La nostra estratègia

(203-1, 103-3 Política pública)

FEDA compta amb una estratègia alineada amb la seva Visió, Missió i Valors, que serveix com a fil conductor tant per a la gestió del dia a dia com per a l'establiment d'objectius compartits a llarg termini per tota l'organització.



Els tres pilars estratègics es poden resumir d'aquesta manera:

Canvi Climàtic: El canvi climàtic és una realitat a la qual cal fer front i Andorra ja ha manifestat el compromís de ser contundent en les accions per aconseguir-ho mitjançant la Llei d'Impuls de Transició Energètica i del Canvi Climàtic (LITECC). És imprescindible que aquest sigui un dels pilars fonamentals de l'estratègia de l'organització ja que FEDA és l'actor principal en el sector de l'energia elèctrica a Andorra. En aquest sentit, FEDA assumeix el rol de responsabilitat manifestant el seu compromís per fomentar el desenvolupament d'energies renovables, convertint-se en un actor dinamitzador del canvi de model al país.

Digitalització: La digitalització, per un altre cantó, és la via necessària per a totes les grans empreses per créixer en eficiència, transformar el seu negoci i evolucionar beneficiant-se dels avenços de la tecnologia. Tot i que FEDA encara té molt camí per recórrer en aquest sentit, durant l'any 2019 ha desenvolupat diversos projectes en aquesta direcció i ha de mantenir la digitalització com a

via de desenvolupament i estructuració de cara al futur.

Motor Econòmic: FEDA ha tingut sempre un sentit de responsabilitat de cara al país. És per això que el creixement econòmic de l'organització té un impacte directe en el desenvolupament de la societat andorrana i en l'activitat econòmica que l'envolta. FEDA potencia avui en dia, i vol continuar potenciant, que altres empreses del sector i proveïdors puguin aprofitar les oportunitats que ofereix el sector promovent la generació de valor per al Principat.

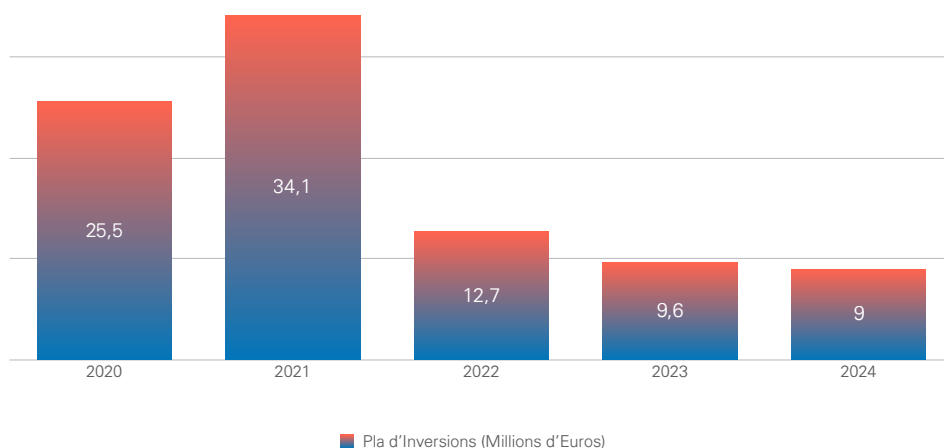
D'altra banda, cal esmentar que com a base per aconseguir els tres pilars estratègics, és necessari mantenir sempre els clients i les clientes al centre de la gestió, assegurar l'eficiència a tots els àmbits organitzatius i estructurar les inversions per tal de connectar els pilars estratègics amb els projectes rellevants. Finalment, la creació de les filials FEDA Solucions i FEDA Ecoterm s'erigeixen com una de les palanques més rellevants per tirar endavant els pilars la nostra estratègia.

Al 2019, FEDA i les seves filials (FEDA Ecoترم i FEDA Solucions) han invertit un total de **10,3M€** en l'impuls de projectes i iniciatives de caràcter estratègic. A més a més, disposa d'un **pla integral d'inversions** fins al 2024, el qual es revisa periòdicament per assegurar la prioritització d'aquells projectes i desenvolupaments

de caràcter estratègic a mig i llarg termini. Els projectes rellevants que s'han dut a terme durant el 2019, així com els projectes a futur, estan descrits al llarg dels diferents apartats de la memòria.

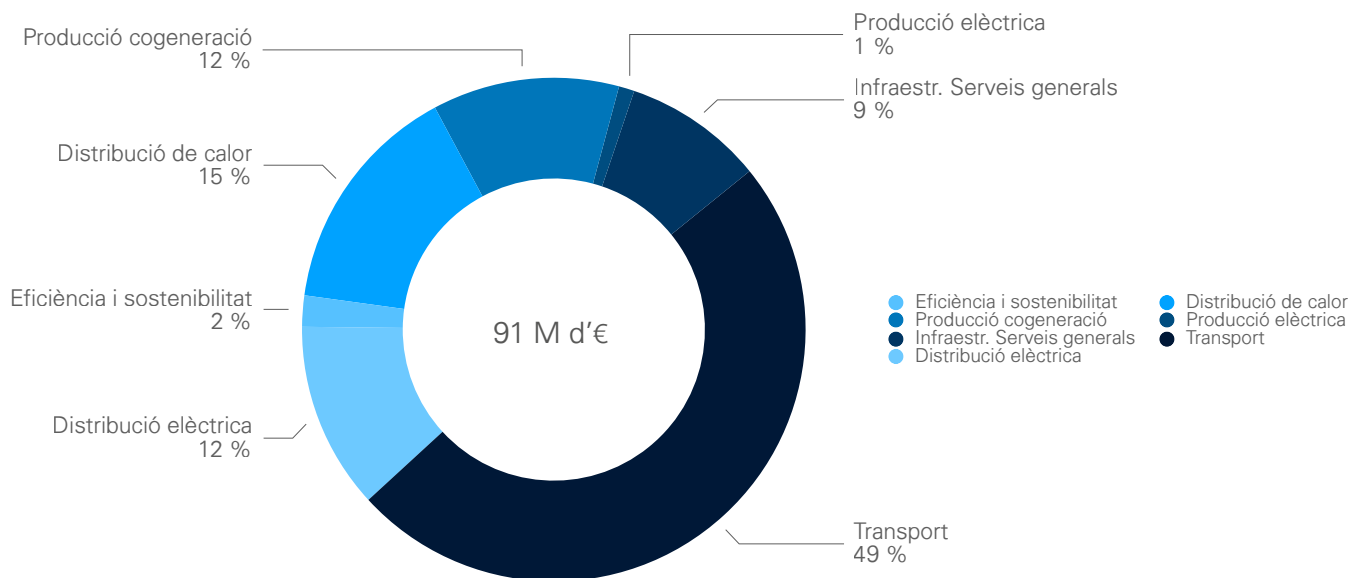
A continuació es mostra el pla d'inversions de la seva evolució futura de FEDA i les seves filials (FEDA Ecoترم i FEDA Solucions):

Pla d'Inversions 2020-2024 (milions d'euros)



El **volum total d'inversió** previst pels pròxims cinc anys, és de prop de **91 milions d'euros**, a continuació es pot veure el detall de la inversió prevista per àrees de negoci:

Inversió per àrea de negoci 2020 - 2024





“Aquesta inversió prevista també ha de facilitar la posada en marxa i constant renovació i millora de les xarxes de calor del Principat”.

La forta inversió prevista per als anys que venen impactarà en totes les diferents àrees de negoci de FEDA, el negoci elèctric, el negoci de calor i els serveis generals, i està focalitzada en el desenvolupament de 3 projectes rellevants i estratègics per a l'acompliment dels objectius de FEDA com són la substitució de la línia d'alta tensió de 110 kV d'Encamp a Grau Roig, la construcció de la nova ETR de la Gonarda i el projecte

de cogeneració del Pas de la Casa. A més, aquesta inversió prevista també ha de facilitar la posada en marxa i constant renovació i millora de les xarxes de calor del Principat. N'és un exemple la xarxa de la Comella, que aquest desembre ha començat a subministrar de calor el centre esportiu dels Serradells i se'n preveu la finalització dels treballs de construcció per al primer semestre de 2021.



Els 10 principis del Pacte Mundial

(102-12)

L'Estratègia empresarial de FEDA busca complir amb la seva missió de satisfer les necessitats energètiques dels seus usuaris i usuàries. Tanmateix, és de vital importància per a l'organització que aquesta estratègia es materialitzi en el marc d'una gestió responsable i sostenible. És per això que FEDA, sent conscients de la seva responsabilitat i de la necessitat de treballar de forma constant per a assolir un equilibri econòmic, social i ambiental, és membre firmant dels 10 Principis del Pacte Mundial (veure Annex D.).

L'objectiu del Pacte Mundial és promoure la creació d'una ciutadania corporativa global, que permeti conciliar els interessos de l'activitat empresarial amb els valors i demandes de la societat civil, a través del compromís ètic d'integrar dins de l'estratègia i les activitats de les organitzacions de tot el món, 10 principis repartits en 4 categories: drets humans, drets laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció.

“L'objectiu del Pacte Mundial és promoure la creació d'una **ciutadania corporativa global**”.

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible

(102-12)

FEDA conscient del seu rol en el país, i convençuda que els objectius globals han de comptar amb la participació i col·laboració tant de governs i empreses, com de la ciutadania en general, es va adherir als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides, mostrant el seu compromís amb l'Agenda global 2030.

Els ODS van néixer al setembre de l'any 2015. A les Nacions Unides, els líders mundials van adoptar un acord internacional sense precedents: l'agenda 2030 i els 17 objectius de desenvolupament sostenible, per impulsar la lluita contra la pobresa, la protecció del planeta i la disminució de les desigualtats a través de 5 elements fonamentals: les persones, el planeta, la prosperitat, la pau i les aliances.

FEDA està compromesa amb la consecució de tots els Objectius de Desenvolupament Sostenible, però ha identificat aquells que afecten més la seva activitat i sobre els que té una major capacitat per a contribuir a la seva consecució:

ODS 7: Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna per a tothom.

ODS 8: Fomentar el creixement econòmic i l'ocupació inclusius i sostenibles, i el treball decent per a tothom.

ODS 9: Construir infraestructures resilents, promoure la industrialització sostenible i fomentar la innovació.

ODS 11: Fer les ciutats inclusives, segures, resilents i sostenibles.

ODS 13: Prendre mesures urgents per combatre el canvi climàtic i els seus efectes.

Gràcies a la responsabilitat de FEDA en la seva gestió, aquesta pot exercir un rol exemplar dintre del Principat d'Andorra per aconseguir un model en què el creixement econòmic, la cohesió social i la protecció ambiental vagin de la mà.

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

17 OBJECTIUS PER TRANSFORMAR EL NOSTRE MÓN



1.5 Anàlisi de materialitat

(102-21, 102-42, 102-43, 103-1)

Seguint els Estàndards GRI i la seva Guia per a l'Elaboració d'Informes de Sostenibilitat, FEDA ha portat a terme un procés d'actualització del seu anàlisi de materialitat (darrera versió 2016), per tal d'identificar els aspectes de sostenibilitat prioritaris envers els seus grups d'interès. L'objectiu d'aquest anàlisi és identificar els aspectes rellevants per a FEDA i els seus grups d'interès, i focalitzar els continguts del reporting anual en donar resposta a les

seves expectatives i demandes.

L'anàlisi de materialitat permet un major enfocament envers el que és rellevant per a l'organització i els grups d'interès, tot racionalitzant l'ús d'indicadors de sostenibilitat. (A l'Annex A. "Sobre la Memòria", es troba una explicació detallada de com s'ha dut a terme l'anàlisi de materialitat).

Resultats i matriu de materialitat

(102-44, 102-46, 102-47)

Els temes materials per a FEDA després de l'anàlisi són aquells que es troben en els quadrants assenyalats i que per tant es tractaran al llarg de la memòria. Els temes que no s'han considerat com a materials, tot i considerar-se importants, no es reportaran explícitament en aquest document.

Els temes materials i rellevants estan assenyalats de la manera següent:

Temes Materials / Temes Rellevants

Rellevància externa (grups d'interès)	Alta	<ul style="list-style-type: none"> Acompliment econòmic Investigació i desenvolupament 	<ul style="list-style-type: none"> Accés a l'energia Experiència de la clientela Màrqueting, etiquetatge i accés a la informació Diversitat i igualtat d'oportunitats Relacions i impactes a la comunitat Transparència informativa Economia circular i residus 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolupament i integració d'energies renovables Emissions i canvi climàtic Transformació digital i ciberseguretat Impactes econòmics indirectes Garantia de subministrament (disponibilitat i fiabilitat)
	Mitja	<ul style="list-style-type: none"> Formació i desenvolupament Compliment normatiu Biodiversitat i integració en l'entron Avaluació ambiental i social de proveïdors Educació i sensibilització ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Privacitat de la clientela Bon govern corporatiu Ètica i anticorrupció Gestió de la demanda Consum de recursos naturals Interconnexió i eficiència del sistema Salut i seguretat de la clientela 	<ul style="list-style-type: none"> Control i gestió de riscos Salut i seguretat en el treball
	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> Cadena de subministrament sostenible Generació d'ocupació 	<ul style="list-style-type: none"> Compliment ambiental Relacions entre els treballadors i la direcció Planificació i resposta davant de catàstrofes i emergències 	
		Baixa	Mitja	Alta
Rellevància interna (FEDA)				

1.6 Participació en fòrums



Durant el 2019 FEDA ha participat activament en diverses iniciatives, congressos, jornades i fòrums, a continuació es detallen alguns dels esdeveniments rellevants de l'any. D'altra banda, al llarg de la memòria també es detallen altres iniciatives i activitats envers la ciutadania on ha participat FEDA.

Jornades Innovation and Technology: "El Blockchain aplicat a les empreses"

El centre cultural i de congressos lauredià ha acollit la segona edició de la jornada "El Blockchain aplicat a les empreses" amb la finalitat d'explicar els conceptes bàsics del "Blockchain" i les bases per aplicar-lo de manera exitosa en qualsevol empresa.

El director general de FEDA, Albert Moles, que col·labora en la realització d'aquestes jornades, ha realitzat la presentació de la jornada de conferències juntament amb el CEO d'Enzyme, Álvaro Ortín.

Fira d'Andorra la Vella

Des de FEDA també s'ha col·laborat amb el Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat per estar presents, una vegada més, a la Fira d'Andorra la Vella amb un estand compartit.

En aquesta edició s'ha proposat viure una experiència immersiva a través dels Objectius de

Desenvolupament Sostenible (ODS) en el marc de l'acció climàtica. L'objectiu de la col·laboració ha sigut acostar als ciutadans els ODS i mostrar el compromís d'Andorra i FEDA per assolir-los.

A l'estand que es va preparar, els visitants feien un recorregut visual per descobrir els compromisos de FEDA i Andorra en la consecució dels ODS de les Nacions Unides, integrats en l'agenda 2030, principalment relacionats amb el medi ambient així com amb les accions que les dues entitats duen a terme. Alhora l'espai també va comptar amb un taller infantil on els infants aprenien a cuidar del planeta.

18è Fòrum de l'EFA (Empresa Familiar Andorrana), en lluita contra el canvi climàtic

El 18è Fòrum de l'Empresa Familiar Andorrana (EFA) es va celebrar a Soldeu aquest darrer novembre amb l'objectiu que experts de diferents sectors empresarials exposin els seus plantejaments i projectes per tal de lluitar contra el canvi climàtic, que val a dir, és un dels objectius de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

La ministra de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat, Sílvia Calvó, en el discurs d'obertura de l'esdeveniment, va recalcar la conscienciació en augment del món empresarial envers la preservació del medi ambient i la lluita contra el canvi climàtic.





2. LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC

2.1 Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic

(203-2)

Durant els últims anys, l'evolució legislativa internacional, i la seva transposició nacional en matèria d'energies renovables i canvi climàtic, s'emmarca en la voluntat d'aconseguir un model energètic per al país que sigui més sostenible i més sobirà. Amb aquesta premissa, l'estratègia de FEDA s'ha alineat a la nova legislació

a mesura que aquesta ha evolucionat, des de la publicació del Llibre Blanc de l'Energia, en el qual FEDA hi va col·laborar activament, passant pel Pla Sectorial d'Infraestructures Energètiques d'Andorra (PSIEdA), fins a la publicació i desplegament de la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic LITECC.



La publicació de la LITECC ha fet que tant des de FEDA com des de les seves filials s'hagin d'abordar un seguit de tasques per donar compliment a aquesta llei. Aquestes afectacions venen especificades per la llei en els tres rols que representa FEDA segons la LITECC: Operador del Sistema, Entitat Distribuïdora d'Energia i Empresa Pública. Els principals objectius de la llei són els següents:

Reduir la intensitat energètica nacional en un mínim d'un 20% l'any horitzó 2030, i en un mínim d'un 30% l'any horitzó 2050, en relació amb l'any base 2010.

Reduir les emissions anuals no absorbides de gasos d'efecte d'hivernacle en relació amb l'escenari Business as usual, en un mínim de 37% l'any horitzó 2030.

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.

Assegurar un percentatge d'energies de fonts d'origen renovable en relació amb la producció elèctrica nacional no inferior al 75%.

Reduir les emissions anuals no absorbides de gasos d'efecte hivernacle en un mínim de 37% a l'any horitzó 2030.

Augmentar el percentatge dels vehicles a propulsió elèctrica en el parc automobilístic nacional de turismes fins un mínim del 20% a l'any horitzó 2030, i fins un mínim del 50% a l'any horitzó 2050.

Per assolir aquests objectius, la Direcció de Regulació i Mercats es va proposar dur a terme l'any 2019 l'elaboració d'un **Pla Director per l'aplicació de la LITECC**, que ha comptat amb la col·laboració de diferents departaments i responsables per tal de definir una acció conjunta de FEDA. Aquest pla identifica els recursos necessaris per dur a terme l'efectiva implantació i compliment de la llei. A principis de 2020 s'han iniciat les tasques definides en el pla que han de permetre a FEDA l'assoliment dels objectius marcats.

A nivell intern, FEDA canalitza les seves actuacions per combatre el canvi climàtic a través de tres línies d'actuació. Aquestes són la gestió de la demanda, on es treballa per la implantació d'un sistema de gestió que controli una demandada cada vegada més diversificada; la integració d'energies renovables, per tal de fer efectiva la transició energètica i la descarbonització de l'economia; i les interconnexions i l'eficiència del sistema, amb el Despatx Elèctric d'Exploatació de FEDA com a centre neuràlgic de control de la xarxa elèctrica.

Gestió de la demanda

(103-2, 103-3 Disponibilitat i fiabilitat i 302-1)

Seguint el compromís de FEDA amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible, el model de gestió de la demanda energètica ha d'adaptar-se davant la transició energètica actual i la consegüent diversificació de les fonts de generació i consum.

En aquest sentit des de FEDA es treballa en la implantació d'un **Sistema de Gestió d'Energia** basat en sistemes informàtics que permetrà gestionar els nous contractes d'aprovisionament d'energia de manera òptima i eficient. Aquest nou model està dividit en tres entorns per poder arribar a tot el mapa de processos; des de la gestió a curt termini dels programes i contractes, passant per la seva planificació a llarg termini i la seva validació, i finalment realitzant un seguiment exhaustiu.

En aquesta línia, FEDA segueix satisfent la demanda energètica del territori desenvolupant projectes d'abastiment energètic eficient. Alguns d'aquests projectes, com la xarxa de calor de Soldeu – el Tarter, ja estan en funcionament i compten amb un continu desenvolupament, que al 2019 s'ha traduït en la incorporació de 200 nous habitatges a la xarxa de calor. D'altres com l'ETR de la Gonarda està previst que es posin en marxa per al 2022, on es preveuen instal·lar dos transformadors de potència de 36 MW cadascun.

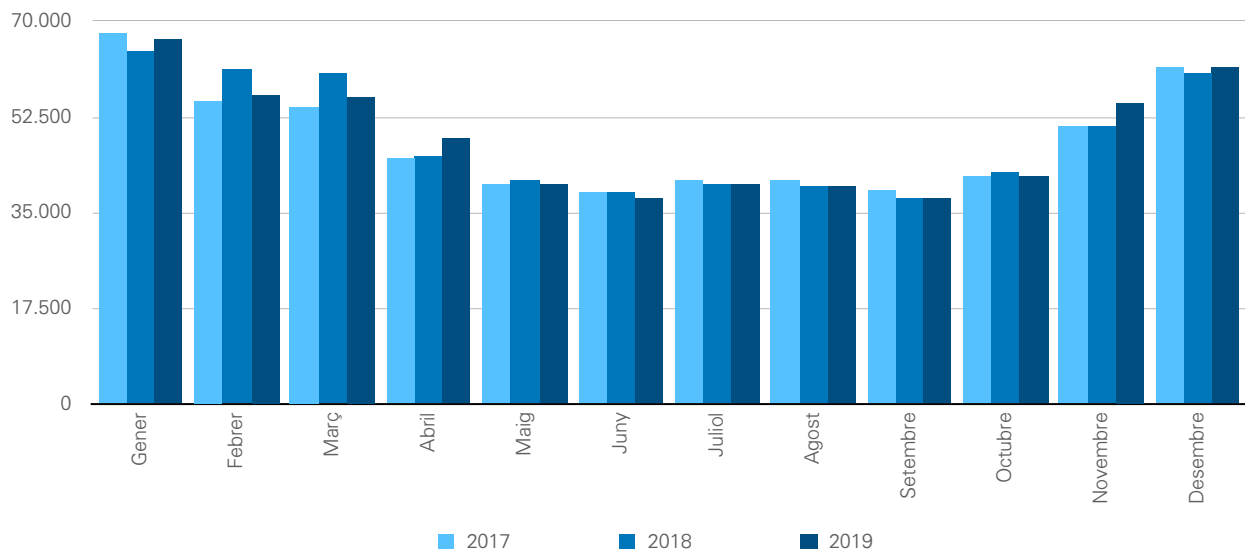
Així mateix, FEDA està treballant amb diferents actors del país per al desenvolupament de projectes de generació amb fonts renovables, que han de contribuir a la consecució dels objectius de la LITECC per al 2030, incrementant la generació interna essencialment de fonts d'origen renovable. La selecció i emplaçament d'aquests projectes es troba encara en fase d'estudi, a l'espera de concloure les anàlisis tècniques i econòmiques per elaborar la proposta del pla d'acció en infraestructures renovables.

Finalment, en referència a l'energia que FEDA importa d'Espanya i França, aquesta representa la majoria del total de l'energia lliurada a la clientela de FEDA. L'energia que s'importa d'Espanya representa el 36% del total de l'energia consumida a Andorra mentre que la provinent de França en representa el 45%, suposant aquestes importacions un total del 81% de l'energia consumida a Andorra.

Tradicionalment l'energia importada d'Espanya i França ha estat aproximadament del 50% per a cada país. Durant el 2019 aquests percentatges s'han vist alterats degut a temes de disponibilitat de la xarxa i circumstàncies tècniques.

A continuació es presenten les dades sobre l'evolució de la demanda elèctrica a Andorra.

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



La distribució de la demanda d'electricitat presentada a la gràfica anterior és portada a terme per FEDA juntament amb les altres distribuïdores del Principat,

FEDA es responsable de la distribució de prop del 70% de l'electricitat, tal i com es pot veure a la taula següent :

Repartició per empreses distribuïdores (MWh)*	2017	2018	2019
FEDA	399.305	401.802	403.195
Unió Elèctrica d'Encamp	1.319	1.363	1.341
Mútua de Sant Julià	56.326	56.377	55.243
Nord Andorrà	76.695	80.100	80.537
SERCENSA	42.486	42.645	41.341
Total (sense FEDA)	176.827	180.487	178.463
Total (amb FEDA)	576.132	582.289	581.658

*Sense tenir en compte les pèrdues de transmissió i distribució

Projecte de xarxa de calor al Pas de la Casa

El nou projecte de la xarxa de calor al Pas de la Casa, es suma als projectes de cogeneració que FEDA ja ha posat en marxa al Principat, la xarxa de calor de la Comella i la xarxa de calor de Soldeu, per tal de satisfer la demanda energètica creixent de la ciutadania.

Amb la signatura del conveni, entre el Comú d'Encamp i FEDA, per a la construcció i explotació de la central de cogeneració i xarxa de calor per abastir el poble del Pas de la Casa, es preveu que les obres s'iniciaran durant el 2020. Aquest projecte està contemplat en el Pla Sectorial d'Infraestructures Energètiques d'Andorra

i té com a objectiu proporcionar una font alternativa de calefacció que sigui més sostenible i neta que els sistemes actuals amb gasoil, i incrementar la producció d'electricitat nacional. La producció prevista és de 7 GWh/any d'electricitat i 18 GWh/any d'energia tèrmica, l'equivalent al consum de 1.600 llars.

A més, es preveu que aquesta sigui la primera central de cogeneració del país que integri l'ús de la biomassa com a combustible d'origen renovable, limitant l'ús del gas natural.

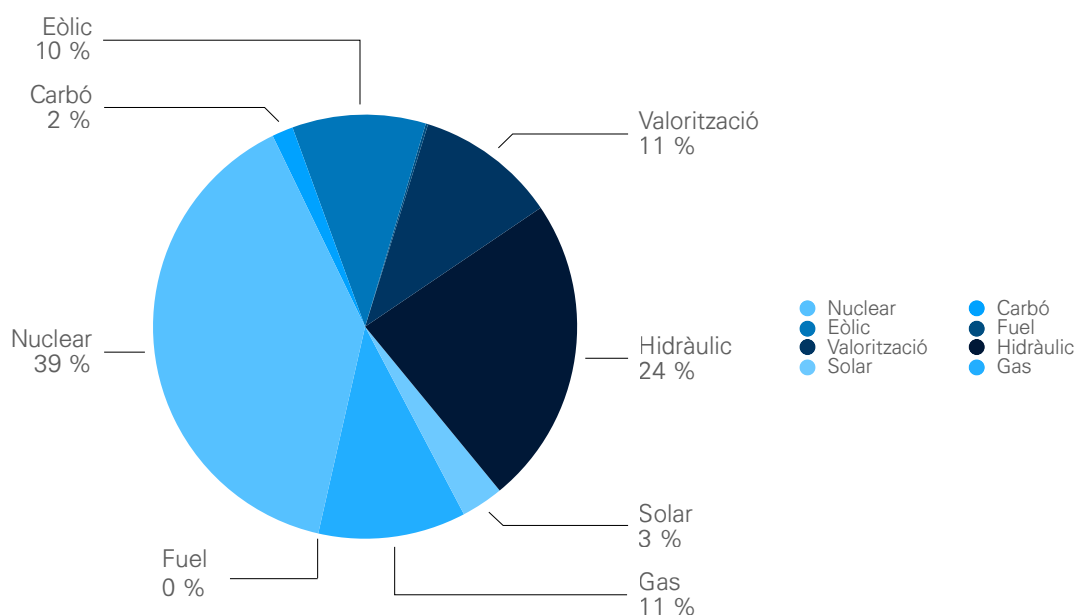
Integració d'energies renovables

Des de la posada en marxa de la central hidroelèctrica d'Engolasters el 1934, FEDA no ha deixat d'apostar per la introducció de les energies renovables tant al mix energètic de producció interna com el d'importació d'energia. Durant els últims anys aquesta aposta s'ha centrat en el desenvolupament de l'energia fotovoltaica i en el manteniment i renovació de la central hidroelèctrica d'Engolasters.

Tal i com es pot veure al gràfic següent, l'energia

subministrada per FEDA al Principat compta amb un percentatge significatiu d'energies renovables. Aquest percentatge seguirà incrementant en els propers anys gràcies als projectes de generació que FEDA està desenvolupant i als acords de subministrament firmats amb EDF i ENDESA. El factor d'emissió del conjunt d'energia distribuïda per FEDA al 2019 ha estat de 0,143 kgCO₂/kWh, el que suposa una reducció del 7% respecte a l'any anterior (0,154 kgCO₂/kWh)

Mix Energètic d'Andorra (%) - 2019



Dins dels acords firmats amb EDF s'ha signat un contracte plurianual de compra d'electricitat amb França, que permetrà a FEDA respondre als reptes de la transició energètica, beneficiant-se de la compra d'electricitat renovable produïda a un preu estable. Una part significativa de l'electricitat comprada es generarà en els parcs eòlics que EDF explota a la Regió d'Occitània, contribuint al compliment dels objectius establerts a la LITECC, tot garantint un equilibri de preus en les importacions per als propers anys.

Per altre banda, l'acord firmat a principis de 2020 amb ENDESA, assegura que un 33% de l'energia

que s'importarà d'Espanya en els propers anys serà d'origen renovable. Aquests acords s'emmarquen en la voluntat de FEDA de reduir les emissions de CO₂ dels seus serveis i d'oferir una energia més neta a tota la ciutadania d'Andorra.

Adicionalment, FEDA manté la seva aposta pel desenvolupament de l'energia fotovoltaica dins del Principat. Aquest desenvolupament es duu a terme en harmonia amb la implantació de la LITECC i durant el 2019 s'han començat a realitzar les primeres instal·lacions d'autoconsum fotovoltaic a Andorra.

Aquestes, tal i com es pot veure a la taula següent, es sumen a les instal·lacions en matèria fotovoltaica realitzades en anys anteriors:

Sistemes Fotovoltaics	2018	2019
Nombre d'instal·lacions fotovoltaiques connectades	27	36
Potència total instal·lacions fotovoltaiques connectades (kW)	509	736
Energia abocada a la xarxa (kWh)	560.884	722.983

Primera instal·lació fotovoltaica d'autoconsum a Andorra

Durant el novembre de 2019 es va posar en funcionament la primera instal·lació fotovoltaica d'autoconsum al territori Andorrà. Aquesta instal·lació consta de 54 plaques fotovoltaïques a la teulada d'un habitatge que produiran al llarg de l'any prop del 100% de l'energia que consumeixen la casa i els vehicles elèctrics del propietari.

Tot i que a nivell de país la repercussió d'una sola instal·lació no sigui molta, la suma de moltes infraestructures com aquesta podria suposar un gran canvi en la producció de renovables per al país. Així, els petits productors poden contribuir a assolir els objectius nacionals de producció elèctrica renovable, fixats en el 33% de l'energia per al 2030, i reduint així la dependència energètica dels països veïns.



La central hidroelèctrica



La central hidroelèctrica està situada al peu del llac que li dona nom, el llac d'Engolasters. La instal·lació ha estat una font continuada d'energia renovable des de la seva posada en funcionament i és un bé inventariat dins del Patrimoni Cultural d'Andorra per la seva arquitectura de granit i per representar la modernització del país. Aquesta central és la principal font d'electricitat del país aportant fins el 75% de la producció interna anual d'electricitat. El valor afegit d'aquesta central es troba en la gestió que se'n fa, ja que s'aprofita la seva gran maniobrabilitat per generar electricitat en els moments pic de preu de la importació, per així poder equilibrar els costos i reduir-ne

l'impacte sobre el subministrament al Principat.

Per fer funcionar la central, l'aigua es deriva de Ransol i Ràmio a través de canals soterrats que arriben al llac d'Engolasters. Aquest estany és un llac artificial en un paisatge natural on s'ha construït una presa per augmentar-ne la capacitat i poder regular la producció de la central hidràulica a través de la canonada forçada. Els estanys d'alta muntanya de Cabana Sorda, Juclà, Vall del riu i l'Illa són les reserves estacionals d'aigua per poder augmentar la producció hidràulica durant el període hivernal.

Recull de dades meteorològiques

Des de la construcció de la central hidroelèctrica es recullen diàriament les dades de temperatura i pluviometria de la presa de Ransol, del llac d'Engolasters i de la mateixa central. Aquestes són compartides per FEDA amb el Servei Meteorològic del Govern.

A banda de ser una peça clau per a la producció d'energia, el llac d'Engolasters és el protagonista de diferents activitats ofertes per FEDA en el marc de l'educació ambiental. Aquestes activitats, com el Camí Hidroelèctric i la narració de llegendes vora de l'estany,

juntament amb el servei que ofereix a la ciutadania, converteixen el recinte de la central hidroelèctrica en l'espai més important de FEDA i en l'essència de l'empresa.

Interconnexió i eficiència

(103-2 i 103-3 Eficiència del sistema)



L'elevada interacció del país amb França i Espanya per satisfer la demanda energètica dels usuaris i usuàries, fa que FEDA dirigeixi una part important dels seus esforços a gestionar les interconnexions amb els països veïns i controlar l'eficiència de la xarxa elèctrica en el seu conjunt. Per a dur a terme aquestes activitats de la manera més satisfactòria possible, FEDA disposa del **Despatx Elèctric d'Explotació**, que actua com a centre de control de la xarxa elèctrica.

Aquest organisme equilibra en tot moment la demanda elèctrica del país amb la generació i la importació d'electricitat. El servei és permanent al llarg de l'any i és el sistema de control on es centralitza qualsevol incident o avaria de la xarxa nacional. El Despatx, situat a la seu central de FEDA, és de vital importància per a la gestió del subministrament energètic i funciona com el cor de tot el sistema elèctric del Principat. En funcionament les 24 hores del dia els 365 dies de l'any, disposa de com a mínim dos professionals que assegurin el correcte funcionament de tota la xarxa.

Aquests professionals controlen el correcte estat de les instal·lacions elèctriques de FEDA, així com la continuïtat i qualitat del servei ofert. A més, el Despatx Elèctric compta amb tres sistemes principals d'ajuda a l'operació:

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.

Sistema de comandament de la central hidroelèctrica. 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 (energia, potència, qualitat de servei, etc.). Permet el seguiment continu, l'explotació i l'arxiu de dades, facilitant posteriors anàlisis i previsions futures de demanda.

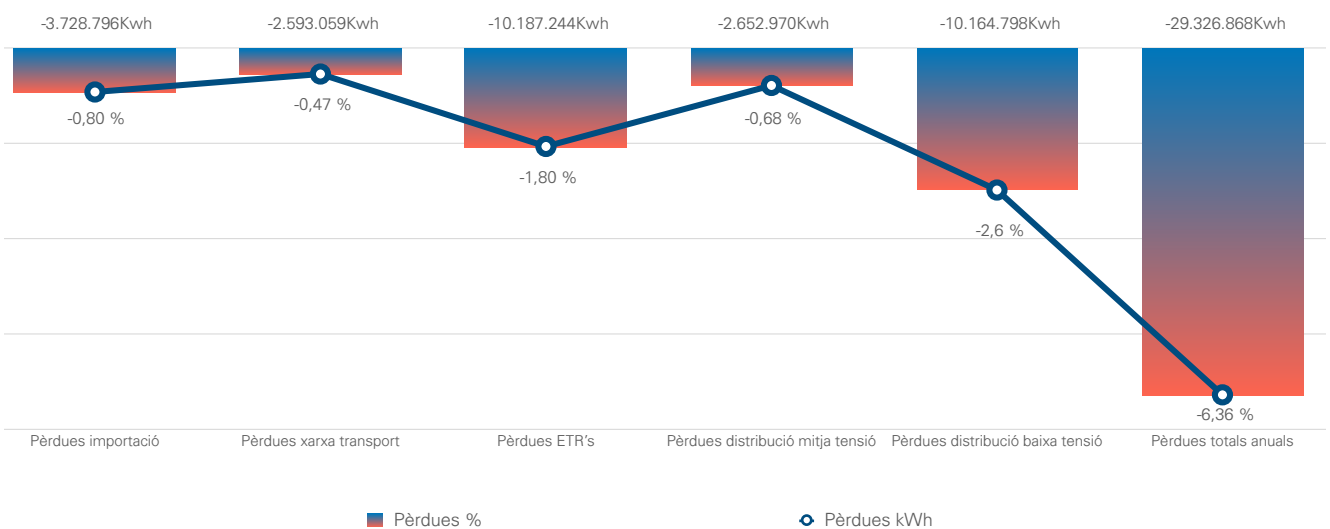
D'aquesta manera el Despatx Elèctric proporciona un gran control sobre el conjunt de la xarxa elèctrica andorrana i les seves interconnexions, i permet

monitoritzar, controlar i reduir les pèrdues d'energia de la xarxa i optimitzar contínuament l'eficiència del sistema.

A continuació es poden veure les pèrdues en el transport de l'energia al Principat per categoria de pèrdua.

Pèrdues del sistema elèctric andorrà (kWh i %) - 2019

(EU12)



*El percentatge fa referència a la pèrdua vs. els kWh d'energia de la categoria en concret

2.2 Emissions de CO₂ i Canvi Climàtic

(103-2, 103-3, 103-3 Emissions)

La reducció de les emissions de CO₂ és un dels principals objectius de FEDA. El compromís de Forces Elèctriques d'Andorra amb la sostenibilitat requereix mesures decidides per reduir les emissions de CO₂ i contribuir així a la lluita contra el canvi climàtic.

Un dels compromisos assumits davant de les Nacions Unides, vinculat amb el que estableix la LITECC, és la reducció en un 15% de les emissions de CO₂ per

cada GWh d'energia demanada amb horitzó al 2024, així com l'augment de l'eficiència energètica i el desenvolupament 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.



“Aquest Pla d’acció té com a objectiu convertir les energies renovables en el nou pilar del **model energètic del país**”.

Pla d’acció d’energies renovables

Per contribuir a la reducció de les emissions de CO₂, una de les principals fites de FEDA és el desenvolupament d’un full de ruta per invertir en noves infraestructures de producció d’energia renovable. Per definir aquest full de ruta s’estan duent a terme estudis de caràcter preliminar per avaluar les diferents alternatives disponibles, amb el suport de l’elèctrica francesa EDF, i està previst poder presentar al Govern una proposta en els propers mesos. Amb previsió d’això, FEDA ha reservat una partida de pressupost per al 2020 per a estudis i treballs tècnics

d’avaluació del potencial de producció d’energia renovable, i poder tirar endavant els projectes que s’aprovin.

Amb aquest Pla d’acció, que té com a objectiu convertir les energies renovables en el nou pilar del model energètic del país, FEDA ratifica el seu compromís d’invertir a curt termini en noves infraestructures de producció d’energia renovable i en la reducció de l’emissió de gasos d’efecte hivernacle en tots els àmbits possibles dels serveis que ofereix.

Petjada de carboni

FEDA és de les primeres empreses d'Andorra que ha fet un càlcul intern de la seva petjada de carboni. Aquest càlcul es duu a terme seguint el marc de referència de la ISO 14064:1-2012 i permet a l'empresa obtenir la informació necessària sobre les seves emissions de

Gasos D'efecte Hivernacle (GEH) i proposar accions de mitigació en aquest àmbit. Seguidament es mostra el detall de les emissions de GEH generades per FEDA en el desenvolupament de les seves activitats:

(305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

Emissions - t CO ₂ equivalents	2017	2018	2019
Emissions directes de GEH (abast1)	18.269	10.326	4.120
Emissions indirectes de GEH al generar energia (abast 2)	5.678	4.650	4.186
Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	115.047	98.761	100.757
Total Abast 1, 2 i 3	138.994	113.738	109.063

Intensitat de les emissions - t CO ₂	2017	2018	2019
Emissions de CO ₂ per empleat/da (plantilla pròpia i externa)	1.158	964	924
Emissions de CO ₂ per GWh distribuïts	240	195	188

Els projectes de cogeneració i xarxa de calor també són una de les prioritats del 2020 ja que es calcula que les xarxes de calor de Soldeu i de la Comella, juntament amb la futura central de cogeneració del Pas de la Casa, permetran una reducció de les emissions de CO₂ de fins a 10.200 tones anuals.

A nivell intern, FEDA disposa d'una política d'estalvi energètic que s'aplica a tots els edificis de la companyia i porta a terme accions de sensibilització

adreçades al personal de treball per minimitzar els consums energètics. En línia amb aquest compromís, i en compliment de la Llei d'Impuls de la Transició Energètica i del Canvi Climàtic, FEDA ha posat en marxa un pla intern de mobilitat anomenat Pla de Mobilitat d'Empresa (PME) que pretén optimitzar la mobilitat dels treballadors, afavorint l'ús de mitjans de transport alternatius al vehicle privat, i racionalitzar l'ús del cotxe.

Altres emissions

(305-6)

En el transport i la distribució de l'energia elèctrica, FEDA utilitza en les seves ETR diferents aparells (Interruptors, disjuntors) que contenen, en el seu interior, gas SF₆ (Hexafluorur de sofre). Aquests aparells, a l'igual que tots els dispositius i mecanismes de les ETR, disposen de mecanismes de seguretat en diferents nivells que donen una senyal d'alarma en cas de detectar alguna anomalia. Totes les alarmes que es produeixen en les diferents ETR arriben al Despatx Elèctric d'Explotació, on es tracta cada alarma amb l'equip corresponent.

FEDA duu a terme un control exhaustiu de les fuites de gas SF₆ degut al seu enorme potencial d'escalfament atmosfèric, 23.000 vegades superior al del CO₂, i per tant un element molt important a controlar per a mitigar la seva contribució al canvi climàtic. Aquest control inclou el manteniment anual de les instal·lacions. Per a dur a terme aquests manteniments FEDA disposa de dos tècnics formats i habilitats en la manipulació del gas SF₆. Durant les operacions de manteniment realitzades el 2019 no s'han registrat fuites de SF₆, essent les emissions total d'aquest gas de 4,83kg durant tot l'any.

2.3 Noves solucions

(203-1, 302-5, 305-5, 413-1, EU11)

Des de FEDA i les seves filials, FEDA Solucions i FEDA Ecoterm, es treballa diàriament per estudiar, dissenyar i implementar projectes i actuacions enfocats a la millora del servei a la clientela i a la lluita contra el canvi climàtic i la reducció de les emissions de CO₂, a la vegada que es contribueix al desenvolupament econòmic i industrial del país.

LITECC i l'Autoconsum

En el marc de la implementació de la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic (LITECC), FEDA proporciona solucions als usuaris i les usuàries per tal de que aquests puguin beneficiar-se de l'autoconsum complint així amb l'article 22 de la Llei. Actualment FEDA està treballant per tal d'assegurar la posada en servei immediata de qualsevol nova instal·lació d'autoconsum i treballa per a donar una resposta completa i automatitzada en un futur pròxim.

FEDA està impulsant un projecte de gestió d'autoconsum que pretén millorar el control i la gestió

de les peticions de la clientela que desitgi adherir-se a aquesta nova modalitat, adaptant els mecanismes i equips necessaris per permetre l'autoconsum d'energia fotovoltaica per part de particulars, i poder gestionar les necessitats de facturació, comptadors i d'altres requeriments de manera eficient i sostenible.

La producció d'energia mitjançant tecnologia fotovoltaica ja estava disponible dins dels serveis de FEDA, però gràcies al desenvolupament legislatiu del model d'autoconsum es preveu que l'aposta domèstica per a l'energia fotovoltaica augmenti en els propers anys.

Aquest augment de les instal·lacions fotovoltaiques també es pot veure afavorit pel gran potencial solar que tenen les teulades dels habitatges del Principat d'Andorra i pel fet de que la implantació d'aquesta energia es fomenta des del Govern amb ajudes del pla Renova i l'aprovació de la compra de l'energia sobrant o excedent per part de les distribuïdores.



Implementació de carregadors públics, domèstics i industrials



El pla ENGEGA ha facilitat l'increment de vehicles elèctrics purs i híbrids endollables a les carreteres andorranes. Aquests vehicles estan sent adquirits per particulars, majoritàriament, però també s'hi estan sumant empreses que veuen en el vehicle elèctric un estalvi important en el moment de l'adquisició, gràcies a les ajudes, i en el seu ús, amb un cost per 100km recorreguts d'uns 1,2€. Aquest fenomen també està passant arreu a Europa i cada cop més visitants arriben a Andorra en vehicle elèctric.

Durant aquest 2019 s'ha treballat intensament en la implantació i millora contínua de la xarxa de carregadors per a vehicles elèctrics. Degut a les diferents tipologies de xarxes de recàrrega (públiques, privades o domèstiques i industrials) i la seva particular casuística, s'ha treballat en cada una d'aquestes xarxes per separat, de manera que s'han dut a terme accions individualitzades per a la millora i futur desenvolupament de cada una d'elles. Tot i això, accions com el manteniment continu dels carregadors i el disseny de Plans d'Implantació per a cada tipus de xarxa són actuacions comunes que es realitzen en tots els casos.

Les següents taules evidencien el treball de FEDA respecte el desplegament dels carregadors elèctrics i la seva instal·lació en la via pública, així com l'augment en la seva utilització i eficiència amb una lleugera disminució del temps mig de recàrrega.

Dades generals (només via pública)	2018	2019
Energia total recarregada (kWh)	110.000	140.000
Temps mig de càrrega (hores)	1,91	1,41
Nombre de carregadors públics i privats	2018	2019
Carregadors a la via pública	20	24
Carregadors privats	68	105
Total	88	129

Xarxa pública:

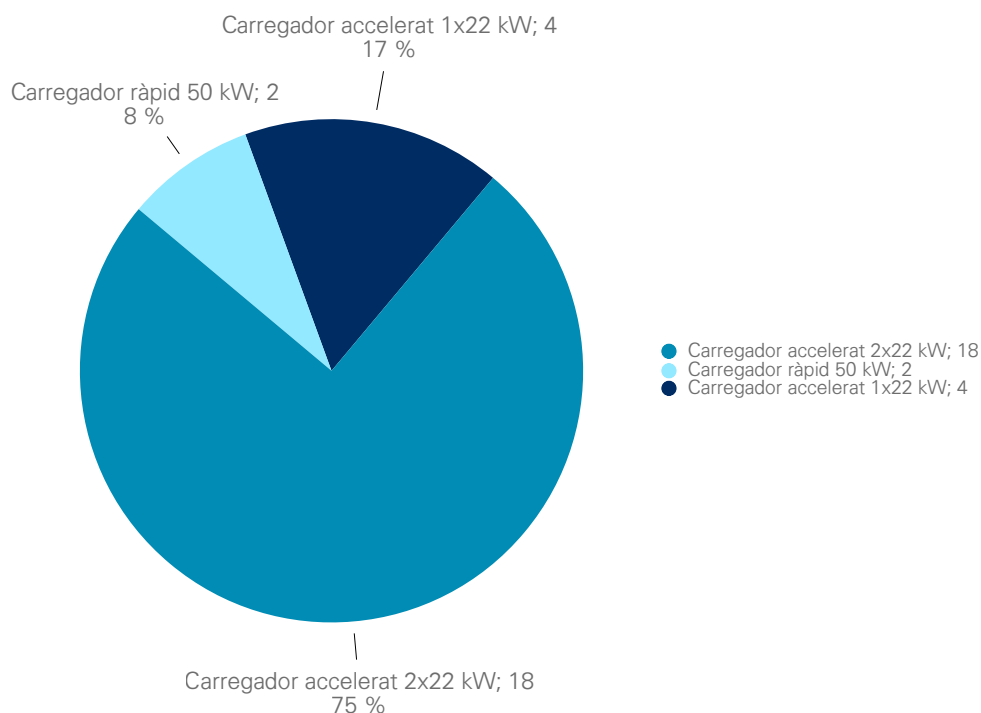
Pel que fa a la xarxa de recàrrega pública s'ha dissenyat el Pla d'Implantació de Carregadors de Vehicles Elèctrics, que defineix els criteris tècnics dels carregadors de la via pública i les condicions del servei i les tarifes aplicables a nivell nacional. També s'ha millorat la gestió del servei als usuaris i usuàries amb la creació d'una plataforma única i amb la introducció de la recàrrega del saldo amb targeta de crèdit.

El servei de recàrrega de vehicles elèctrics a la via pública necessita la instal·lació d'aparells de recàrrega que estiguin connectats a internet per a poder efectuar-ne una explotació remota des de la plataforma de gestió de la recàrrega de vehicles elèctrics. Es disposen de dos tipus de carregadors, els "ràpids" que permeten una recàrrega d'un vehicle

en mitja hora i els "accelerats" que permeten la recàrrega en 5 o 6 hores.

Actualment, FEDA disposa de 22 carregadors accelerats i 2 de ràpids i, per la seva banda, les altres empreses distribuïdores disposen de 12 carregadors accelerats addicionals. Aquesta quantitat es vol augmentar durant el 2020 amb la instal·lació d'11 carregadors més, 9 d'accelerats i 2 de ràpids, prioritzant les zones del centre d'Andorra la Vella i d'Escaldes-Engordany, així com els aparcaments de les pistes d'esquí. L'elevada estacionalitat d'aquests aparcaments és una raó de més per seguir amb l'actual reforma de les tarifes de recàrrega, que permetrà oferir tarifes diferents per carregador i franja horària.

Percentatge de carregadors públics per potència / tipus al 2019*



*4 Carregadors accelerats 1x22 kW més vs. 2018 (la resta estable)

Xarxa privada:

FEDA Solucions ofereix dues línies de productes pensats per a poder realitzar les càrregues de vehicles elèctrics i flotes a les llars i a les empreses, i en aparcaments públics o d'ús públic. FEDA

Solucions proposa 4 models de carregadors diferents, 3 pels privats (domèstics) i 1 pel sector públic i de serveis (industrials per empreses) tots en règim d'arrendament.

Xarxa privada domèstica:

S'ha dissenyat la política d'implantació dels carregadors en aparcaments privats domèstics així com la possibilitat de subministrar els carregadors en règim de lloguer. També s'han posat a disposició dels clients tres models diferents de carregadors domèstics: el model Bàsic, l'Avançat i el Premium. Els dos últims integren a través d'una app les dades del servei de recàrrega dels usuaris i usuàries.

Des de FEDA Solucions s'està treballant per a oferir el servei d'instal·lació dels carregadors per a particulars, amb la possibilitat d'adquirir el servei a través d'un lloguer mensual. FEDA Solucions també treballa per gestionar l'instal·lació d'un servei troncal de carregadors per a comunitats de veïns.

Xarxa de recàrrega industrial:

La implantació d'aquest tipus de xarxa de recàrrega contempla els carregadors de vehicles elèctrics en aparcaments d'empreses, tant en règim exclusiu com en règim públic, facilitant també el subministrament de carregadors en règim de lloguer. La gestió de les dades d'aquest servei es realitza a través d'una

plataforma informàtica que permet facilitar a la clientela el detall de les recàrregues elèctriques efectuades en les seves instal·lacions.

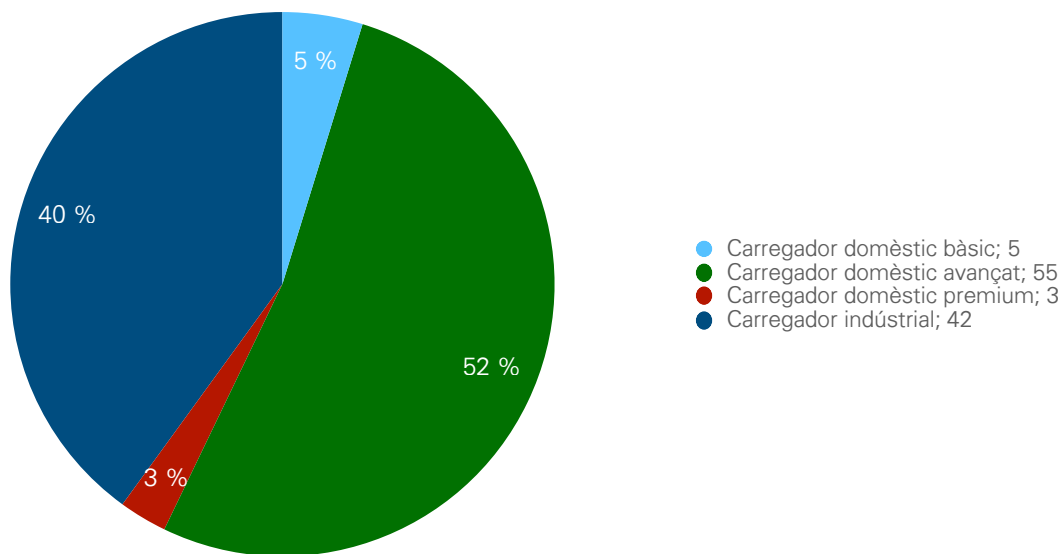
Per al 2020 es vol integrar els carregadors industrials dins la plataforma de gestió dels carregadors de la

xarxa pública i, en línia amb l'aposta de FEDA per la digitalització, oferir un servei de gestió remota dels carregadors on es podran gestionar les targetes

d'accés, definir les tarifes del servei, consultar les dades dels usuaris i usuàries o fins i tot adherir els carregadors a la xarxa pública.

A continuació es detalla el recompte de carregadors domèstics i industrials que FEDA ha instal·lat a la seva clientela:

Percentatge de carregadors privats per potència / tipus al 2019*



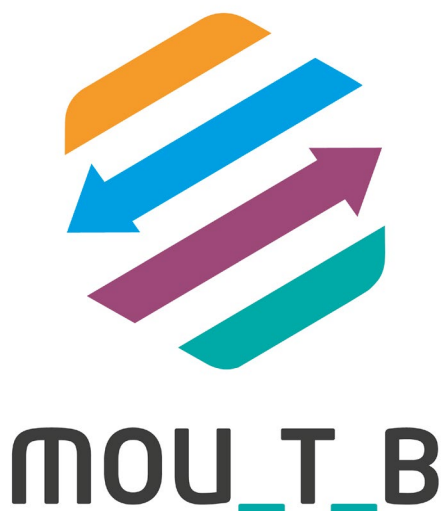
*37 carregadors més que el 2018, 22 dels quals són carregadors industrials i 15 carregadors domèstics

Plataforma de mobilitat intermodal MOU_T_B

El desenvolupament d'aquesta plataforma s'emmarca en el compromís de FEDA amb la sostenibilitat i en l'impuls que s'ha donat des de l'inici a la mobilitat elèctrica, amb la implicació en les diferents iniciatives d'aquest àmbit. Així, FEDA es va sumar al programa **Engega** del Govern d'Andorra des del primer moment, i també s'ha implicat en l'impuls d'una mobilitat més sostenible en col·laboració amb el Govern i els Comuns.

Aquesta plataforma de mobilitat ha estat desenvolupada amb la col·laboració de Siemens Mobility i, des de l'octubre de 2019 es troba en fase de proves.

L'aplicació té com a objectiu fomentar una mobilitat més fàcil i més sostenible al Principat. Així, en una sola aplicació es vol englobar la informació i gestió de les línies de transport públic, del servei de bicicleta elèctrica compartida, de la xarxa de carregadors per a vehicles elèctrics i dels aparcaments del país. En següents fases es podran afegir altres tipus de mobilitat. D'aquesta manera es vol:



- Unificar les dues concessionàries del servei nacional de transport interurbà, juntament amb un servei de geolocalització.
- Centralitzar el pagament del servei de bicicleta elèctrica compartida.
- Informar en temps real dels aparcaments públics dels Comuns de les 7 parròquies.
 - Oferir un nou sistema de pagament de la zona blava pels comuns.
 - Oferir accés als carregadors de vehicles elèctrics a la via pública i dins dels aparcaments implantant un sistema de reserves.

De cara a 2020 es vol disposar a la plataforma d'informació sobre el servei d'autobusos, els aparcaments del Comú de Canillo i els carregadors de

la via pública, així com l'accés al pagament d'aquests serveis a través de l'APP.

Monitorització del consum energètic per a edificis públics

La iniciativa de Monitorització Energètica per a edificis públics és una de les solucions centrades en la Gestió d'Eficiència Energètica que ofereix FEDA Solucions. Amb aquesta iniciativa, FEDA preveu realitzar actuacions d'eficiència energètica en diferents centres escolars durant els propers 4 anys. A través de la instal·lació de comptadors intel·ligents que recolliran dades de consums i les introduiran a una plataforma de gestió centralitzada, es podran efectuar informes de seguiment dels consums d'energia per centre,

per servei i per tipus d'energia, amb l'objectiu de realitzar comparatives i identificar àrees d'ineficiència i diferències en la gestió, podent incentivar així un ús més racional de l'energia.

Durant aquest 2020 es volen incloure dues escoles dintre del projecte d'eficiència energètica i, posteriorment ampliar les actuacions cap a altres edificis de caràcter públic.

Centrals de cogeneració

Actualment, FEDA Ecoterm disposa d'una planta de cogeneració en ple funcionament i en contínua expansió (Soldeu – el Tarter), una segona posada en marxa a finals d'aquest any (la Comella) i d'una tercera en fase de construcció (el Pas de la Casa).

La planta i la xarxa de calor de Soldeu – el Tarter

La xarxa de calor de Soldeu – el Tarter va ampliar-se durant el 2018 i al llarg d'aquest 2019 s'hi han incorporat nous habitatges. La xarxa, que parteix de la central de cogeneració de Soldeu, creix any rere any i actualment ja permet estalviar l'emissió de prop de 1.400 tones de CO₂ l'any. Durant els darrers mesos de 2019, es van realitzar les obres per fer arribar la xarxa de calor a un complex d'habitatges que compta amb prop de 200 apartaments i un grup d'edificis privats i turístics, i al mateix mes de desembre es van poder finalitzar amb èxit i en el termini previst.

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

La central de cogeneració: sistema de producció centralitzat d'electricitat i calor que disposa d'un motor i de dues calderes de suport, ambdós alimentats per gas natural líquat.

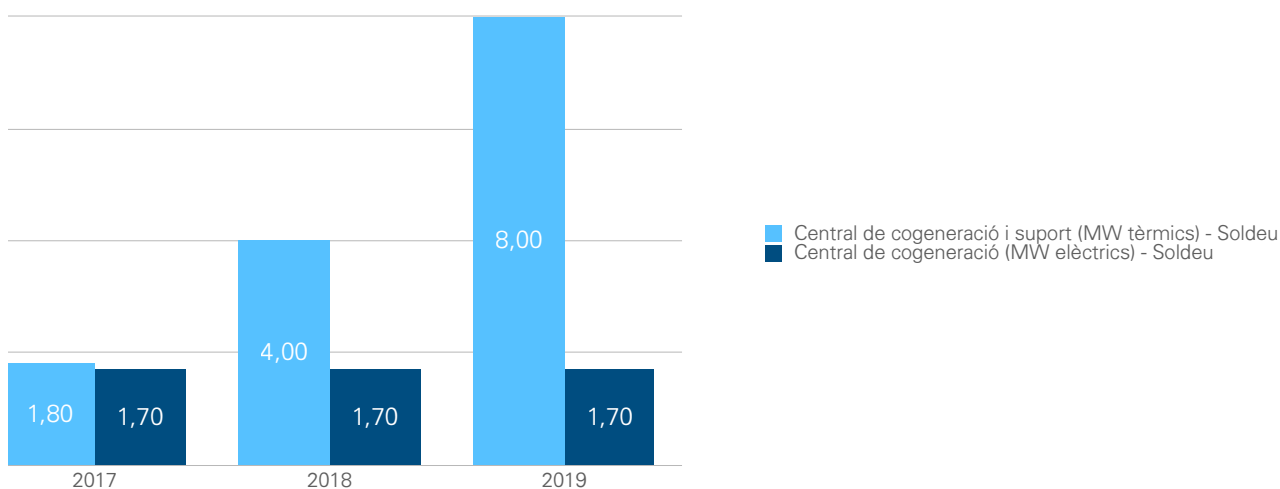
La xarxa de calor: transporta l'aigua calenta, des de la central a l'usuari o usuària final, per a la distribució

de calefacció i aigua calenta sanitària a la clientela.

Les subestacions: instal·lació ubicada dins dels edificis dels clients a on es realitza la transferència de calor entre la xarxa de calor i la instal·lació interior de l'edifici.

Potència instal·lada

(EU1)

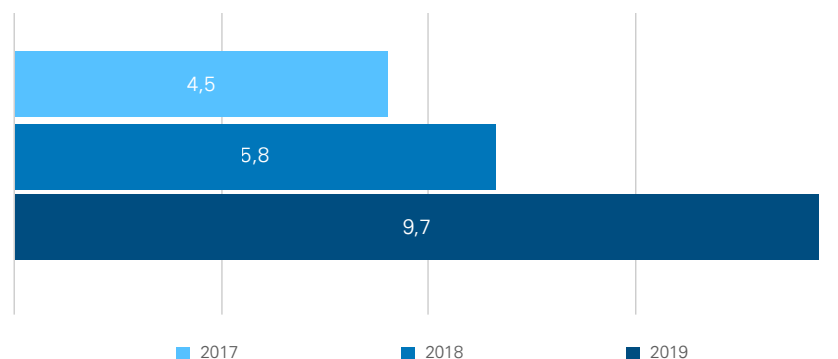


Eficiència de generació Soldeu	2018	2019
Eficiència general (%)	66%	73%
Calor subministrada (GWh)	5,8	9,7
Electricitat subministrada (GWh)	5	5,7

Gràcies a l'augment de clientela, la producció d'energia tèrmica s'ha incrementat any rere any, mentre que el 2017 es van generar 4,5 GWh d'energia tèrmica, el 2018 se'n van generar 5,8 GWh i durant el 2019

se n'han generat 9,7 GWh. Així mateix, la producció elèctrica ha augmentat des dels 5 GWh del 2018 als 5,7 GWh d'enguany, l'equivalent al consum de 1.400 llars.

Producció d'energia tèrmica (GWh)





“Aquest projecte vol optimitzar el **rendiment energètic** de la incineració de residus del Centre de Tractament de Residus d’Andorra”.

La planta i la xarxa de calor de la Comella

Seguint el conveni signat el 2018 entre el Comú d’Andorra la Vella i FEDA per a la construcció i explotació de la segona xarxa de calefacció urbana d’Andorra la Vella, a finals d’aquest 2019 la xarxa ha començat a abastir de calor els edificis més pròxims i el centre esportiu dels Serradells amb una potència instal·lada de 3,5 MW tèrmics. Aquest projecte vol optimitzar el rendiment energètic de la incineració de residus del Centre de Tractament de Residus d’Andorra (CTRASA), reaprofitant la calor residual generada. Així, amb la totalitat de la xarxa

connectada, es podran reduir les emissions en 6.700 tones de CO₂ anuals. La instal·lació, que utilitza com a combustible primari els residus sòlids urbans, preveu una producció anual de 17 GWh d’electricitat i de 22 GWh d’energia tèrmica, equivalents al consum de 2.000 llars. Amb els residus es cobrirà la major part de les necessitats de calor de la zona d’influència de la xarxa de calor, i addicionalment es construirà una central de suport amb dues calderes de gas natural, especialment pensades per als pics de demanda o les aturades del Centre de tractament de residus.



3. ORIENTACIÓ A LA CLIENTELA

FEDA posa els usuaris i les usuàries al centre de les seves actuacions i treballa per a garantir un servei segur i de qualitat, en la gestió dels diferents models d'accés a la xarxa, i crear una experiència satisfactòria per a la clientela, assegurant en tot moment la salut i seguretat d'aquesta. Volem acostar la innovació en

els nostres serveis i els beneficis de la digitalització de la companyia als nostres usuaris i usuàries, oferint-los solucions que responguin a les seves demandes energètiques i de mobilitat.

3.1 Qualitat i seguretat del servei

FEDA ofereix garanties òptimes en el subministrament d'energia a fi que se'n pugui fer un ús segur i responsable. Compleix amb tots els procediments legals per evitar que es connectin instal·lacions no reglamentàries que puguin comportar riscos per la xarxa i pels usuaris i usuàries, i totes les instal·lacions connectades són objecte de controls periòdics de seguiment que permeten garantir la seguretat de

la instal·lació i el seu correcte funcionament. FEDA treballa contínuament en la realització d'inspeccions, i verifica que les instal·lacions dels clients es troben en bones condicions i no suposen un risc per als altres usuaris. FEDA porta a terme una millora contínua de les infraestructures del Principat per tal d'assegurar en tot moment el subministrament d'energia al país.



FEDA





“La prova pilot, que ha tingut un resultat molt satisfactori, s’ha dut a terme sobre els 16 transformadors que FEDA té instal·lats a les seves subestacions i a la seu Central”.

Eina de Gestió d’Actius

Davant els grans canvis que s’estan produint en el mix energètic d’Andorra, ara més que mai és necessària una correcta gestió de la xarxa de subministrament i de la qualitat i seguretat del servei que ofereix FEDA. En aquest sentit, durant el 2019 s’ha realitzat una prova pilot de la nova Eina de Gestió d’Actius de Manteniment. L’objectiu d’aquesta eina és ajudar en la presa de decisions sobre la realització de manteniments o renovacions de material en funció de criteris tècnics, que permeten estimar la durada de vida útil de cada element.

La prova pilot, que ha tingut un resultat molt satisfactori, s’ha dut a terme sobre els 16 transformadors que FEDA té instal·lats a les seves subestacions i a la Central de producció hidroelèctrica. Aquesta nova

eina permetrà enfocar les accions de manteniment en aquells que siguin més importants i fer un pas endavant en la seva gestió. L’eina ajudarà a FEDA a evolucionar de l’actual model de manteniment preventiu i correctiu tradicional i programat, cap a un model de manteniment predictiu que anticipi potencials accidents i permeti incrementar la fiabilitat de les instal·lacions.

Per al 2020, i com a part de l’estratègia de digitalització de la companyia, es continuarà potenciant l’ús d’aquesta eina, amb l’objectiu d’automatitzar les entrades d’informació que necessita per aprofitar al màxim el seu potencial predictiu, incrementant la fiabilitat de les seves estimacions.

Garantia de subministrament

(EU4)

En el marc de l'orientació a la clientela, la màxima prioritat de FEDA és la qualitat del subministrament elèctric gràcies a la inversió que anualment porta a terme a través de les accions de renovació i manteniment de la xarxa del país.

La xarxa de distribució, dissenyada amb malla oberta, permet diverses vies d'alimentació, de forma que FEDA pot executar treballs d'extensió o manteniment de la xarxa sense que els usuaris i les usuàries tinguin afectació en el seu servei. Les operacions de reparació s'executen amb sistemes de comandament

a distància i calculadors per poder restablir el servei en un període d'entre 15 i 30 minuts. Només per a un nombre reduït de clients (1%) les avaries són resoltes en un temps superior als 30 minuts, temps que depèn de factors tècnics i meteorològics. Aquesta xarxa de distribució, de més de 700 km de llarg, es troba majoritàriament soterrada, responent al compromís de protecció de l'entorn natural d'Andorra i de la salut i seguretat dels usuaris i les usuàries, i gràcies a les actuacions anuals de soterrament progressiu de les línies de mitja i baixa tensió.

A continuació es poden veure les dades desglossades dels diferents trams de la xarxa, segons la seva tipologia:

Línies de transport i distribució 2019	2019		
	Longitud (km)	Aeri i Trenat Aeri (%)	Soterrat (%)
Línies alta tensió (225kV)	8,88	62%	38%
Línies alta tensió (110kV)	53,8	73%	27%
Línies de mitjana tensió (20kV)	327	13%	87%
Línies de baixa tensió	361	7%	93%
Total	749	15%	85%

Per tal de garantir el subministrament elèctric futur de tot el Principat, enguany FEDA ha seguit realitzant diferents accions de manteniment rellevants de la xarxa de subministrament, i ja està treballant en un dels projectes més ambiciosos i estratègics dels propers anys: la substitució de la línia de 110kV

d'Encamp a Grau Roig. Així mateix, a l'abril de 2019 s'han iniciat els treballs de la futura ETR de la Gonarda, una infraestructura necessària per poder garantir amb qualitat el creixement del subministrament elèctric de les Valls del Nord.

ETR d'Encamp

L'Estació Transformadora i Repetidora (ETR) d'Encamp és la més antiga del país i assumeix el 47% del repartiment de l'energia elèctrica d'Andorra. És per això que FEDA inverteix constantment en la renovació dels seus equips, i així s'ha aconseguit al llarg dels anys triplicar la seva capacitat. L'última actuació s'ha realitzat entre els mesos de maig i octubre del 2019 i ha consistit en la renovació de 9 seccionadors i d'una part dels equips elèctrics originals des de la seva

construcció el 1968. Els treballs han estat complexos ja que s'han realitzat amb la instal·lació en funcionament per no perjudicar el subministrament elèctric dels consumidors i consumidoras. És per això que s'han aplicat mesures rigoroses d'aïllament i de seguretat que han permès concloure els treballs amb èxit, sense cap incidència ni alteració del servei en els sis mesos que han durat els treballs.



“L’Estació Transformadora i Repetidora d’Encamp és la més antiga del país i assumeix el 47% del repartiment de l’energia elèctrica d’Andorra”.

A més de l’ETR d’Encamp, FEDA disposa de 3 estacions transformadores més en ple funcionament. L’ETR d’Encamp és la més gran de les quatre, seguida de les de Margineda, Ransol i Grau Roig. El funcionament d’aquestes infraestructures és imprescindible per al bon

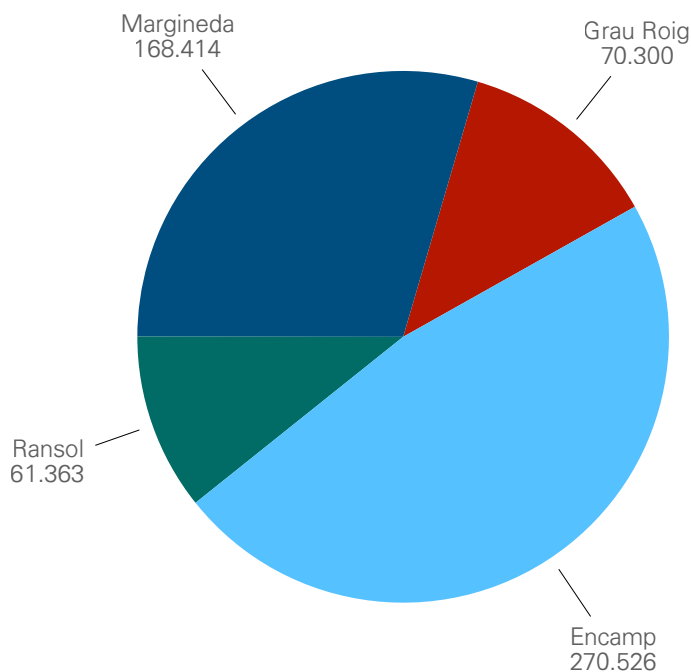
subministrament de tot el país i per afrontar els reptes de la transició energètica, que engloben l’increment de la producció elèctrica interna del Principat i la diversificació de les fonts de generació.

A la taula següent es pot veure la potència instal·lada, garantida i demandada en cada una de les ETR de FEDA:

Estacions Transformadores 2019			
	Potència instal·lada en transformadors (MW)	Potència garantida en transformadors (MW)	Potència màxima demandada (MW)
Encamp	180	108	77
Ransol	72	36	18
Margineda	72	36	33
Grau Roig	432	216	23
Total	756	396	151

En el gràfic a continuació s'indica l'energia transitada en cada una de les ETR:

Energia transitada a les ETR (MWh) - 2019



Línia d'alta tensió Encamp - Grau Roig

FEDA està treballant en el projecte de substitució de l'actual línia de 110 kV que uneix l'ETR d'Encamp, Ransol i Grau Roig. Aquesta nova infraestructura permetrà substituir la línia actual i triplicar la capacitat actual de transport d'energia elèctrica, i és un dels projectes estratègics previst per reforçar la xarxa elèctrica del Principat.

El nou traçat té una llargada prevista de 17,5 quilòmetres i compta amb 71 pilones, totes ubicades fora de nuclis urbans i en terrenys públics. La substitució de la línia forma part del Pla Sectorial d'Infraestructures Energètiques d'Andorra i s'emmarca en el context energètic que defineix la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic (LITECC), ja que la voluntat de FEDA amb aquest projecte és potenciar la descarbonització i la mobilitat sostenible. Amb l'increment de la capacitat màxima de la línia, que actualment en hores de pic es troba prop del seu límit, es podrà assumir els increments futurs de demanda derivats de l'electrificació dels sistemes de calefacció, així com del desenvolupament de la mobilitat elèctrica al país.

TIEPI i NIEPI

(EU28, EU29)

Una de les millors maneres de mesurar la qualitat i garantia del servei elèctric és a través dels Índex de Qualitat Elèctrica TIEPI i NIEPI. L'indicador TIEPI (Temps d'Interrupció Equivalent de la Potència Instal·lada) mesura la continuïtat del subministrament i mostra la durada, en minuts, de les interrupcions del subministrament elèctric en relació amb la potència total instal·lada. És a dir, el temps mitjà d'interrupció per a tots als usuaris i usuàries degut a avaries de la

xarxa de FEDA o de les xarxes dels països veïns. El NIEPI, en canvi, és el càlcul de la potència instal·lada afectada per les interrupcions respecte la potència instal·lada total. En el 2019 destaca la reducció en prop d'un 57% en el temps d'interrupció TIEPI fins als 14 minuts anuals, així com la disminució de la clientela afectada per avaries de la xarxa en un 39%, uns resultats que mostren la preocupació i el compromís de FEDA per millorar de forma constant el servei ofert.

A les taules que es mostren a continuació també hi apareix l'índex SAIFI (*System Average Interruption Frequency Index*), usat internacionalment i referent al nombre mitjà d'interrupcions que experimenta un client al llarg de l'any:

TIEPI Anual (minuts)	2017	2018	2019
Avaries	10,3	28,4	6,9
Interrupcions programades	1,0	4,0	7,1
Total	11,4	32,5	14,0
Nombre de clients afectats	ND	10.936	6.628
Freqüència anual dels talls d'energia	2017	2018	2019
NIEPI	1,46	0,364	0,165
SAIFI	ND	0,00402	0,00829

3.2 Experiència de la clientela

Satisfer les necessitats energètiques dels usuaris i les usuàries aportant solucions sostenibles i innovadores, garantint un adequat accés a l'electricitat i una gestió responsable de la informació, són els eixos d'actuació

que FEDA segueix per tal de mantenir la bona experiència i el nivell de satisfacció de la clientela amb els seus serveis.

Satisfacció de la clientela

(102-44, 103-3 Disponibilitat i fiabilitat, 103-3 Eficiència del sistema, 413-2, 103-3 Salut i seguretat dels clients, 103-3 Accés)

Des de FEDA tenim clar que les queixes i reclamacions dels usuaris i les usuàries són oportunitats de millora per a l'empresa i per això comptem amb un mecanisme de gestió de queixes que permet mantenir un seguiment de tots els nostres aspectes a millorar. Durant aquest any s'ha realitzat una ampliació del sistema de gestió de queixes que ha comportat un augment de l'eficiència en la gestió d'aquestes i una millora dels mecanismes de resposta en cada departament.

Aquestes queixes poden comportar la realització d'una acció concreta per part de FEDA (com anar a llegir de nou algun comptador o ajustar estimacions de lectures segons la lectura real proporcionada pels usuaris i usuàries), periòdicament, des del departament de facturació, es realitza una anàlisi d'aquestes queixes i es plantegen millores durant el procés per tal de mitigar-les.

Al següent gràfic es pot veure com FEDA treballa per donar resposta a les reclamacions de la clientela amb la major celeritat, amb el 80% del total de les 218 reclamacions solucionades en menys de 24 hores:

% de reclamacions segons el temps de resposta - 2019



“Els resultats globals del 2019 han mantingut els nivells d’excel·lència dels darrers anys, amb puntuacions per sobre del 8 sobre 10, repetint el valor del 2018 amb un valor de 8,2”.

La satisfacció dels usuaris i les usuàries respecte al servei ofert és una de les prioritats de FEDA. Per aquest motiu, anualment es fa una enquesta de satisfacció al públic, per conèixer amb la màxima precisió possible quins són els àmbits millor valorats i quins són els aspectes en què FEDA pot avançar per satisfer millor les expectatives dels usuaris i les usuàries.

Aquesta enquesta es fa cada any durant el tercer trimestre i es manté l’orientació de les preguntes per poder observar la progressió d’aquestes dades any a any. Així, es qüestiona a la clientela professional i domèstica per tenir una visió global dels diferents serveis oferts.

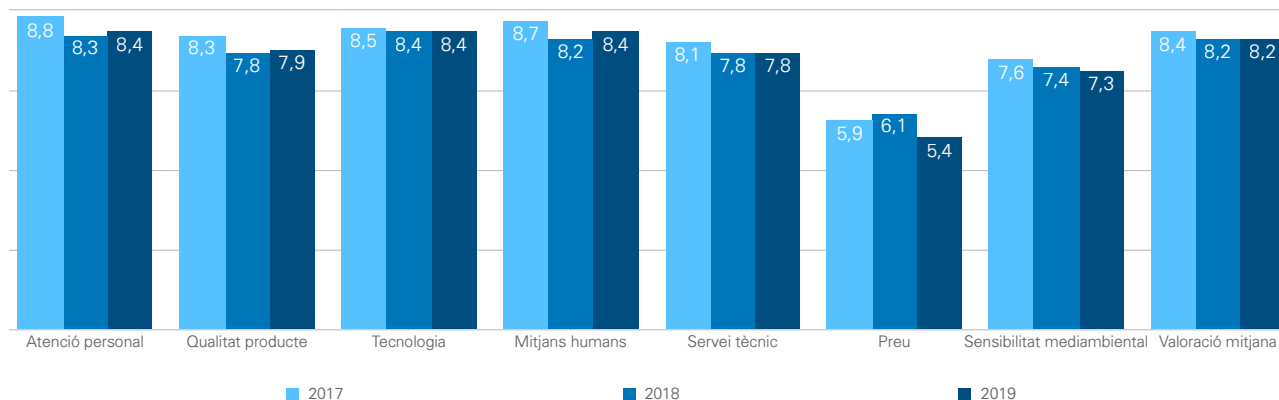
Un cop obtingudes les dades, FEDA analitza els resultats i defineix plans de millora per respondre a les demandes dels usuaris i usuàries. Concretament, els resultats globals del 2019 han mantingut els nivells d’excel·lència

dels darrers anys, amb puntuacions per sobre del 8 sobre 10, repetint el valor del 2018 amb un valor de 8,2. No obstant això, s’han detectat també àrees de millora, que enguany estan relacionades amb la percepció del públic respecte a la implicació de FEDA en la seva sensibilitat mediambiental. FEDA orienta les seves decisions per respectar sempre la sostenibilitat, i tenint en compte la puntuació obtinguda de 7,3 sobre 10, s’ha volgut reforçar aquest àmbit impulsant per al 2020 l’elaboració d’un pla de sostenibilitat de l’empresa.

Pel que fa als aspectes més ben valorats pels clients de FEDA, destaca la satisfacció amb els mitjans tècnics, l’atenció personal i la competència professional, que es valoren amb una nota de 8,4. Aquests resultats mostren la clara orientació de FEDA on la clientela està al centre de les nostres activitats.

Al gràfic següent s'inclou el detall dels resultats obtinguts en l'enquesta de satisfacció i la seva evolució en els darrers 3 anys:

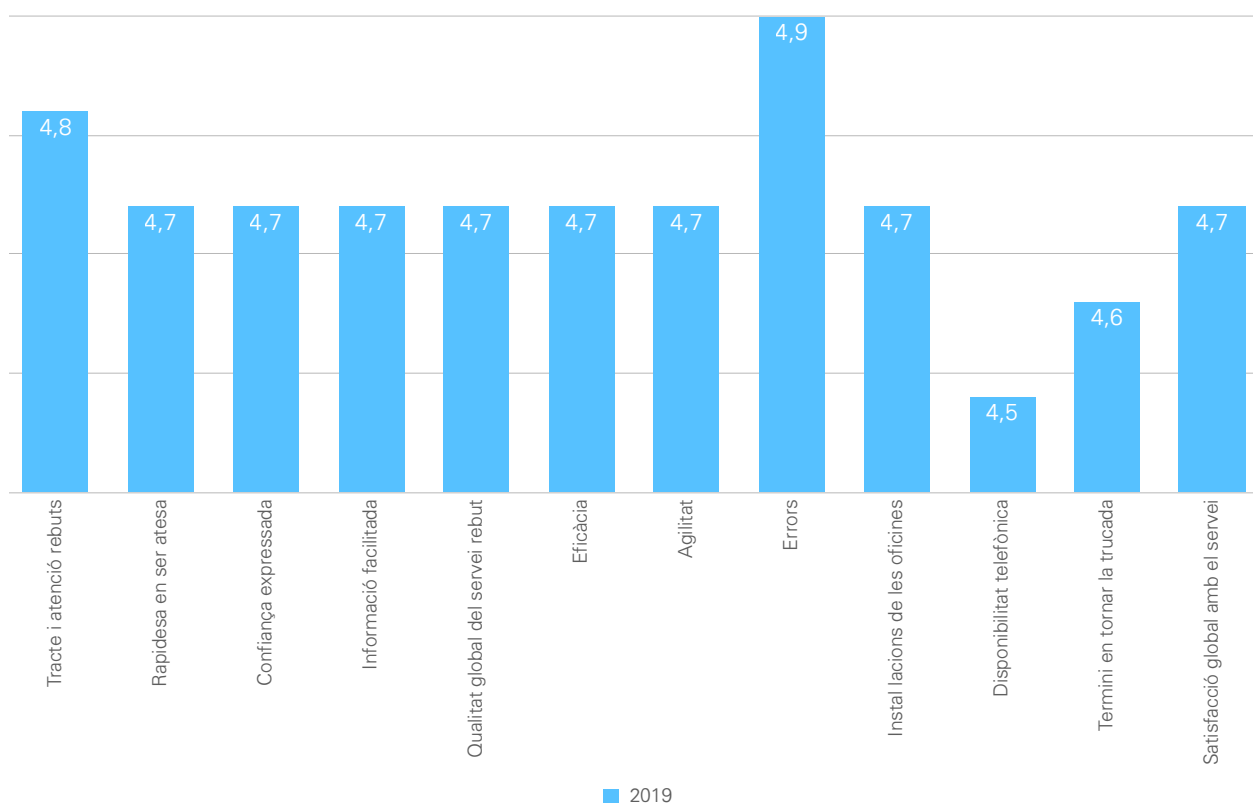
Resultats de l'enquesta de satisfacció general de FEDA (Sobre 10)



FEDA també realitza una enquesta telefònica específica de satisfacció del servei d'atenció al públic, adreçada als clients i les clientes que han estat atesos a les oficines comercials i per telèfon. L'objectiu d'aquesta enquesta és aprofundir en un aspecte tan important per a FEDA com és la relació més directa amb la seva clientela. En

aquest sentit, els resultats mostren unes puntuacions exemplars que fan enorgullir l'organització i que ens motiven a mantenir els esforços en aquest àmbit. Els resultats que es mostren a continuació estan avaluats sobre un màxim de 5 punts:

Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (Sobre 5) - 2019



Privacitat de la informació

(103-2 i 103-3 Privacitat del client)

“La pàgina web de FEDA posa a disposició un formulari de contacte a través del qual la nostra clientela pot sol·licitar qualsevol tipus d’informació, aclariment o dubte sobre el servei o la gestió de les seves dades”.

FEDA està compromesa en salvaguardar la privacitat de la seva clientela i de totes les seves dades, en línia amb els desenvolupaments legislatius en l’àmbit Europeu. La digitalització dels serveis de FEDA suposa un repte majúscul en la transformació digital de la companyia. L’adaptació contínua a les directrius internacionals en matèria de seguretat de la informació ha motivat FEDA a implantar nombroses mesures d’índole tècnica i organitzativa, que assegurin una adequada gestió de les dades personals de la seva clientela.

Per tant, i per tal de garantir la seguretat de la informació de FEDA, de la seva clientela, i el compliment de les normatives existents en aquest àmbit, aquest 2019 FEDA ha incorporat al seu equip un responsable de seguretat de la informació que es farà càrrec, entre d’altres, del desplegament del Pla Director de Seguretat de la companyia. Amb la creació d’aquest lloc de treball, FEDA mostra el seu

compromís amb el respecte a la privacitat i avança en l’establiment de protocols i mesures de seguretat que són imprescindibles per la digitalització de l’entitat.

Així, s’han revisat mecanismes de sol·licitud de dades per part de FEDA, per garantir que no es demani informació que no sigui pertinent i estrictament necessària per a la finalitat per a la qual es recullen (alta de clientela, gestió d’avaries, facturació, etc.).

La pàgina web de FEDA posa a disposició un formulari de contacte a través del qual la nostra clientela pot sol·licitar qualsevol tipus d’informació, aclariment o dubte sobre el servei o la gestió de les seves dades. FEDA tracta confidencialment totes les dades rebudes, i les utilitza únicament per a les finalitats indicades i de manera interna, sense cedir-les ni comunicar-les a tercers sense el permís de l’usuari o la usuària, excepte en els casos legalment previstos.

Innovació i digitalització al servei de la clientela

El futur del sector energètic requereix la innovació i la digitalització com a pilars per al creixement i la resposta a les necessitats dels nostres clients i les nostres clientes, i en aquest sentit, FEDA aposta per aplicar aquests conceptes de forma global a tots els seus serveis. Alguns dels exemples que ho mostren

són l’impuls de la plataforma de mobilitat intermodal, l’aplicació mou_T_B, el desenvolupament de la xarxa de carregadors per a vehicles elèctrics a la via pública, la comunicació a través de xarxes socials o el replantejament dels pagaments dels usuaris i usuàries a través de la plataforma Paylink.

Plataforma Paylink

L'eina Paylink és una plataforma per gestionar els rebuts pendents de pagament, que permet que mitjançant l'enviament d'un enllaç o SMS, el client pugui realitzar el pagament de l'import pendent a través d'un TPV (Terminal de Punt de Venda) virtual. Disponible des del 2017, destaca la ràpida interacció amb la qual poden actuar els usuaris i les usuàries, la disponibilitat d'atenció les 24 hores del dia i 7 dies a la setmana sense necessitat de desplaçar-se a les oficines i la capacitat d'atendre les peticions de pagament des del mòbil, tauleta o l'ordinador de manera immediata.

Per tant, la implementació exitosa de la plataforma de Paylink ha permès que la nostra clientela pugui gaudir d'una major comoditat a l'hora de fer els pagaments, especialment per aquella que té dificultats de desplaçament o que per motius laborals viatja a l'estranger. A més, l'eina ha sigut un èxit de doble vessant, ja que a més d'augmentar la satisfacció d'aquesta clientela, ha permès també reduir el nombre d'impagaments anuals.

Aquesta constant innovació que dona un valor afegit als serveis de l'empresa, repercuteix a tota l'organització, especialment en el camp de la digitalització dels serveis a la nostra clientela.

Xarxes Socials

Amb la voluntat d'acostar-se el màxim possible a la ciutadania d'Andorra i d'establir les vies de comunicació més directes possibles i amb la màxima transparència que requereix ser una entitat pública, FEDA és present a diferents xarxes socials com Instagram, Facebook i Twitter. La digitalització en l'àmbit de la comunicació permet un diàleg bidireccional que aporta el valor

afegit de la immediatesa i que per tant és un benefici tant per a FEDA, per la possibilitat de mostrar de forma transparent la seva gestió, com per als usuaris i les usuàries, que poden disposar d'informació actualitzada en qualsevol moment del dia i realitzar peticions d'informació addicional.

A la taula següent es mostra l'evolució dels seguidors de FEDA a les diferents xarxes socials:

Seguidors i seguidores @FEDA	2017	2018	2019	Increment 2018-2019
Facebook	2.165	2.460	2.636	+7%
Twitter	2.100	2.518	2.733	+9%
Instagram	0	977	1.273	+30%

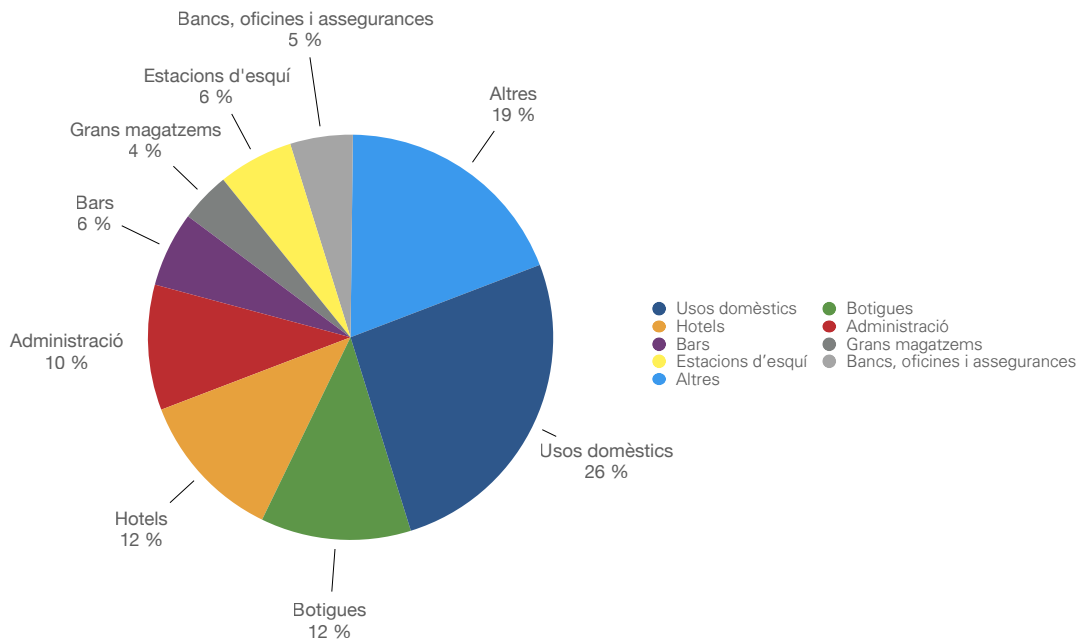
3.3 Accessibilitat

(103-2 i 103-3 Màrqueting i etiquetatge, 203-2, 417-1, 103-2 i 103-3 Accés)

FEDA garanteix, mitjançant la generació i transport d'energia elèctrica, l'accés a l'energia al 100% dels usuaris i usuàries del Principat. Per tal d'oferir de manera equitativa aquesta energia, es disposa d'un sistema de tarifes fixades pel Govern (partint de les propostes de FEDA com a operador del mercat), que s'adapten als consumidors i les consumidoras segons les seves ne-

cessitats. La informació sobre aquestes tarifes així com tota l'explicació del seu funcionament respecte a la facturació es troba disponible al portal web de FEDA. Com es mostra al gràfic a continuació, FEDA disposa d'un ampli ventall de clients i clientes que es concentren majoritàriament en la zona d'ús domèstica, petits comerços, hotels i administracions públiques.

Distribució de la clientela segons tipologia comercial (%) -2019

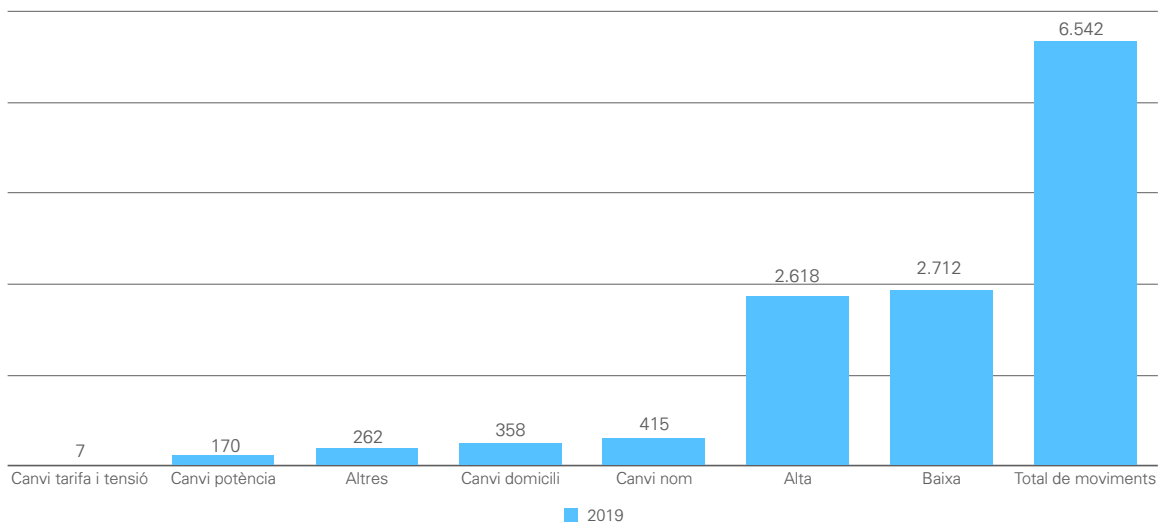


Pel que fa a les noves altes de servei o als canvis de domicili, FEDA s'esforça per proporcionar una resposta el més ràpida possible. Des del moment en què es formalitza l'alta a les oficines d'atenció al públic, s'envia una ordre al departament de comptadors i un operari assignat gestiona l'alta en el període de temps més breu possible. En el 2019 s'han mantingut els nivells de servei d'anys anteriors, amb un temps

mitjà de connexió de nous contractes de 3,9 hores laborables, tot i el creixement en més 4.975 kW de nova potència contractada, duplicant la petició de l'any anterior (2.455 kW).

Com es pot veure al gràfic següent, FEDA realitza un elevat nombre de moviments de contractació, essent les altes i baixes de servei les gestions més habituals:

Moviments de contractació - 2019



Pel que fa a les desconexions dels usuaris per impagament, FEDA porta un control exhaustiu d'aquestes i agilitza els tràmits de pagament i gestió de les desconexions de tal manera que, en la totalitat dels casos, el temps de tall entre el pagament i la reconexió no és mai superior a 24 hores.

A continuació es mostra una taula amb informació sobre els talls per impagament i el retorn de rebuts, on s'observa una reducció en els talls per impagament, que passen de 1.160 a 1.018, gràcies, en part, a les facilitats de pagament de la plataforma Paylink.

(EU27)

Número de desconexions residencials per impagament	2017	2018	2019
Talls per impagament	951	1.160	1.018
Retorn de rebuts	4.015	3.997	4.080
% Desconnexions per impagament	24%	29%	25%
% de talls per durada entre el pagament i la reconexió			
Menys de 24 hores	100%	100%	100%

Gestió de tarifes

(EU3, 103-2, 103-3 Màrqueting i etiquetatge i 302-1)

Les tarifes elèctriques de FEDA, fixades pel govern, tenen l'objectiu de garantir l'accés a l'energia de tota la ciutadania, potenciant l'estalvi energètic i econòmic. Aquest sistema té en compte la necessitat de repercutir els preus de compra de l'energia, mantenir una estabilitat a llarg termini i donar resposta a les diferents necessitats dels usuaris i usuàries, a la vegada que garantir la capacitat de FEDA d'assumir les fluctuacions de preu del mercat. El model de tarifes presenta una oferta adaptada als diferents usos de l'energia i a les necessitats de la ciutadania.

FEDA exerceix un paper clau en l'ordenament energètic del país, subministrant electricitat a la resta de companyies distribuïdores, responsables del subministrament a les diferents parròquies on FEDA no realitza la distribució.

D'altra banda, FEDA Solucions ofereix el servei de càrrega de vehicles elèctrics a la via pública i de manera privada, amb unes tarifes adaptades al foment de la mobilitat elèctrica i que tenen per objectiu donar servei a tots els usuaris i usuàries que requereixin d'una recàrrega puntual o perllongada. Així, les dues

primeres hores de recàrrega a la via pública durant l'any 2019 han estat gratuïtes, i després el preu ha sigut d'1,25 euros /15 minuts, per tal d'afavorir la mobilitat i que les places de recàrrega no es facin servir com a zones d'aparcament. En el cas dels carregadors privats, FEDA ofereix el lloguer d'aquests tant per a la clientela domèstica com industrial i fixa els preus mensuals d'aquest lloguer per a cada tipus de carregador. En el cas dels carregadors domèstics, el preu mensual es fixa en 8 euros el model de carregador bàsic, 11 euros el model avançat i 16 euros el model Premium; en el cas dels carregadors industrials, hi ha un únic preu mensual de 16 euros per a cada carregador.

Per la seva banda, FEDA Ecoterm ofereix el servei de subministrament de calefacció i aigua calenta a través de les xarxes de calor de Soldeu i de la Comella. En aquest cas, les tarifes de venda de calor són revisades anualment pel Govern, prèvia proposta de FEDA Ecoterm, realitzant-se a més una revisió trimestral per part de FEDA del terme variable en base a una fórmula preestablerta i estan vinculades amb l'evolució dels preus del gas en el mercat internacional.

Tarifes elèctriques per a particulars: Tarifa Blava Domèstica

Per als usuaris i les usuàries d'àmbit domèstic, la Tarifa Blava Domèstica compta amb tres classes de contractació, la contractació simple, la contractació amb discriminació horària i la tarifa bonificada.

La tarifa amb discriminació horària té l'objectiu de potenciar el consum en les hores que el cost de l'energia és més baix. Aquest any s'ha rebaixat el mínim de potència contractada per poder optar a la discriminació horària, amb l'objectiu d'incrementar

el nombre d'usuaris i usuàries que puguin fer una gestió activa dels consums al llarg del dia, i rebaixar la seva factura traslladant-ne una part a les hores nocturnes, contribuint així a la millora de l'eficiència i la sostenibilitat del sistema elèctric.

La tarifa bonificada s'adreça a les persones amb dificultats econòmiques. Hi poden accedir els beneficiaris d'ajuts socials i suposa un estalvi considerable ja que no es factura el terme de potència.

Tarifa Blava amb Discriminació horària	2017	2018	2019
Nombre de clients i clientes	1.001	1.034	1.107
Potència contractada (kW)	11.831	12.028	12.657

Tarifes elèctriques per a professionals: Tarifa Blava Professional, Tarifa Vermella i Tarifa Verda

La **Tarifa Blava Professional** va dirigida a petits professionals o industrials amb un consum de fins a 20 kW de potència. A l'igual que la domèstica, compta amb la possibilitat de contractació amb discriminació horària a partir dels 5,5 kW.

Dins de la **Tarifa Vermella**, dirigida a professionals i industrials mitjans d'entre 25 i 250 kW de potència contractada, també hi ha disponible l'opció de contractació amb discriminació horària.

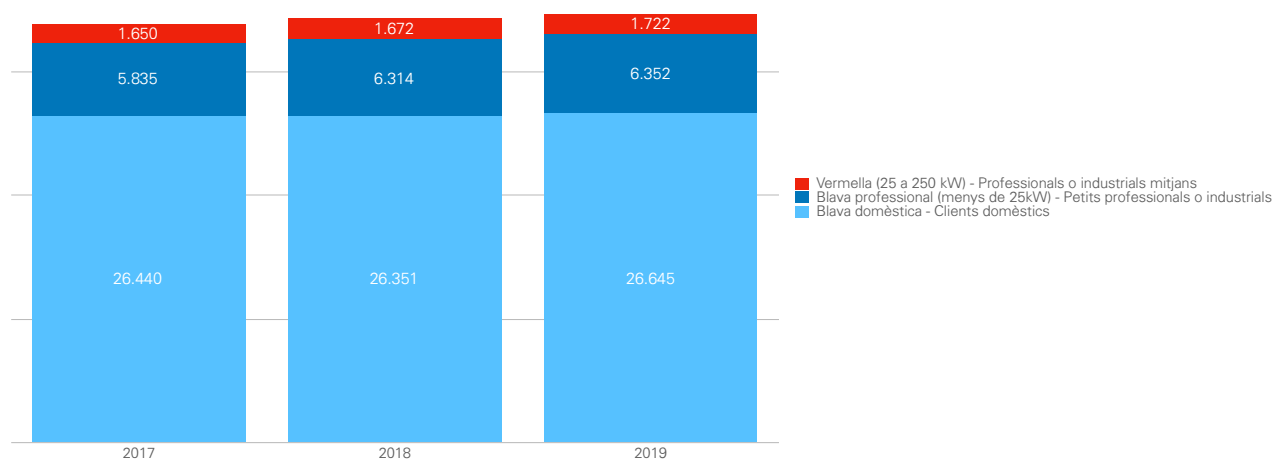
La **Tarifa Verda** va dirigida a grans indústries amb

potències contractades superiors a 250 kW.

En els tres tipus de tarifes per a professionals existeixen, a més de la contractació amb discriminació horària, diferents classes de contractació simple o plana segons el grau d'utilització de la potència contractada. Aquest grau d'utilització es calcula realitzant la divisió entre el consum energètic anual i la potència contractada, determinant així a quin tipus de tarifa plana es pot acollir el client o clienta, la tarifa plana Curta, la Mitjana, o la Llarga. Informació més extensa sobre els diferents tipus de contractació es pot trobar al web de FEDA.

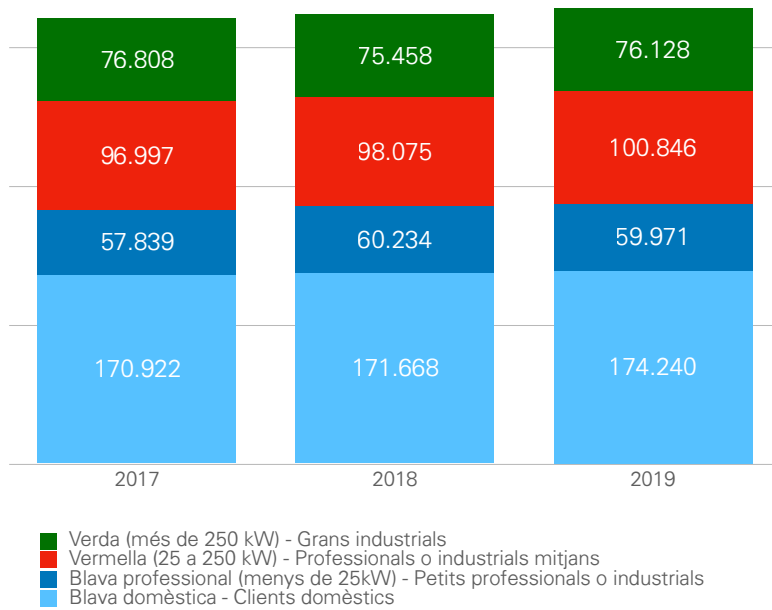
A les taules i gràfics a continuació es poden veure les dades sobre la clientela de FEDA per a cada tipus de tarifa elèctrica, així com l'energia total lliurada per cada tipus de tarifa:

Nombre de clients i clientes per tipus de tarifes *

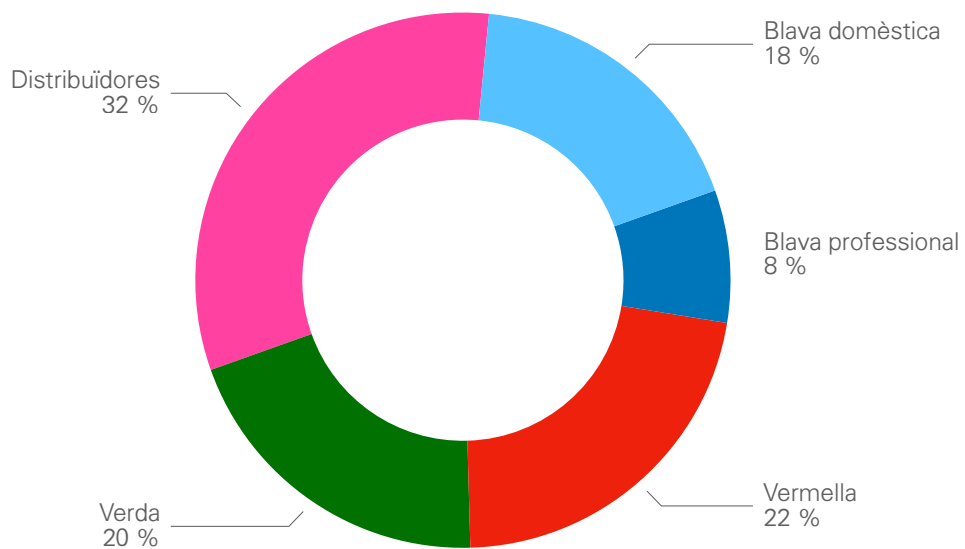


* El gràfic exclou la clientela amb tarifa Verda (més de 250 kW); que corresponen a 153 al 2017, 151 al 2018 i 151 al 2019.

Potència total per tipologia de la clientela (kW)



Energia lliurada als clients (% de KWh per tarifa) - 2019



Tarifa de Mobilitat

Les tarifes de Mobilitat que ofereix FEDA Solucions es divideixen en la tarifa de la via pública i la tarifa privada. La tarifa de la via pública, com ja s'ha comentat

anteriorment, està fixada en un preu de recàrrega de 1,25 €/15 minuts.

A la taula següent es poden veure les dades relacionades amb les tarifes de mobilitat:

	2017	2018	2019
Nombre d'usuaris i usuàries			
Tarifa Mobilitat	191	328	457
Energia lliurada (kWh)			
Tarifa Mobilitat	42.000	110.000	140.000

Tarifa de Calor

En el marc de les tarifes de Calor, FEDA Ecoterm ofereix a tota la seva clientela de les xarxes de calor unes tarifes amb una estructura similar a les tarifes elèctriques (formada per un terme fix o de potència i un terme variable o de consum) que es classifiquen

segons la potència tèrmica contractada. A més d'aquestes tarifes, tot immoble connectat a la xarxa de distribució de calor està subjecte al pagament dels drets de connexió, que es formalitzen abans de la posada en servei de la instal·lació.

A la taula següent es poden veure les dades relacionades amb les tarifes de calor:

	2017	2018	Gener - Novembre 2019*	Desembre 2019*
Nombre de Clients per tarifes				
Tarifa Calor	12	18	19	21
Curta Utilització	12	17	17	11
Mitja Utilització	0	0	0	5
Llarga Utilització	0	1	2	1
Súper Llarga Utilització	0	0	0	4
Total potència per tipologia de client (kW)				
Tarifa Calor	4.370	7.770	7.690	8.290
Curta Utilització	4.370	6.770	5.890	1.640
Mitja Utilització	0	0	0	1.550
Llarga Utilització	0	1.000	1.800	700
Súper Llarga Utilització	0	0	0	4.400
Energia lliurada als clients (kWh)				
Tarifa Calor	4.549.252	5.818.281	7.954.880	1.731.490
Curta Utilització	4.549.252	5.673.861	5.009.370	269.850
Mitja Utilització	0	0	0	290.100
Llarga Utilització	0	144.420	2.945.510	159.670
Súper Llarga Utilització	0	0	0	1.011.870

* Desglossament mensual a causa del fet que al Desembre hi va haver un canvi de tarifes.

Clientela Vulnerable

(103-2 i 103-3 Màrqueting i etiquetatge)

FEDA té cura de la seva clientela en tots els aspectes del servei i és per això que disposa de mecanismes per donar resposta als ciutadans més vulnerables de manera que no hagin de renunciar en cap cas al subministrament elèctric, que és un servei de primera necessitat.

Campanya de precarietat energètica

Així, es col·labora en la campanya contra la precarietat energètica que es va iniciar juntament amb el Govern l'any 2017 i que ha permès des d'aleshores que en les diferents temporades d'hivern es garanteixi l'accés a l'electricitat a les famílies amb més necessitats.

Els protocols preveuen accions com garantir el pagament de les despeses per part del Ministeri d'Afers Socials o ajornar o fraccionar el pagament en les situacions en què la família no en pot fer front en el termini establert.

FEDA col·labora en aquesta campanya registrant tots els ciutadans als quals no se'ls ha de fer un tall de subministrament en cas d'impagament, i donant

totes les facilitats al Govern quan s'ha de fer càrrec del pagament de la factura d'aquests.

Tarifa bonificada

A més de la campanya de pobresa energètica, FEDA disposa d'una tarifa bonificada adreçada a les persones amb dificultats econòmiques. Aquesta tarifa eximeix el pagament del terme de potència, i per tant suposa un descompte directe a la factura.

El Decret d'aprovació de les tarifes elèctriques per al 2020 ha augmentat l'abast d'aquesta tarifa que fins ara estava limitada a les llars amb una potència contractada de fins a 3,3 kW, i que en molts casos podia no ser suficient per satisfer les seves necessitats. Així, enguany es permet que s'hi acullin famílies amb potències contractades de fins a 8,8 kW.

Actualment, el Govern i FEDA han començat a treballar en un procediment per fer més accessible aquesta tarifa i facilitar l'accés a totes les famílies que la requereixin.



3.4 Salut i seguretat de la clientela

(103-2 Comunitats Locals, 413-2, 103-2 i 103-3 Salut i seguretat dels clients, 416-1)

FEDA treballa conjuntament amb el Departament de Seguretat Industrial del Govern per realitzar inspeccions i verificar que les instal·lacions de tots els ciutadans estan en unes condicions correctes i no suposen un risc per a altres consumidors i consumidores.

D'altra banda, FEDA disposa d'un sistema de seguretat d'empresa que avalua periòdicament els riscos del sistema envers la clientela a través d'un mapa de riscos. En aquest sentit, FEDA avalua els impactes a la salut i seguretat dels usuaris i usuàries en el 100% dels seus serveis i treballa per minimitzar l'impacte en l'entorn natural i humà de les seves instal·lacions, utilitzant, entre

d'altres, olis sintètics en els seus transformadors en substitució dels olis minerals tradicionals.

Adicionalment, FEDA ha elaborat en els darrers anys una sèrie de recomanacions sobre la gestió de les instal·lacions elèctriques en format de fulletons, que pretenen evitar possibles accidents amb les línies elèctriques:

- **Consells de seguretat per a agricultors.**
- **Consells de seguretat per a la construcció.**
- **Consells de seguretat per a pescadors.**



Els treballs a la futura ETR de la Gonarda

Les obres de l'ETR de la Gonarda són un bon exemple de l'aplicació de mesures preventives per a la seguretat dels usuaris i usuàries. L'objectiu de la infraestructura és que pugui entrar en funcionament durant el primer semestre de 2022 i respongui amb garanties al creixement del subministrament elèctric de les Valls del Nord. La primera fase de les obres va començar l'abril del 2019 i consisteix en el moviment de terres i la preparació del terreny per a la segona fase, que serà la de la pròpia construcció de la infraestructura.

Durant la primera fase de les obres, FEDA ha establert una planificació dels treballs que causi les mínimes molèsties de convivència per a la ciutadania, de tal manera que s'ha limitat l'horari de trànsit de camions i s'han limitat o aturat les feines en els horaris més freqüents d'estar a casa (migdia i vespres). D'aquesta manera FEDA garanteix el servei respectant les hores de descans dels ciutadans i afavoreix la conciliació familiar en un entorn saludable.

FEDA ha mantingut informats en tot moment als veïns i veïnes de la zona sobre l'estat de les obres i les mesures addicionals aplicades per pal·liar qualsevol alteració que els pugui afectar. S'han previst mesures extraordinàries per a l'aïllament acústic de l'obra i també s'han planificat accions mediambientals com la recuperació d'arbres de la zona o la col·locació de caixes niu que afavoreixen la reproducció d'aus. Pel que fa al disseny de l'edifici, s'ha portat a terme un procés de definició en què els veïns han estat implicats, i que ha donat com a resultat una infraestructura amb una gran integració paisatgística, equivalent a qualsevol residència de la zona.





4. MOTOR DE PAÍS

4.1 Acompliment econòmic

(102-7)

L'acompliment econòmic de FEDA ve marcat per una gestió responsable del negoci, enfocada a assegurar la solvència, la solidesa i la sostenibilitat financera de l'organització a llarg termini. La reconeguda solvència tècnica i econòmica de FEDA ha permès en els darrers anys una inversió continuada en projectes estratègics i en la millora continua de les infraestructures energètiques del país.

Al 2019 FEDA i les seves filials, han assolit una xifra de negoci de 68,6 milions d'euros i un resultat net de 15,6 milions d'euros, un any molt rellevant tant

per els resultats obtinguts com per l'esforç inversor que s'ha duplicat fins assolir la xifra de 10,3 milions d'euros. La majoria de l'import s'ha destinat a la construcció de la nova ETR de la Gonarda i a la substitució dels seccionadors de l'ETR d'Encamp, amb una part important d'aquesta destinada també a l'execució dels projectes de la Comella i l'ampliació de la xarxa de distribució de Soldeu. Paral·lelament, també s'han dut a terme activitats de substitució de tecnologia antiga i de cablejat, soterrament de línies aèries de transport d'electricitat i d'ampliació de diferents punts del subministrament.

“La reconeguda solvència tècnica i econòmica de FEDA ha permès en els darrers anys una inversió continuada en projectes estratègics i en la millora continua de les infraestructures energètiques del país”.



A la taula següent es detallen les principals magnituds econòmiques de l'exercici 2019:

Principals magnituds econòmiques de FEDA* (milions d'euros)	2019
Magnituds del balanç	
Total actiu	236,2
ROA Rendibilitat econòmica	6,60%
Fons propis	183,7
Creditors a llarg i curt termini	41,4
Magnituds del compte de pèrdues i guanys	
Xifra de negoci	68,6
Benefici net	15,6
EBITDA	24,9
Altres	
Inversions	10,3

* Les dades financeres presentades a la taula corresponen als resultats consolidats de FEDA i les seves filials: Capçalera d'Infraestructures Energètiques, S.A.U., FEDA Solucions S.A.U. i CTRA, S.A.

D'altra banda, al 2019 el Govern d'Andorra va aprovar una nova emissió de deute públic a curt termini per al Principat. El mecanisme escollit va ser l'emissió de bons per un import de cent milions d'euros, una emissió que forma part del programa d'emissió de deute públic acordat al maig de 2019 i publicat via

Decret en el BOPA. Com a mostra del seu compromís amb una gestió responsable de l'organització, FEDA va subscriure aquesta emissió a curt termini per la oportunitat que suposa de cara al manteniment de l'estabilitat i solvència econòmica a futur, i per donar el seu suport a l'activitat econòmica del Principat.

Aliança estratègica amb la companyia francesa EDF:

FEDA i EDF van iniciar les seves relacions fa més de 30 anys i han col·laborat en àmbits diversos sempre apostant per les energies renovables i la conservació dels ecosistemes. Entre d'altres qüestions, es treballa de forma conjunta en el manteniment de la central hidroelèctrica d'Engolasters, es realitzen operacions coordinades a la xarxa elèctrica i es dona suport en la construcció de noves infraestructures del país. El 2019, EDF i FEDA varen signar un conveni per al desenvolupament conjunt de diferents projectes que han de contribuir a la transició d'Andorra cap a un nou model energètic, en el marc del desenvolupament sostenible.

Entre els acords firmats destaca el contracte plurianual de compra d'electricitat amb França, que permetrà a FEDA respondre als reptes de la transició energètica a través de la compra d'energia procedent de fonts renovables. Així mateix, també es va iniciar la col·laboració entre Dalkia i FEDA a través de la filial Capçalera d'Infraestructures Energètiques, S.A.U., que gestiona les xarxes de calor del Principat. Aquest pas permetrà a FEDA beneficiar-se dels coneixements i l'experiència de Dalkia en la gestió de més de 350 xarxes de calor, per desenvolupar a Andorra els projectes de cogeneració i xarxes de calor.

4.2 Impactes econòmics indirectes

(102-15, 103-2 i 103-3 Impactes econòmics indirectes, 203-2)

Un dels principals motors que exerceix FEDA és l'impacte econòmic en el seu entorn, ja que com a entitat pública i del sector energètic genera una important activitat econòmica en nombroses empreses del país, des de companyies d'obra civil fins a empreses instal·ladores, entre moltes altres. En aquest sentit, FEDA a través de la seva activitat esdevé una peça clau en el desenvolupament econòmic i social del país.

Valor econòmic generat

Un dels pilars de l'estratègia de FEDA és la contribució

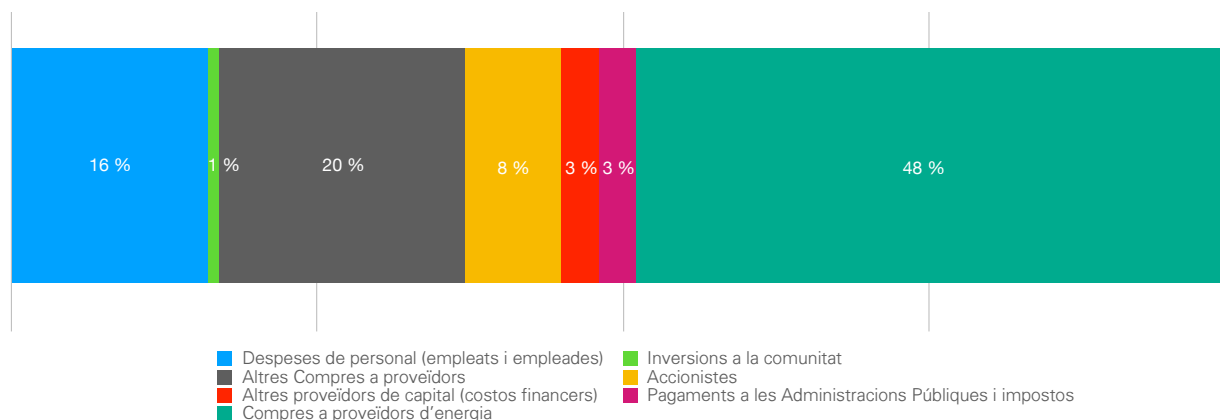
al creixement econòmic, ja que com a empresa pública a més d'ampliar el negoci es busca repercutir positivament en l'entorn econòmic i empresarial del país. En aquest sentit, l'entitat genera un impacte anual molt important en empreses dels sectors de manteniment, material i treballs elèctrics, entre d'altres. En les inversions previstes en projectes de cogeneració, que concentren una de les partides pressupostàries més importants, s'invertirà prop del 90% en empreses del país.

A la taula a continuació es detalla el valor econòmic generat, distribuït i retingut de FEDA i les seves filials al llarg de 2019:

Valor econòmic directe generat i distribuït*	2019
Valor econòmic generat (en milers d'euros)	72.013
Import net de la xifra de negoci	68.621
Altres ingressos de gestió ordinària	1.215
Ingressos financers	2.177
Valor econòmic distribuït (en milers d'euros)	52.722
Despeses de personal (empleats i empleades)	8.473
Inversions a la comunitat	591
Compres a proveïdors d'energia	25.328
Altres Compres a proveïdors	10.333
Accionistes	4.467
Altres proveïdors de capital (costos financers)	1.840
Pagaments a les Administracions Públiques i Impostos	1.690
Valor econòmic retingut (en milers d'euros)	19.291
Reserves	11.097
Amortitzacions i deprecacions	8.194

*La informació presentades a la taula correspon a les dades financeres consolidats de FEDA i les seves filials Capçalera d'Infraestructures Energètiques, S.A.U., FEDA Solucions S.A.U. i CTRA, S.A.

Valor econòmic distribuït 2019 (%)



*La informació presentades a la taula correspon a les dades financeres consolidats de FEDA i les seves filials Capçalera d'Infraestructures Energètiques, S.A.U., FEDA Solucions S.A.U. i CTRA, S.A.

Pla d'Inversions de FEDA

FEDA disposa d'un Pla d'Inversions pels pròxims 5 anys que recull les línies directrius de les grans inversions en les infraestructures dels diferents negocis, tenint en consideració l'estat actual d'aquestes, les necessitats pel que fa a l'explotació d'acord amb les tendències de creixement de la demanda, i alineant i prioritant els projectes per assolir els objectius de la LITEC juntament amb el Pla sectorial d'infraestructures energètiques d'Andorra.

Per tal de concebre aquest pla d'inversions, FEDA ha establert un seguit de premisses o principis bàsics de disseny que constitueixen el marc de desenvolupament d'aquest, i que són els següents:

- **Fer front al creixement de la demanda elèctrica:** El pla preveu una solució viable a mig termini per fer front al creixement de la demanda d'electricitat a Andorra tenint en compte els recursos disponibles tant dins d'Andorra com a l'exterior, essent vàlida per satisfer les necessitats del territori a mig i llarg termini.
- **Mantenir la màxima qualitat** de servei i seguretat de subministrament.
- **Minimitzar l'impacte de les obres del pla** durant la seva execució que afectin el servei elèctric i tèrmic vigent.
- **Reducció de l'impacte ambiental:** Tots els projectes continguts al pla tenen com a premissa bàsica el respecte del medi ambient. La minimització de l'impacte ambiental és una de les condicions de tots els projectes d'inversions de FEDA.
- **Minimització de l'afectació urbanística:** Les instal·lacions previstes al Pla s'han ubicat en indrets que minimitzen l'afectació al desenvolupament urbanístic i a l'ús del sòl per altres activitats (lleure, agricultura, ...).

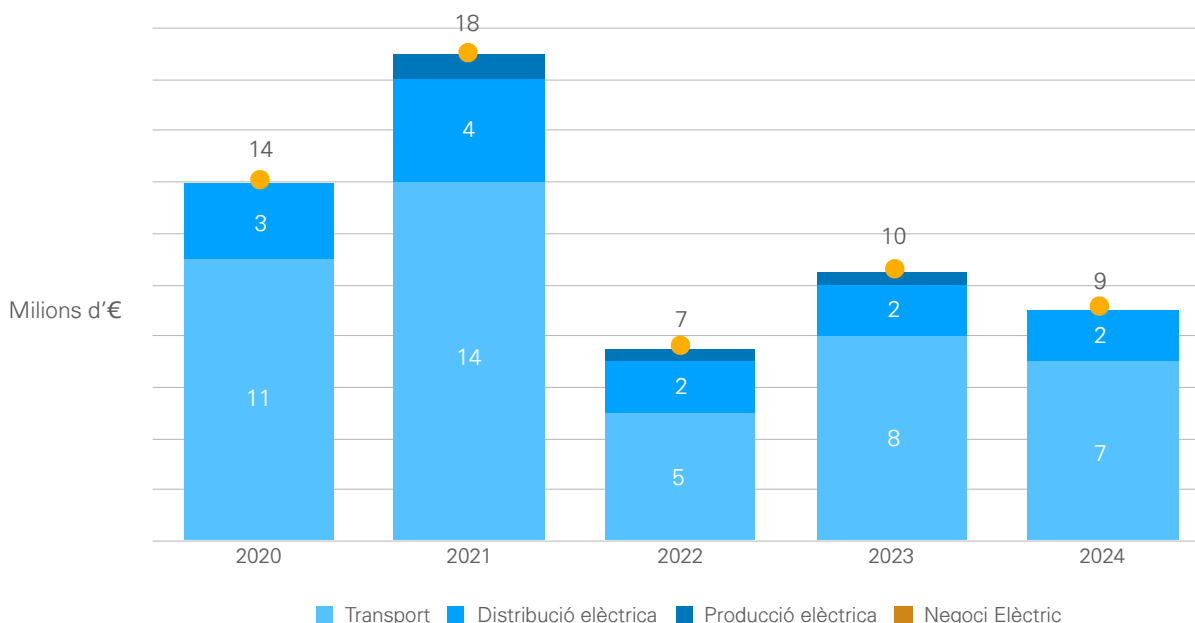


Aquest Pla d'inversions engloba diferents àrees de negoci, on dins de cada una d'aquestes s'estructuren diferents projectes i actuacions en línia amb l'import total previst pel pla. A continuació s'exposen aquestes àrees de negoci amb alguns dels projectes rellevants:

Negoci elèctric: El negoci elèctric, inclou tots els projectes relacionats amb el transport, distribució, i producció hidràulica de l'energia elèctrica. El 79% de l'import d'inversió en aquesta àrea es concentra

en inversions en infraestructures de Transport, 20% en Distribució i l'1% restant en millores de la Central hidràulica. Alguns dels projectes més destacats són la construcció de la nova **ETR de la Gonarda** i la **línia aèria de 110kV amb doble circuit** entre Encamp i Grau Roig, en el marc del transport i la distribució; i, en el marc de la producció hidràulica, dins de les accions de manteniment correctiu i preventiu de la central, la **compra de dues rodes Pelton**.

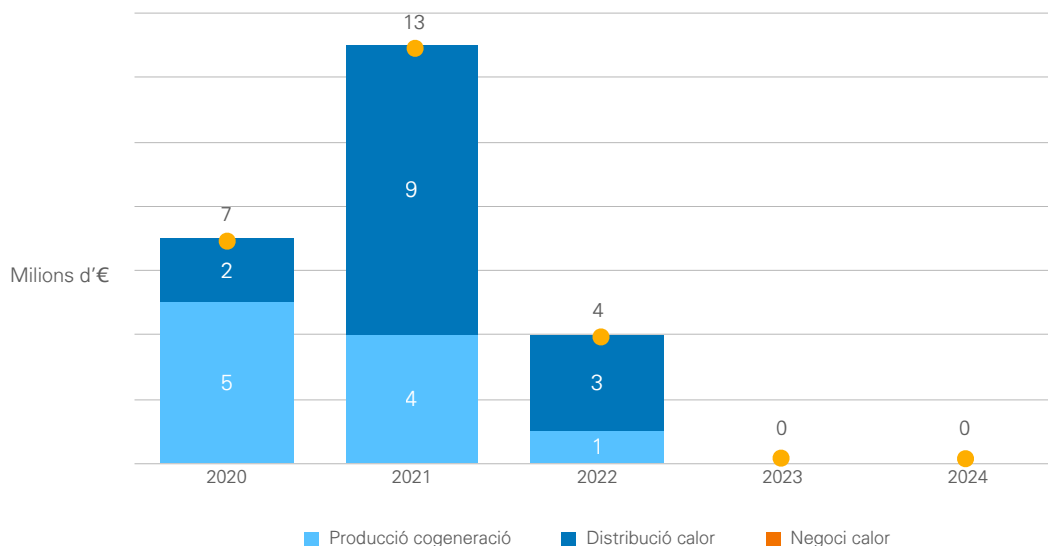
Negoci elèctric



Negoci calor: El negoci de calor, inclou tots els projectes relacionats amb la producció, cogeneració, i distribució de calor. El 44% de l'import total d'inversió destinat a aquest negoci està previst per la producció d'energia tèrmica i el 56% per la distribució minorista.

En aquest cas, els projectes més destacables són la construcció de la Central de La Comella i del Pas de la Casa i el desenvolupament de les xarxes de distribució de calor d'Andorra La Vella, Pas de La Casa i Soldeu.

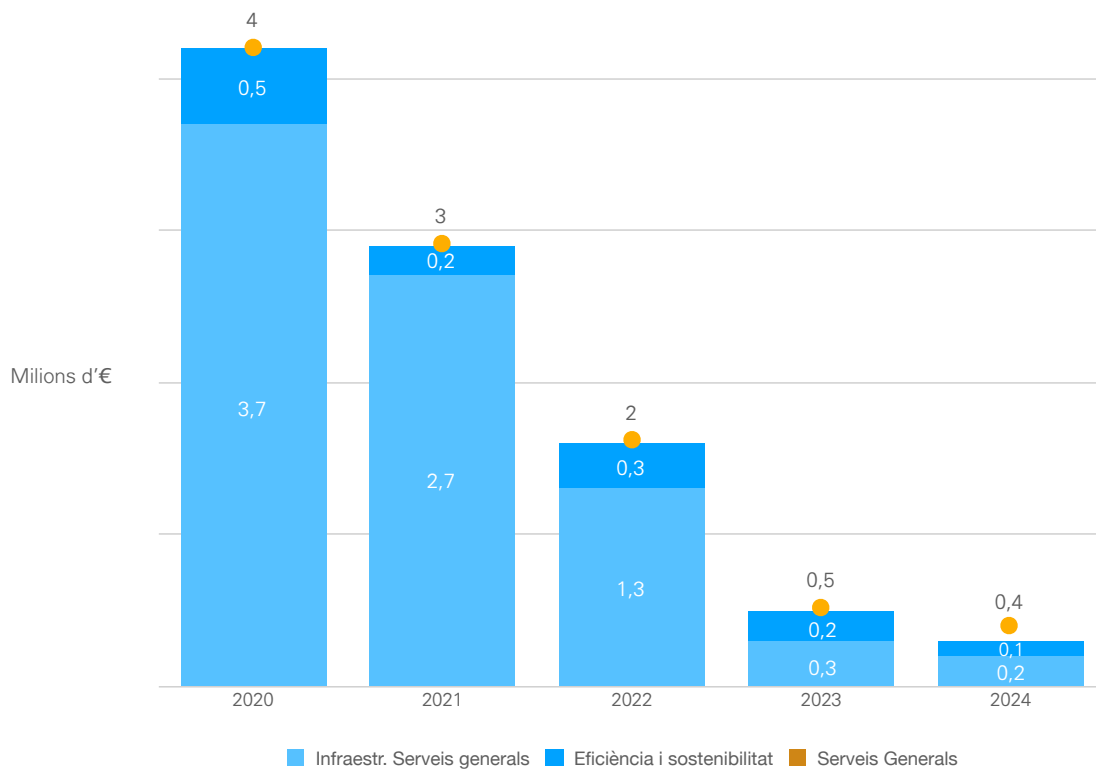
Negoci calor



Serveis generals: Dins dels Serveis Generals s'agrupen dos tipologies d'inversió, d'una banda, les inversions destinades al suport i desenvolupament general dels negocis com ara plataformes i sistemes informàtics entre altres. D'altra banda, les inversions

destinades tant a l'estudi com al desenvolupament de noves línies de negoci potencials. La inversió destinada a aquesta àrea està prevista en un 85% per a les infraestructures en general, i en un 15% per a noves línies de negoci.

Serveis Generals



4.3 La cadena de proveïdors

(102-9, 102-10, 203-2)

“La creació de les filials, **FEDA Solucions i FEDA Ecoterm**, contribueix a desenvolupar el paper d'impulsors de l'activitat econòmica de les empreses del país”.

FEDA adquireix el compromís d'exercir una compra responsable i promoure el desenvolupament sostenible de l'empresa i la seva cadena d'aprovisionament. Amb la finalitat de contribuir a la transició cap a una economia global més sostenible, FEDA desenvolupa totes les seves activitats sota principis de qualitat, eficiència, seguretat i sostenibilitat, orientades de forma íntegra, honesta i socialment responsable.

El **Codi Ètic del Proveïdor** i el **Manual de Bones Pràctiques en la Contractació i les Compres** són els dos documents que regulen la prestació de productes i serveis per a tots aquells proveïdors que volen establir relacions amb FEDA. En ells s'estableix el marc conceptual que ha de guiar les activitats de Contractació i Compres.

El **Codi Ètic del Proveïdor** de FEDA estableix les pautes mínimes sobre les quals s'ha de basar el comportament ètic dels proveïdors i col laboradors externs. Aquestes estan alineades amb la cultura i valors empresarials de FEDA i amb els compromisos derivats del Pacte Mundial de les Nacions Unides. Tots els proveïdors i col laboradors externs que mantenen relacions de negoci amb FEDA estan obligats al compliment del Codi Ètic del Proveïdor, conjuntament amb el marc legal aplicable i les corresponents exigències contractuals.

El **Manual de bones pràctiques en la Contractació i les Compres** esdevé la guia

per al bon desenvolupament de les activitats de contractació i compres, i alhora fixa les polítiques, normes, procediments, pautes de seguiment, avaluació i control per garantir els principis de transparència, concurrència, publicitat i bona fe contractual, i l'òptima relació cost-qualitat tant econòmic com operatiu. En aquest es desenvolupen els valors, principis i ètica que han de regir tot el procés de contractació i compres.

La creació de les filials, FEDA Solucions i FEDA Ecoterm, contribueix a desenvolupar el paper d'impulsors de l'activitat econòmica de les empreses del país. Com a empresa parapública FEDA té un rol de lideratge en el sector energètic que es tradueix en l'impuls de projectes que generen activitat econòmica al sector i també en altres sectors.

Sempre que sigui possible, i en funció de la demanda i de les capacitats requerides, FEDA prioritza les compres a proveïdors locals, exceptuant la compra d'energia (65% de la despesa anual), a fi de contribuir a la dinamització econòmica del territori i a la generació d'ocupació a Andorra. En aquesta línia, durant l'any 2019 FEDA ha convocat un total de 27 licitacions, de les quals 25 ja han estat adjudicades amb un impacte econòmic total de 8,2 milions d'euros. D'aquest import, un 84% ha estat adjudicat a proveïdors andorrans mentre que el 16% restant correspon a proveïdors internacionals.



Compres sostenibles

En les compres de béns o serveis en els quals se subministra algun material, pren especial rellevància el control del cycle de vida complet dels productes, en totes les seves fases (concepció i adquisició de matèries primeres, disseny i fabricació, transport o lliurament, ús, processament de final de vida i eliminació final), per tal d'evitar que els impactes ambientals passin involuntàriament a fases posteriors del cycle de vida, i minimitzar l'impacte global de

l'activitat de FEDA en el medi ambient.

FEDA es compromet a establir els processos necessaris per minimitzar l'impacte mediambiental dels materials que adquireix, així com dels embolcalls i mitjans de transport d'aquests, fent compres sostenibles i garantint un reciclatge de final de vida òptim.

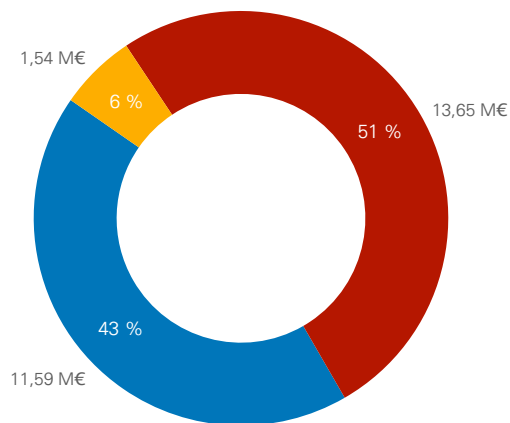
A continuació es poden veure les dades generals de FEDA i les seves filials Ecoterm i Solucions en relació amb la despesa econòmica a empreses proveïdores del Principat i no andorranes.

Informació General Proveïdors	2019
Número de proveïdors amb comandes	609
% de Proveïdors andorranes	68%
Import total destinat a proveïdors (Euros)	41.410.916
% Volum de compra a proveïdors andorranes (no inclou importació d'energia)	71%
% Volum de compra a proveïdors d'energia	65%

Així, durant el 2019, a banda de l'import que es destina a la importació d'energia dels països veïns, FEDA i les seves filials Ecoterm i Solucions, han generat

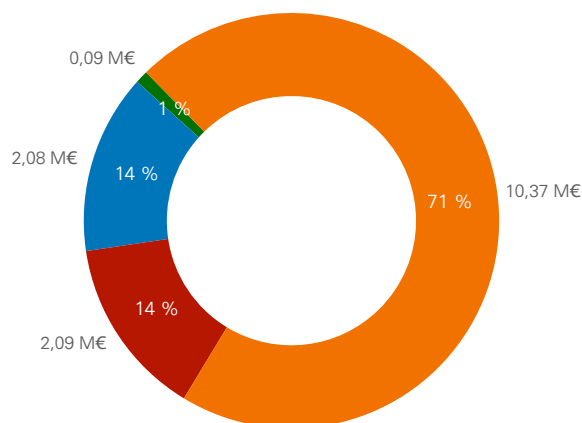
comandes al país per valor d'uns 10 milions d'euros, el que representa el 71% del volum de comandes efectuades durant tot l'any.

Comandes a Proveïdors - Energia (Millions d'Euros i %)



● Andorra ● Espanya ● França

Comandes a Proveïdors - Altres subministraments (Millions d'Euros i %)



● Andorra ● Espanya ● França ● Altres

4.4 Desenvolupament Social

(103-2 i 103-3 Comunitats locals, 413-1)

La promoció del desenvolupament social del país és un dels compromisos de FEDA per a la transformació de la societat andorrana. A través de projectes i activitats adreçades a persones de totes les edats, tallers per conscienciar sobre la mobilitat sostenible

o visites nocturnes al museu, FEDA fomenta valors com la cura del medi ambient, el desenvolupament sostenible i la protecció del patrimoni social i cultural del país.





FEDA Cultura



“Durant el 2019 s’han realitzat un gran ventall d’activitats de caire educatiu i cultural”.

FEDA Cultura és la marca de FEDA per a les accions de promoció de la cultura, l’educació, la divulgació científica, la protecció del patrimoni i el desenvolupament social del país. Durant el 2019 s’han realitzat un gran ventall d’activitats de caire educatiu i cultural i també s’han dut a terme col·laboracions amb altres institucions en forma de patrocini per engegar iniciatives en clau de divulgació del coneixement i promocionar el patrimoni nacional. Tot seguit es mostra un recull d’algunes de les activitats més rellevants realitzades per FEDA Cultura en el marc de la promoció de la cultura i l’educació.



Projecte de reforma de la Casa de Guardes d'Engolasters

“Durant el 2019 s’han dut a terme les reformes de la casa, s’han obert sales diàfanes, s’ha renovat la instal·lació elèctrica i s’ha canviat l’enllumenat”.

La Casa de Guardes d'Engolasters va ser construïda als anys 30 per acollir els guardes que havien de vigilar regularment el nivell del llac d'Engolasters i els canals que l'abasteixen d'aigua. Fa anys que els controls es realitzen a distància des del Despatx Elèctric d'Explotació i la casa havia quedat buida, i era utilitzada per a la realització de tasques internes de FEDA i per a l'acollida dels visitants que fan la visita al Camí Hidroelèctric d'Engolasters, oferta per FEDA Cultura.

A finals de 2018 es va decidir potenciar i rehabilitar la casa tant per a la realització d'activitats culturals de FEDA com per a la incorporació d'un espai de reunions i conferències per als treballadors i treballadores de

FEDA. Durant el 2019 s'han dut a terme les reformes de la casa, s'han obert sales diàfanes, s'ha renovat la instal·lació elèctrica i s'ha canviat l'enllumenat.

Un cop finalitzades les reformes, la casa s'ha inaugurat al públic en motiu de la 3a biennial d'art LandArt que ha tingut lloc aquest any als entorns del llac d'Engolasters. La biennial segueix amb la seva tasca de divulgació i valoració del patrimoni cultural i natural del Principat amb l'estreta relació que es postula en aquesta exposició entre la creació artística i el paisatge on s'insereix l'obra. FEDA patrocina aquesta activitat per promoure la relació que existeix entre la cultura i la natura al Principat i posa totes les seves instal·lacions a disposició de la biennial per ubicar-hi les obres d'art.

Camí Hidroelèctric d'Engolasters

Una de les principals activitats culturals que ofereix FEDA, és la visita al Camí Hidroelèctric d'Engolasters. Des del 2010, FEDA Cultura aposta per donar a conèixer les instal·lacions hidroelèctriques presents a l'estany d'Engolasters, les quals fan possible bona part de la producció d'electricitat a Andorra.

En aquest entorn, FEDA ofereix activitats per als visitants com les habituals visites nocturnes del Camí Hidroelèctric d'Engolasters, ampliant-ne el contingut amb propostes com l'observació de la pluja d'estels, l'observació de planetes i la narració de llegendes a la vora de l'estany.

Itinerari de muntanya Cercle d'Aigua

Cercle d'aigua

Enguany FEDA ha organitzat una iniciativa per donar a conèixer les preses hidràuliques dels estanys d'alta muntanya d'Andorra, donant visibilitat a infraestructures totalment integrades en el medi ambient i contribuint al desenvolupament del turisme de muntanya, cada dia més important al país. L'objectiu de l'activitat és acostar el coneixement dels recursos naturals que es fan servir per a la generació d'energia i posar en valor també la seva integració paisatgística. Els 5 estanys visitats, que formen part de la xarxa que abasteix la central hidràulica d'Engolasters, són l'estany de Juclar, l'estany de Cabana Sorda, l'estany de l'Illa, l'estany de la Vall del Riu i l'estany d'Engolasters.

Aquest itinerari és una proposta de cinc etapes

seguides per a les persones més preparades, o en tres caps de setmana, que discorre per camins de muntanya. L'itinerari comença al MW Museu de l'Electricitat i es pernocta als refugis de l'illa de Juclar, al poble de Ransol i de Canillo per tornar a acabar al Museu. En total els participants completen 73,3 km i més de 4.600 metres de desnivell positiu.

Es pot trobar més informació dels itineraris al web <https://www.fedacultura.ad/reptes-daigua>, des d'on es pot descarregar el recorregut de l'itinerari.

El Cercle d'Aigua és una activitat que complementa el repte dels Murs d'aigua, que consisteix en pujar als 5 estanys amb presa hidràulica de manera independent. Un repte molt interessant i assolible per a tothom.





Tallers de mobilitat sostenible i Pau Pampalluga

Una de les missions de FEDA com a entitat públic és la sensibilització i formació en relació amb els aspectes que li afecten, com la seguretat en l'àmbit elèctric, la sostenibilitat o la mobilitat elèctrica entre d'altres. Així, des de fa anys s'ofereixen visites al MW Museu de l'electricitat als escolars del país i s'imparteix el taller sobre electricitat "Pau Pampalluga" a les escoles.

Aquest 2019, en el marc del conveni d'educació viària amb el Ministeri d'Educació i els comuns, FEDA ha impulsat el taller de mobilitat sostenible Elèctrics!. Aquest és un taller de 90 minuts de durada adreçat

a alumnes de 2n curs de segona ensenyança, 2n d'ESO i 4ème, amb l'objectiu de sensibilitzar sobre la necessitat d'un nou model de mobilitat sostenible, apropar als alumnes de manera pràctica al vehicle elèctric i fer aportacions per a uns hàbits quotidians sostenibles.

Pel que fa al taller de Pau Pampalluga, presenta un personatge que FEDA Cultura porta a les escoles i dona consells sobre la seguretat amb l'electricitat i l'estalvi energètic a les llars. Aquests tallers van dirigits a escolars d'entre 10 i 11 anys de tots els sistemes educatius del país.

"Aquest 2019, en el marc del conveni d'educació viària amb el Ministeri d'Educació i els comuns, FEDA ha impulsat el taller de mobilitat sostenible Elèctrics! "

6a jornada de mobilitat elèctrica

Per sisè any consecutiu, Andorra ha celebrat la Jornada de la Mobilitat Elèctrica amb l'objectiu de promocionar una mobilitat més sostenible i de consolidar-la, poc a poc, com a model de futur al país. Aquesta jornada ha estat organitzada per FEDA Solucions juntament amb l'Automòbil Club d'Andorra, Crèdit Andorrà i amb el suport del Comú d'Escaldes-Engordany. L'esdeveniment, com cada any, fa èmfasi en la gran varietat d'alternatives que existeixen i permeten desplaçar-se de manera segura i sostenible, amb la voluntat de començar a caminar cap a la reducció de la dependència del petroli en el

sector del transport, la millora del medi ambient i la divulgació per una mobilitat més sostenible en tots els aspectes.

Durant aquesta jornada, els actors implicats en la mobilitat del país han tingut l'oportunitat de mostrar totes les diverses opcions disponibles que generen cada vegada més interès entre la ciutadania del nostre país. En aquest sentit, FEDA Solucions ha comptat amb un espai d'exhibició amb carregadors de vehicles elèctrics per a ús domèstic i industrial, que ja sobrepassen el centenar en tot el país.

MW Museu de l'Electricitat

Situat a la central hidroelèctrica de FEDA inaugurada el 1934, el MW Museu de l'Electricitat exposa l'evolució del procés de generació d'electricitat a Andorra. Permet comprovar i experimentar les lleis de l'electricitat per mitjà de tallers didàctics i amens. També s'hi poden veure les turbines que encara avui generen electricitat.

Al museu, el públic assistent pot conèixer de prop la història de FHASA i de FEDA i l'evolució d'Andorra els darrers cent anys. A més, descobrirà què és l'electricitat, com es produeix i quines són les energies renovables i no renovables. Tot això de manera didàctica i amb continguts a triar en funció de l'interès i l'edat de les persones assistents. A la sala

dels manipulables, el públic pot experimentar amb els diferents principis d'electricitat de manera lúdica i divertida.

Aquest any s'ha continuat amb l'activitat nocturna estrenada el 2018 en el marc de la central hidroelèctrica de FEDA. Amb la voluntat d'acostar la història de FEDA i de l'electricitat de manera amena, s'ha organitzat la visita guiada "FHASA, la llum de la seva llar" adreçada al públic adult i infantil a partir de 8 anys. L'espectacle, dut a terme al Museu, mostra l'Andorra del segle XIX, aïllada de la resta del món per la falta de connexions, i a través de la història de tres dones es descobreix l'evolució de l'electricitat i el desenvolupament de les carreteres del país.





Nits d'Estiu al Museu MW

FEDA ha tancat la programació de les visites nocturnes al MW Museu de l'Electricitat i el Camí Hidroelèctric d'Engolasters amb un augment del 60% de visitants respecte l'any passat.

Durant les Nits d'Estiu del 2019 s'ha pogut gaudir de l'observació de la pluja d'estels, d'actuacions musicals, i per primera vegada, d'una visita teatralitzada al Camí Hidroelèctric d'Engolasters inspirada en els hàbits dels treballadors que vivien a la Casa del Guarda d'Engolasters l'any 1934 entre d'altres activitats. S'ha registrat un total de 502 visitants, xifra notablement

superior a la de l'any passat, que va ser de 313.

Les visites nocturnes són una de les iniciatives amb les quals FEDA vol potenciar el Camí Hidroelèctric d'Engolasters i el MW Museu de l'Electricitat, per promoure i divulgar el patrimoni històric i natural d'Andorra entre els ciutadans del país i els visitants.

Davant l'excel·lent resposta i acollida de les activitats d'aquest estiu, l'equip de FEDA ja ha començat a treballar en la planificació de les Nits d'Estiu 2020.

“Les visites nocturnes són una de les iniciatives amb les quals FEDA vol potenciar el Camí Hidroelèctric d'Engolasters i el MW Museu de l'Electricitat”.

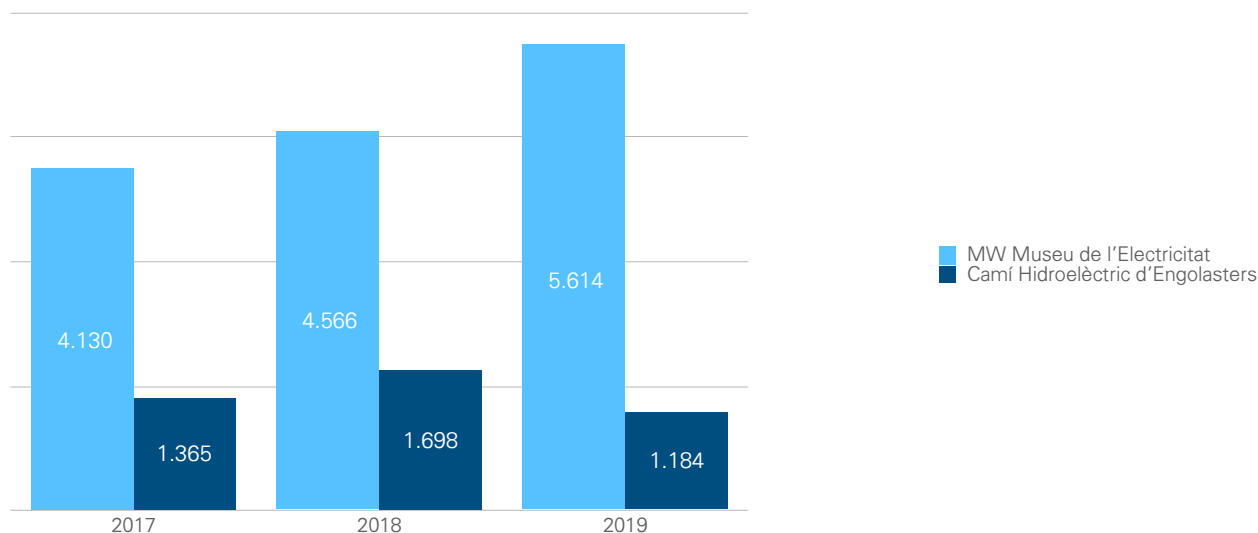
Exposició “Ça chauffe pour la planète”

En col·laboració amb l'Ambaixada francesa a Andorra, FEDA ha inaugurat l'exposició “Ça chauffe pour la planète” de *Cartooning For Peace* al MW Museu de l'electricitat. Aquesta mostra compta amb una trentena de dibuixos de premsa com a crit d'alarma sobre qüestions ecològiques com el canvi climàtic, les conseqüències de les catàstrofes naturals i l'interès en les energies renovables amb un toc humorístic. Més de 5.000 persones han passat pel

museu a visitar aquesta exposició, que s'ha prorrogat fins a dues vegades gràcies a la gran acceptació que ha tingut per part del públic.

Gràcies a aquestes i a altres activitats que ofereix, aquest any el Museu ha rebut la visita de 5.614 persones, un augment de més de mil visitants respecte les dades de l'any passat, mantenint tendència creixent dels últims anys.

Nombre de Visitants



4.5 Col·laboracions externes

(102-13)

Cimera Iberoamericana

La Conferència Iberoamericana té com a eix central la celebració biennal de la Cimera Iberoamericana, una reunió al més alt nivell polític. Aquesta reunió és coordinada per la Secretaria Pro Tempore (constituïda pel país amfitrió) de la mà de la Secretaria General Iberoamericana.

Andorra va assumir la Secretaria a finals de 2018 i va crear un Departament específic per al bon desenvolupament de la Cimera que es realitzarà durant el 2020. FEDA és patrocinadora principal d'aquesta reunió i hi participa aportant mitjans tècnics i materials.

SegWay Andorra

Volta'l Andorra SegWay Tour és la primera empresa del país a realitzar rutes turístiques pel territori mitjançant els Segway i des dels seus inicis FEDA hi dona suport per promoure accions relacionades amb la mobilitat sostenible i la protecció del medi ambient.

Segona trobada de Joves Científics

El Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior i la Comissió Nacional Andorrana per a la UNESCO, en col·laboració amb els i les docents que participen en la XVIII Jornada de les ciències (Escola Andorrana de batxillerat, Colegio Español María Moliner, Col·legi Sant Ermengol i Lycée Comte de Foix) i FEDA Cultura, amb la voluntat de fomentar el gust per la recerca i la creativitat científica, convoquen aquesta segona jornada científica que atorga un premi al millor projecte presentat pels grups d'alumnes participants.

Temporada cultural francesa

FEDA patrocina, un any més, la Temporada cultural francesa. La programació, que va de setembre a juny, inclou actuacions, exposicions, cinema i, per primer cop, posa el concepte de cultura digital sobre la taula. En el marc d'aquest patrocini, aquest any el MW Museu de l'electricitat ha comptat amb l'exposició *Ça chauffe pour la planète*, de Cartooning for Peace.

Concurs de pesca d'Engolasters

Un any més ha tingut lloc el concurs de pesca organitzat per la Federació Andorrana de Caça i Pesca. El concurs compta amb pescadors i pescadores del Principat i de països veïns que competeixen en diferents modalitats. El concurs també compta amb una modalitat infantil.

En el marc de l'aprofitament que fa FEDA del recurs natural que és el llac d'Engolasters, es patrocina el concurs i es modulen els nivells d'aigua del llac per afavorir un bon desenvolupament de l'activitat pesquera.

AND E-BIKE RACE

L'Andorra Electric Bike Race és una cursa de bicicletes elèctriques de muntanya per etapes que s'ha celebrat aquest any durant els dies 25, 26, 27 i 28 de juliol entre el Principat i Llavorsí, a la província de Lleida. FEDA col·labora en la realització d'aquesta competició promocionant la introducció de les bicicletes elèctriques



al Principat i amb la participació d'un equip propi de l'entitat en la competició.

Camp de voluntariat amb l'associació Concòrdia

L'estiu del 2019 es va organitzar un camp de voluntariat a la vall del Madriu-Perafita-Claror on varen participar una vintena de joves provinents de tota la comunitat Iberoamericana. Aquest camp, organitzat per l'Associació Concòrdia i amb la col·laboració de FEDA, forma part del programa de Camps Internacionals de la UNESCO que fomenten valors com la col·laboració, la solidaritat i la convivència.

Jornada AAQAI 2019

FEDA patrocina per tercer any consecutiu la Jornada AAQAI (Associació Andorrana per la Qualitat Ambiental en Interiors), que aquest any ha portat a Andorra el debat professional sobre la qualitat ambiental en l'interior de les escoles bressol, centres escolars, acadèmics i de formació europeus i andorrans. Professors i experts en els dos sectors implicats, salut i qualitat de l'aire interior, són els protagonistes de les ponències.

Cicle de concerts FEMAP a Engolasters

El festival de música antiga dels pirineus ha tingut lloc aquest 2019 durant els caps de setmana de juliol. Durant aquest mes, s'han realitzat concerts de diferents estils, des de la música clàssica de Mozart i Bach, fins a la composició d'arranjaments sobre els corals luterans. FEDA patrocina aquest cicle de concerts que ha donat el seu tret de sortida, com ja és habitual, amb una actuació al llac d'Engolasters.

Cirque du Soleil

FEDA patrocina esdeveniments com les funcions que el Cirque du Soleil porta cada any al Principat. Amb l'espectacle REBEL com a principal reclam del 2019, el circ porta al país un homenatge a les grans estrelles del pop masculines, completant l'espectacle de l'any anterior, DIVA, on es van homenajar les estrelles femenines.



5. GESTIÓ RESPONSABLE

“Els mecanismes de gestió ètica són aplicats de manera transversal a l’organització per tal que els valors, principis i normes d’actuació estiguin presents en totes les activitats”.

Per a FEDA és una prioritat assegurar una gestió responsable i ètica dels seus organismes interns, i en conseqüència esdevé essencial disposar d’eines adients per a aconseguir aquest objectiu. Exemples d’aquestes eines són el desenvolupament del Codi Ètic de l’empresa i el Pla d’Igualtat, aprovats aquest

2019, l’aplicació de reglaments interns i el seguiment del Pla Director de Seguretat. El desplegament dels mecanismes de gestió ètica són aplicats de manera transversal a l’organització per tal que els valors, principis i normes d’actuació estiguin presents en totes les activitats.



5.1 Govern corporatiu

(102-22, 102-26, 102-27)

La Llei 5/2016 regula les funcions de FEDA i els seus òrgans de govern, que són el Consell d'Administració i la Direcció General. Tal com estableix la llei, el Consell d'Administració de FEDA està presidit per un ministre designat pel Govern i el componen un altre ministre o ministra també designat pel Govern, dos vocals designats pel Govern, el director general de FEDA, un o una vocal de lliure designació pel cap de Govern entre els quadres directius, i el secretari o secretària, que no té vot. En la seva designació es té en compte que el Consell tingui competències en energia i canvi climàtic.

A l'abril del 2019, fruit de les eleccions generals al

país i seguint tots els procediments establerts, es nomena el nou consell d'Administració de FEDA. Els nous membres que han entrat al Consell han estat el ministre de Presidència, Economia i Empresa, Sr. Jordi Gallardo i el secretari d'Estat de Telecomunicacions i infraestructures Sr. César Marquina.

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. Els diferents departaments de FEDA rendeixen comptes a la Direcció General a través de reunions periòdiques.

Estructura i Consell d'Administració

(102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24)

La presa de decisions estratègiques de FEDA s'estructura al voltant del Consell d'Administració de FEDA i de la Direcció General.

El Consell d'Administració de FEDA

Direcció General: El Director General assumeix totes les facultats del Consell d'Administració, excepte aquelles que legalment o estatutàriament són indelegables. Així mateix, FEDA compta amb una estructura de plantilla apoderada per implementar la seva estratègia i les directrius bàsiques de gestió.

(102-18)

Consell d'Administració

Presidenta:

M.I. Sra. **Sílvia Calvó Armengol**, Ministra de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat

Membres del Govern:

M.I. Sr. **Jordi Gallardo Fernández**, Ministre de Presidència, Economia i Empresa

Sr. **Carles Miquel Garcia**, Director de l'Oficina de l'Energia i el Canvi Climàtic

Sr. **César Marquina Pérez de la Cruz**, Secretari d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures

Membres de la Direcció:

Albert Moles Betriu, Director general de FEDA

Imma Jiménez Gonzalez, Directora d'Activitats de Creixement

Secretari del Consell d'Administració:

Jaume Forné Angrill, Director de Regulació i Mercats

Nota: A 31 de desembre de 2019

Equip Directiu

Albert Moles Betriu, Director general
Marta Suñé Manich, Directora de Finances
Imma Jiménez Gonzalez, Directora d'Activitats de Creixement
Jaume Forné Angrill, Director de Regulació i Mercats
Miquel Galera Zamora, Director de Mitjans Corporatius
Daniel Fernández Garcia, Director de Tecnologies de la Informació
Antonio Canales Julián, Director de Distribució
Laura Bonet Caballero, Directora de Transport
Miguel Esteban Santamaria, Director d'Operacions
Jordi Dejuan Antillach, Director de Mercats
Marc Calvet, Director d'Enginyeria
Eva Iglesias Garcia, Directora de Planificació Estratègica Financera

Nota: A 31 de desembre de 2019

D'altra banda FEDA Ecoterm i FEDA Solucions, tenen la seva estructura pròpia amb els seus propis Consells d'Administració.

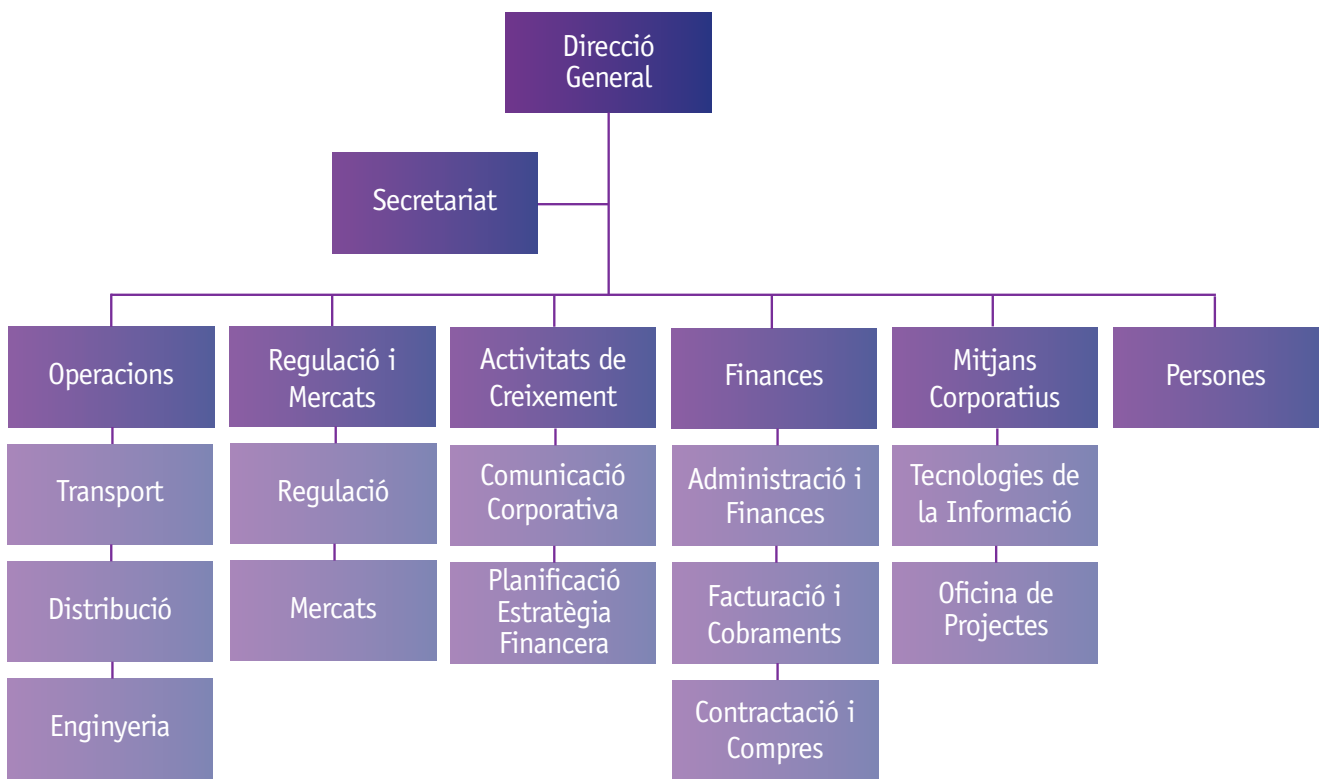


Organigrama de la companyia

(102-18, 102-20, 102-24)

El model organitzatiu de FEDA consta de diferents direccions que comprenen les àrees en les que es divideix l'organització. Aquestes direccions es divideixen en les sis àrees següents: Operacions, Regulació i Mercats, Activitats de Creixement, Finances, Mitjans Corporatius i Persones. Dins de cada una d'aquestes seccions s'estructuren diferents

àrees amb un cap per a cada una d'aquestes. FEDA Ecoترم i FEDA Solucions, compten també amb la seva pròpia organització de persones, però per motius d'escala de mida a continuació només és mostra l'organigrama de FEDA. De totes maneres, cada una de les filials compte amb un gerent i amb un equip de treball propi.



Gestió empresarial ètica. Canal Ètic.

(102-16, 102-17, 102-25, 103-2 i 103-3 Anticorrupció, 205-1, 205-2, 103-2 i 103-3 Competència deslleial, 103-3 Diversitat i igualtat d'oportunitats, 103-3 No discriminació, 103-2 i 103-3 Avaluació dels drets humans, 412-1, 412-2, 412-3)

FEDA està compromesa amb oferir a la societat una gestió transparent, basada en l'estricta compliment dels principis d'una gestió ètica i responsable en totes les activitats de l'organització, establint els valors, principis i normes d'actuació que han de respectar

els organismes interns així com tota la plantilla de FEDA. Durant aquest 2019 s'ha elaborat el Codi Ètic de FEDA juntament amb el reglament del Comitè d'Ètica de FEDA, l'òrgan que vetllarà pel compliment d'aquest codi.

El Codi Ètic

L'objectiu del Codi Ètic és establir els valors que han de guiar el comportament de FEDA i la seva relació amb tercers. Tanmateix, a través d'aquest es busca consolidar una cultura ètica empresarial acceptada per tots els seus professionals, proveïdors i tercers amb qui manté relació.

El Codi es configura com el marc de referència que recull les normes ètiques i de conducta que seran d'aplicació a la gestió dels negocis i les activitats empresarials de FEDA, sense perjudici del compliment de la corresponent legislació aplicable i les condicions contractuals. El Codi està constituït:

Pels **valors i principis** que guien l'activitat de FEDA.

Per les **normes de conducta** que la plantilla i els

col·laboradors i col·laboradores de FEDA han de tenir en compte per respectar els principis generals i prevenir el risc de comportaments no ètics.

Pels **mecanismes d'implementació** i el sistema de control de compliment del Codi.

Pels **principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides** en relació amb els Drets Humans, Normes Laborals, Medi Ambient i Anticorrupció.

El Codi és d'aplicació i obligat de compliment per a tota la plantilla de FEDA, representants, proveïdors i tercers que prestin serveis a FEDA o que actuïn per compte de FEDA, com ara agents, intermediaris o empreses subcontractades, i amb independència, tots ells, del territori en el qual desenvolupin la seva activitat.

El Comitè d'Ètica

“El Comitè té la potestat d'intervenir en conflictes o situacions d'incertesa que es produeixin al si de l'entitat, relacionades amb l'ètica”.

El Comitè d'Ètica és l'òrgan que vetllarà pel compliment del Codi Ètic. El Comitè té la potestat d'intervenir en conflictes o situacions d'incertesa que es produeixin al si de l'entitat, relacionades amb l'ètica. A més, assessora la Direcció General en l'estudi i les possibles sancions de comportaments i accions que siguin contràries al Codi.

Les principals responsabilitats del comitè seran:

Impulsar la cultura ètica dins de l'organització.

Proporcionar als empleats i empleades de FEDA **informació relativa al Codi i la seva aplicació**.

Rebre, gestionar i **resoldre les consultes relatives a comportaments no ètics**.

Avaluar les controvèrsies, conflictes i faltes relacionades amb el Codi.

Rebre i **gestionar les vulneracions vinculades al Codi** i elaborar el corresponent informe per a la Direcció General, amb propostes de resolució.

Comunicar als afectats la resolució presa.

Informar periòdicament al Consell d'Administració, a través de la Direcció General, sobre les consultes i denúncies rebudes, la seva gestió i posterior resolució.

Gestió de riscos

(102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 102-31)

“Aquest Pla Director de Seguretat permet analitzar les amenaces tant internes com externes dels serveis i tecnologies actuals de manera que permet avaluar els impactes associats a les activitats i serveis de FEDA”.

Control i gestió de 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 proporcionar una seguretat suficient en l'abast de la missió de la companyia.

El Procés Integral 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.

D'altra banda, FEDA compta amb un **Pla Director de Seguretat d'Empresa** que integra tota l'organització i té l'objectiu d'assolir un nivell excel·lent en matèria de seguretat. Aquest Pla Director de Seguretat permet analitzar les amenaces tant internes com externes dels serveis i tecnologies actuals de manera que permet avaluar els impactes associats a les activitats i serveis de FEDA.

Finalment, FEDA compta amb l'**Oficina de Gestió de Projectes**, que és internament el departament que permet millorar la gestió, seguiment i implementació dels projectes gràcies a una metodologia homogènia de gestió de projectes i un seguiment dels mateixos al Comitè de projectes. Aquest comitè es reuneix periòdicament i a més d'avaluar els nous projectes que es presenten, realitza un seguiment dels projectes existents, analitzant desviacions en temps i cost, mapa de riscos i accions mitigadores.

Planificació i resposta davant catàstrofes i emergències

Com a empresa de serveis essencials FEDA garanteix la seguretat i funcionalitat de totes les seves instal·lacions, especialment dels centres productius d'electricitat i de la xarxa de transport.

FEDA disposa de diferents plans per tal de prevenir riscos potencials sobre la seguretat dels treballadors i treballadores i la ciutadania, afavorir el manteniment elèctric i reduir les afectacions sobre el medi ambient del seu servei.

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

El Pla de Manteniment de FEDA és de gran ajuda a l'hora de realitzar manteniments programats de cara a una millor preparació davant de catàstrofes i emergències. Alguns dels manteniments més rellevants en aquesta matèria han sigut els següents:

Visita quinquennal de la canonada forçada: A l'estiu, durant una setmana, tècnics especialitzats en aquestes instal·lacions i en treballs en alçada han realitzat la inspecció interior i exterior de la canonada amb molt bons resultats.

Visita anual d'un geòleg a l'exterior de la canonada forçada: Cada any un geòleg inspecciona els voltants de la canonada per verificar que no hi puguin caure rocs o produir-se esllavissades del terreny. A més, durant el 2019 s'ha procedit a la neteja i verificació exhaustiva dels sistemes instal·lats contra la caiguda de rocs sobre la canonada forçada.

Millores a la Central hidroelèctrica: Durant l'estiu, en paral·lel a la campanya de manteniments anteriors, l'equip de FEDA ha realitzat millores en les instal·lacions interiors de la Central.

Pel que fa als protocols de prevenció i d'actuació davant possibles situacions d'emergència o catàstrofes naturals, i degut a la seva importància estratègica, FEDA busca la implicació de forma activa d'altres actors del territori com el Cos de Bombers, Protecció Civil, el Servei de Policia i els Agents de Circulació, entre d'altres, portant a terme diferents accions formatives específiques per a aquests col·lectius i per al personal de FEDA, al llarg de l'any.

Transparència informativa

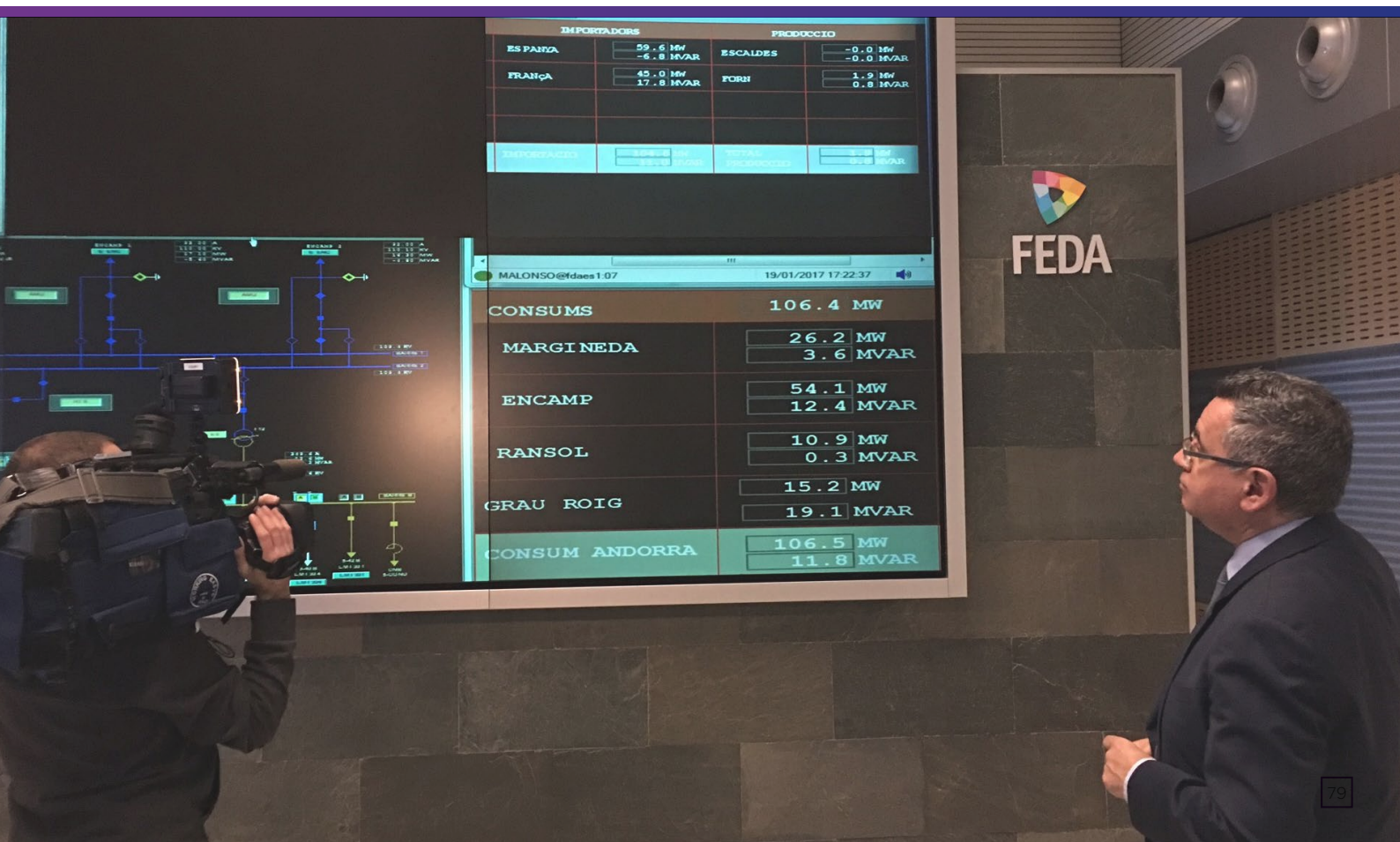
(103-2 i 103-3 Anticorrupció, 205-2, 103-2 i 103-3 Competència deslleial)

Per a FEDA és de vital importància la comunicació transparent cap als seus grups d'interès, tant de manera interna com externa, un mecanisme més de compartir la seva gestió responsable amb tots els actors interessats. Per fomentar aquesta transparència, FEDA elabora internament **notes de premsa** sobre tots els assumptes i novetats d'interès general. Aquestes són transmises als mitjans de comunicació del Principat per a que puguin elaborar els seus articles amb una informació clara i concisa del tema tractat. A més, es publiquen al web de FEDA perquè tota la ciutadania hi tingui accés i s'envien per correu intern a tot l'equip de FEDA. Des del Departament de Comunicació Corporativa es dona resposta a les demandes d'informació dels mitjans de comunicació, es gestionen entrevistes amb els i les representants de l'entitat perquè els periodistes puguin preguntar lliurement i es publiquen regularment les dades de negoci més rellevants.

Com a **entitat pública**, FEDA també està sotmesa al control per part del Consell General i al control del Tribunal de Comptes. D'altra banda, les relacions amb els **socis comercials, proveïdors i clients** es basen en

la bona comunicació entre aquests i FEDA. En concret, les relacions amb les empreses proveïdores, tant de subministrament d'electricitat com dels diferents productes i serveis necessaris per al desenvolupament de l'activitat, es regulen a través del Codi ètic de proveïdors i el Manual de bones pràctiques i són clares i directes per evitar la presa de decisions errònies. Quant a la clientela, l'empresa posa a la seva disposició informació detallada de les diferents tarifes a què es pot acollir i de com beneficiar-se de les ajudes i serveis que FEDA ofereix.

Finalment, FEDA també estipula un **sistema robust de comunicació entre els empleats i la direcció**. D'aquesta manera, totes les actuacions tant internes com externes de FEDA es comuniquen a la plantilla. En la mateixa línia, FEDA organitza reunions plenàries puntuals per comunicar els esdeveniments més importants i du a terme sessions de treball sobre les actuacions per a la consecució de l'estratègia de l'empresa, així com d'altres temes rellevants.



5.2 Relació amb els nostres grups d'interès

(102-33, 102-40, 102-42, 102-43, 103-3)

FEDA manté una relació oberta i 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.

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. Els grups d'interès més rellevants per a FEDA són els següents:



Les diferents accions per a la participació i comunicació amb els grups d'interès es detallen a la taula a continuació:

Grups d'interès	Canals de comunicació i diàleg
Administració Pública i el Govern	<ul style="list-style-type: none"> Consell d'Administració Informes anuals i trimestrals Reunions
Empleats i Empleades	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Comitès Reunions Esdeveniments i trobades especials Comunitat d'innovació EnergiA+ Bústia de suggeriments Codi Ètic
Clientela	<ul style="list-style-type: none"> Web corporativa i webs comercials Xarxes socials Oficina d'atenció a la clientela Campanyes informatives Tríptics Enquestes de satisfacció Conferències i jornades Publicitat i comunicacions comercials Comunicacions contractuals Aplicacions mòbils
Socis Comercials	<ul style="list-style-type: none"> Web corporativa Xarxes socials Reunions i trobades Codi Ètic
Empreses Proveïdores	<ul style="list-style-type: none"> Web corporativa Peticions d'oferta i adjudicacions Processos de negociació Codi Ètic
Mitjans de comunicació	<ul style="list-style-type: none"> Comunicacions corporatives Rodes i notes de premsa Reunions amb els mitjans - entrevistes i declaracions Xarxes socials Esdeveniments

5.3 L'Equip Humà

L'equip humà de FEDA és un dels majors valors que té l'organització i que permet tirar endavant els projectes que se li encomanen i mantenir la qualitat de servei que ens caracteritza. Es tracta d'un equip professionalitzat, compromès, vàlid tècnicament i amb una gran vocació de servei.

Així, des de Gestió de Persones es treballa per mantenir un equip compromès, satisfet i capacitat, que permeti afrontar els reptes de futur de l'organització amb les màximes garanties. El bon desenvolupament social i laboral dels empleats i empleades de FEDA és essencial per al bon funcionament de l'empresa. Per mantenir les millors condicions laborals i personals de la plantilla de FEDA, l'organització ofereix diversos beneficis i avantatges socials, així com un gran ventall d'ofertes formatives per assegurar la capacitat i desenvolupament professional de tot el personal. A

més, es desenvolupen accions de sensibilització en matèria de salut i seguretat en el treball.

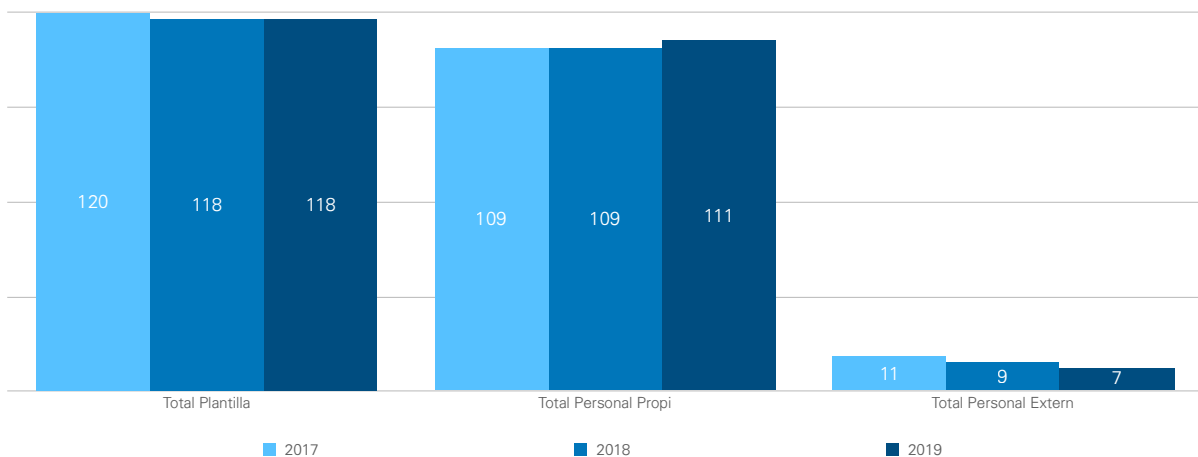
Per altra banda, la transformació de les activitats de FEDA i l'adaptació a les noves tecnologies i tendències en matèria de transformació digital han fet aflorar noves necessitats a nivell d'equip humà, uns reptes que emmarquen la gestió de FEDA en els propers anys, entre els quals trobem:

- Adquirir i consolidar el know-how de noves vies d'actuació en un entorn divers.
- Consolidar els perfils diferents i tornar a enfocar els actuals vinculats al procés de digitalització del negoci.
- Continuar posant èmfasi en l'orientació al client tant de manera interna com externa.

A continuació es mostra informació referent a la plantilla de FEDA, tant pròpia com externa:

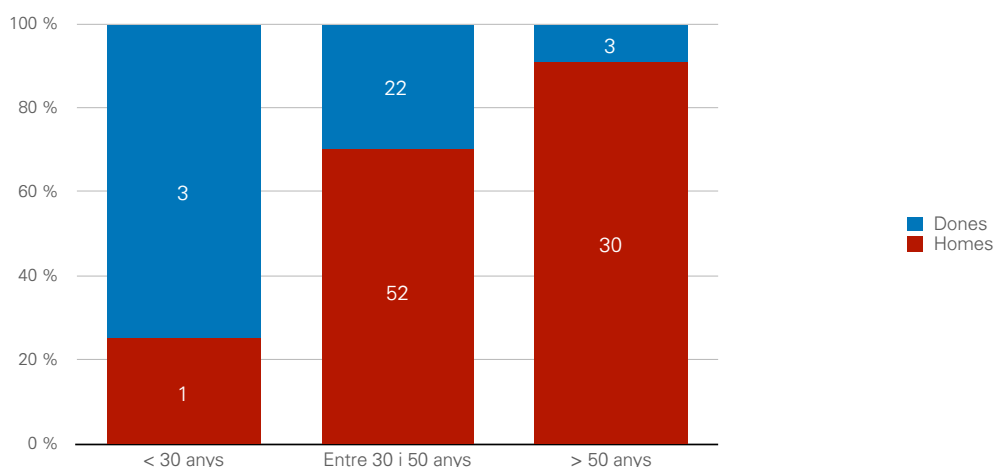
Informació sobre la plantilla pròpia i externa

(102-7, 102-8)

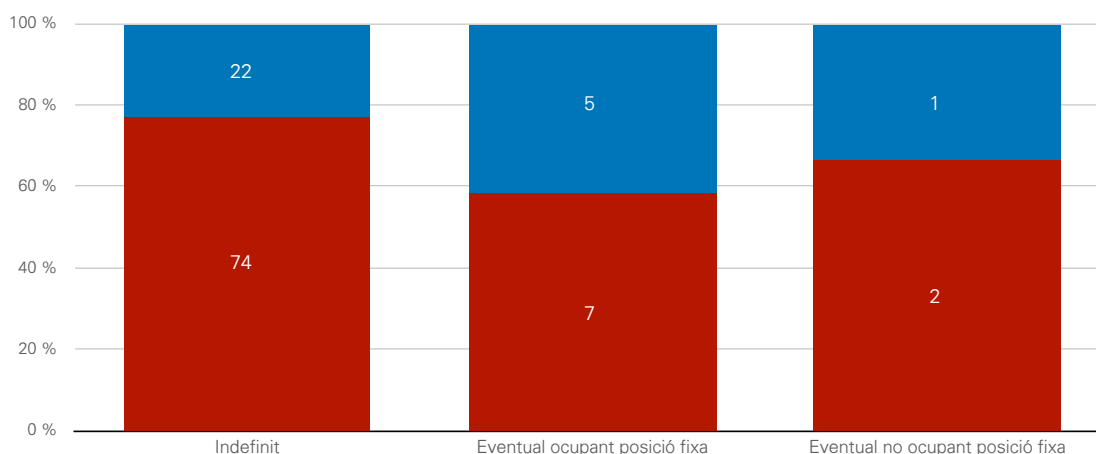


A continuació es proporciona un major detall sobre la diversitat de l'equip humà de FEDA per al 2019, contemplant únicament al personal propi de l'organització:

Plantilla pròpia per edat i gènere - 2019



Plantilla pròpia per tipus de contracte i gènere - 2019



A 31 de desembre del 2019, la totalitat de la plantilla pròpia de FEDA disposa d'un contracte a jornada completa (83 homes i 28 dones).

La gestió de persones

L'àrea de Gestió de Persones de FEDA té com a missió atraure, retenir i motivar els treballadors per a que l'organització pugui assolir els reptes a futur.

FEDA té grans reptes a l'horitzó que impliquen l'adaptació a les noves necessitats del negoci. En aquest sentit, l'àrea de Gestió de Persones acompanya aquest procés dotant l'organització del personal més adequat i preparat, i d'una estructura capaç d'afrontar aquests nous reptes. Per aconseguir-ho, es defineixen els perfils necessaris i es reforça especialment la formació i desenvolupament del personal de FEDA perquè creixi i evolucioni juntament

amb l'organització. El model de Recursos Humans de FEDA integra els processos i els sistemes per promoure la satisfacció i el compromís amb l'equip humà. Entre aquests sistemes, destaquen la nova normativa d'horaris laborals, el sistema de direcció per objectius (DPO), el sistema de formació i desenvolupament professional i els avantatges socials que FEDA ofereix a la seva plantilla.

L'empresa compta amb dos Delegats de Personal escollits cada quatre anys per tota la plantilla a través dels quals s'articulen les relacions amb la Direcció. En aquest sentit, es mantenen reunions periòdiques

entre els Delegats de Personal, la Direcció General i l'àrea de Gestió de Persones per tractar diferents temes que afectin a l'organització i als empleats i empleades de FEDA.

Com a pròxims objectius, el departament de Gestió de Persones està focalitzat en continuar millorant en aspectes relacionats amb la conciliació i amb el

desenvolupament dels seus professionals; buscant sempre l'alineament tant de les necessitats de l'organització com de les persones que en formen part.

Avantatges socials i conciliació laboral de la plantilla

Tota la plantilla de FEDA amb contracte indefinit disposa d'un conjunt de beneficis socials que complementen el model de retribució. Alguns d'aquests avantatges són:

- **Pla d'estalvi en previsió a la jubilació.**
- **Assegurança de vida i invalidesa.**
- **Assegurança de complement de la despesa mèdica.**

A més a més, per tal de millorar la conciliació entre la vida professional i la vida personal i familiar dels seus empleats i empleades, FEDA promou accions que faciliten el seu equilibri i que afavoreixen la conciliació laboral i familiar:

- **Flexibilitat horària d'entrada i sortida i en la pausa per dinar.**
- **Permisos parentals.**

• Possibilitat de realitzar jornada flexible o jornada continuada segons el col·lectiu.

A finals de 2018, a iniciativa del Comitè d'Empresa, es va plantejar la possibilitat de modificar els horaris per tenir una major conciliació per a tots els col·lectius. Durant el primer trimestre de 2019 els membres del Comitè d'Empresa juntament amb l'àrea de Gestió de Persones, van realitzar una sèrie de tallers amb els diferents col·lectius de FEDA per poder conèixer les seves necessitats.

A l'abril de 2019 es va fer efectiva la implantació dels nous horaris que com a gran novetat, donen la possibilitat de fer jornades continuades amb un descans de 30 minuts per menjar dins del centre de treball, comptabilitzant aquests 30 minuts de descans com a temps treballat. En aquest sentit, s'ha habilitat més espai a les cafeteries per poder acollir la demanda de persones que dinen a les instal·lacions de FEDA.

Formació i desenvolupament

FEDA ofereix als seus empleats i empleades una formació contínua i progressiva, adaptada als diferents perfils professionals, als coneixements necessaris per al desenvolupament de les activitats diàries i al reforç de les competències i habilitats fonamentals per a cada lloc de treball.

Com a part de les tasques de Gestió de persones, la missió 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.

El pla de formació, que s'actualitza anualment,

identifica les accions formatives a realitzar en funció de les necessitats i de l'estratègia de FEDA. La major part de la formació s'imparteix dins de l'horari laboral (90%-95%) per afavorir que tots els treballadors i treballadores puguin participar-hi, intentant garantir al màxim la conciliació de la vida personal i professional del nostre equip humà.

D'altra banda, durant aquest 2019 FEDA ha començat la planificació d'un sistema d'avaluació dels mànagers que comença amb un procés de formació adreçat a tots els caps de FEDA per tal d'assolir un lideratge més eficient i comunicatiu amb la plantilla.

A continuació es presenta informació sobre les hores i la tipologia de formació impartida a la plantilla de

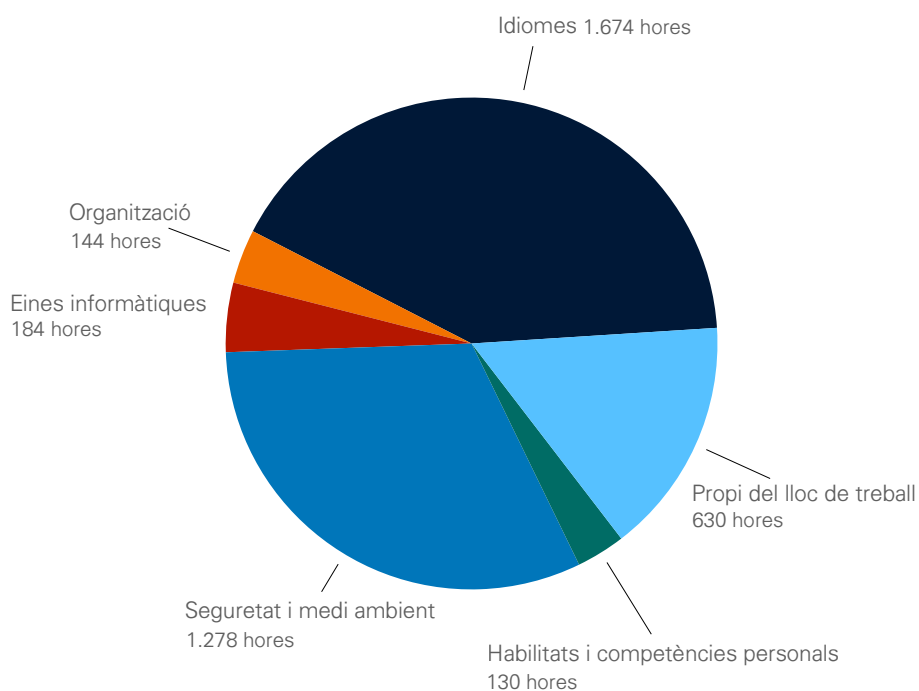


FEDA. Tal i com es pot veure hi ha hagut una disminució en el nombre d'hores de formació mitjana. Aquesta baixada és deguda principalment a la reducció del nombre d'hores en les formacions vinculades al Projecte Cultura que es van dur a terme durant el 2018, fet que va fer augmentar considerablement les

hores totals de formació d'aquell any. Cal destacar, però, que la inversió en formació al 2019 ha estat superior que en l'any anterior.

Hores de formació de la plantilla	2017	2018	2019
Mitjana d'hores de formació per empleat/da	45	47	37

Programes per millorar les aptituds de la plantilla - 2019



Sistema de direcció per objectius (DPO)

“El 100% dels empleats de FEDA estan subjectes, independentment de la seva categoria professional o rol, al sistema de gestió de l’acompliment de l’organització”.

El Sistema de direcció per objectius (DPO) contribueix a posar el focus en els objectius clau de l’empresa; vinculant els objectius, tant a nivell individual, com d’àrea i d’empresa, a un sistema de retribució variable per als empleats. Al 2019 s’ha seguit avançant en el desenvolupament del sistema i en la millora de la metodologia que preveu que la definició d’objectius sigui participativa i que aquests, una vegada estiguin definits i treballats per cada àrea, passin pel Comitè de DPO, que treballa amb cada departament per revisar l’adequació dels objectius amb la metodologia

definida, abans de la seva aprovació i comunicació.

El 100% dels empleats de FEDA estan subjectes, independentment de la seva categoria professional o rol, al sistema de gestió per objectius de l’organització.

Aquest Sistema de direcció per objectius es troba en línia amb els objectius marcats per FEDA per a la consecució de la seva estratègia i l’acompliment de les fites marcades en cada un dels pilars estratègics.

Diversitat i igualtat

(103-2 i 103-3 Diversitat i igualtat d’oportunitats, 405-1, 103-2 i 103-3 No discriminació, 103-2 Avaluació dels drets humans)

“FEDA és firmant i dona suport al Pacte Mundial de les Nacions Unides segons el qual, totes les persones han de tenir les mateixes oportunitats de participar en l’organització i assolir el seu màxim potencial tant a nivell professional com personal”.

El respecte a la diversitat i la igualtat són dos dels drets fonamentals que cal garantir en qualsevol societat, i FEDA, com a entitat pública que vol ser exemplar en aquest àmbit, està compromesa amb un tracte igualitari i just tant per als seus empleats i empleades, com per a totes les persones que aspiren a treballar a l’organització. Així doncs, FEDA no accepta cap tipus de discriminació per raó de condicions personals, físiques o socials com el sexe, l’ètnia, l’edat, l’estat civil o la ideologia, entre d’altres. FEDA és firmant i dona suport al Pacte Mundial de les Nacions Unides segons el qual, totes les persones han de tenir les mateixes oportunitats de participar en

l’organització i assolir el seu màxim potencial tant a nivell professional com personal, eliminant qualsevol tipus de discriminació en l’entorn laboral.

En els processos de selecció a gestió de persones, les decisions es prenen en base als requeriments del lloc de treball a cobrir i l’adequació del perfil i dels mèrits de l’empleat o del candidat al mateix. Es fomenten la promoció i mobilitat interna, com a vies per retenir el talent a l’organització, i es prenen en consideració les competències i capacitats individuals per assignar els càrrecs i responsabilitats.

Pla d'Igualtat de Gènere

En línia amb el compromís amb la igualtat d'oportunitats, FEDA ha elaborat durant el 2019 un pla d'igualtat de gènere en l'entitat. Aquest document s'ha elaborat a iniciativa de la direcció general i de l'àrea de Gestió de Persones, però s'ha treballat amb la participació de diverses persones voluntàries de diferents àrees de FEDA.

El Pla d'Igualtat de Gènere de FEDA és una eina per garantir els drets de totes les persones que formen part de l'organització i per permetre alhora que FEDA esdevingui un referent en quant a l'aplicació de mesures igualitàries per a totes les treballadores i treballadors.

El document contempla un pla d'acció complet que articula tota una sèrie de mesures que persegueixen garantir la igualtat d'oportunitats entre dones i homes a FEDA. Aquest pla d'acció inclou un llistat d'objectius a assolir en diferents àmbits d'aplicació, amb accions concretes per a cadascun d'ells. Els àmbits d'aplicació són els següents:

- **Promoure una cultura d'igualtat:** Iniciar i posar tots els mitjans necessaris per la implantació i seguiment del Pla d'Igualtat de FEDA.
- **Accés al treball:** Garantir una igualtat d'oportunitats en l'accés al treball per a dones i homes.
- **Retribució i plans de carrera:** Possibilitar un accés a les mateixes oportunitats de creixement i de compensació de la feina realitzada.
- **Comunicació:** Establir uns criteris de comunicació que vetllin per garantir una igualtat d'oportunitats en relació al gènere tant en el sí de l'empresa com de cara a la societat.
- **Prevenció i salut en el lloc de treball:** Prevenció de riscos laborals així com de discriminacions i de situacions d'assetjament laboral per qüestions de sexe o gènere. Per a cada un d'aquests àmbits d'aplicació es realitzen diferents accions per tal d'assolir els objectius del Pla.

Algunes d'aquestes accions més destacables són:

- **Actualitzar el procediment intern de selecció de personal.**
- **Estudiar mecanismes d'acció positiva** per promocionar el gènere menys representat.
- **Estudiar l'aplicació d'una política de plans de carrera** que permeti la progressió dins de la mateixa posició així com el moviment entre llocs de treball dins de FEDA.
- **Crear una guia de llenguatge no sexista** de FEDA.
- **Formació del personal de FEDA** en el protocol de prevenció i actuació en casos d'assetjament sexual o per raó de gènere.

Malgrat que FEDA partia d'una bona situació laboral pel que fa a la igualtat entre homes i dones, el Comitè d'Igualtat ha establert un elevat nivell d'exigència, essent ambiciós en la proposta d'accions de millora a implantar en els propers anys, per tal de mantenir el lideratge de gestió responsable al país.

Enguany FEDA ha presentat candidatura al guardó **Olympe de Gouges**, impulsat pel Govern, que premia les empreses del país per la promoció de la igualtat de gènere en l'àmbit laboral amb plans dins l'organització empresarial. Gràcies a l'aprovació i implantació del Pla d'Igualtat de Gènere aquest 2019, FEDA es troba en una posició privilegiada envers els altres aspirants al premi, que s'atorgarà el març de 2020.

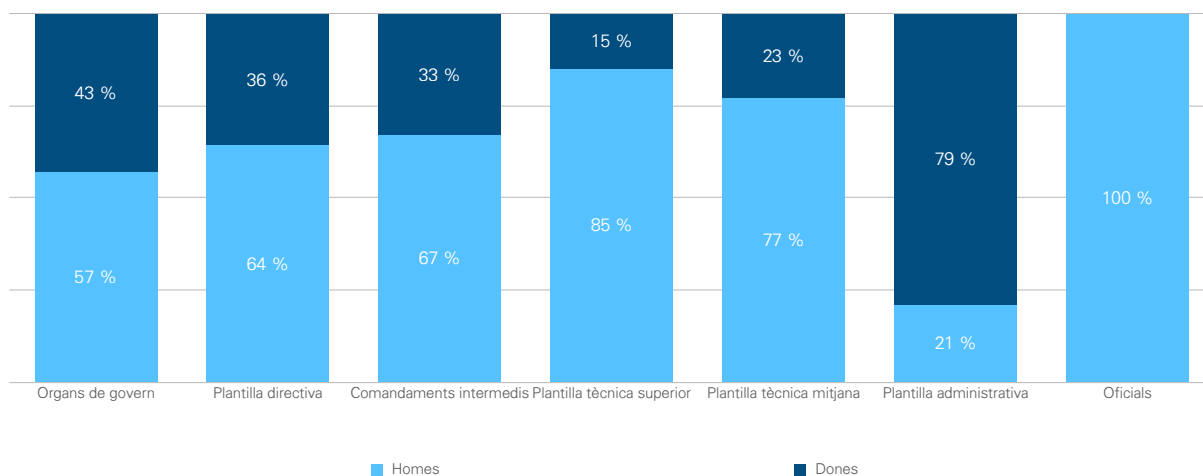
Com es pot veure als següents gràfics, FEDA és una entitat que compta amb un elevat predomini d'homes a la plantilla pel fet de ser una empresa essencialment tecnològica, sector on hi predominen els homes. Tot

i això es pot veure que hi ha paritat en els òrgans de direcció, com el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció, i que s'està produint una evolució positiva en la majoria de categories professionals.

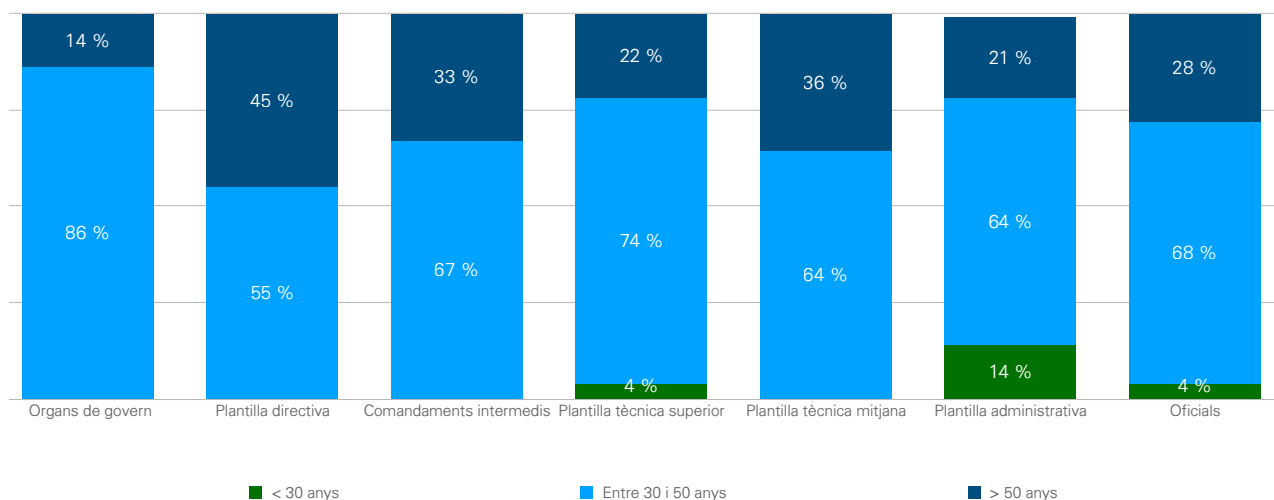


(102-8, 405-1)

Diversitat en òrgans de govern i plantilla pròpia - Per Gènere (2019)



Diversitat en òrgans de govern i plantilla pròpia - Per Edat (2019)



Projecte de col·laboració amb la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell

“FEDA col·labora amb el projecte “Fent camí”, un programa del Servei d’Inserció i Ocupació Laboral de l’Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell”.

D’altra banda, i a fi de promoure la inserció laboral de persones en situació de discapacitat funcional, FEDA col·labora amb el projecte “Fent camí”, un programa del Servei d’Inserció i Ocupació Laboral de l’Escola Especialitzada Nostra Senyora 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.

Un cop per setmana i durant dues hores, 3 persones

que participen al projecte “Fent camí” amb una tutora del centre es desplacen a FEDA per col·laborar amb els diferents departaments realitzant diverses tasques. Aquestes persones aporten una visió diferent dins de la plantilla de FEDA així com beneficis en l’entorn de treball i en les relacions humanes entre els treballadors i les treballadores. Els treballs que realitzen són feines adaptades a les seves habilitats, però que col·laboren significativament al bon desenvolupament dels serveis de FEDA.

Seguretat i Salut laboral

(103-2 i 103-3 Salut i Seguretat en el treball, 403-1, 403-5, 403-6, 403-7, 403-10)

El sistema de gestió segons la norma OHSAS 18001 implantat a FEDA, certificat des del 2009 i renovat al 2019, 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 continuada de tots els empleats i empleades. Durant l'any 2019 s'han dut a terme formacions relacionades amb instal·lacions elèctriques, treballs amb alçada, conducció i manipulació de carretons i gestos i postures de treball, entre altres.

Amb l'objectiu d'assegurar el compliment de la normativa i legislació aplicable en matèria de seguretat

i medi ambient a les obres realitzades, tant pel personal de FEDA com pel personal extern, es realitzen visites de seguretat periòdiques pel Departament de Seguretat, Qualitat i Medi Ambient.

Aquest control es realitza a través del document de seguretat i salut de l'empresa, que fa un anàlisi de totes les activitats que es duen a terme i dels riscos associats que aquestes poden tenir sobre els treballadors. Tanmateix, es porta un seguiment de totes les lesions per accidents laborals dels empleats i empleades de FEDA. Cal destacar que al 2019 s'han reduït considerablement el impactes derivats dels accidents laborals, propiciant una reducció significativa dels índex de freqüència i gravetat de la companyia. No s'han identificat dolències ni malalties professionals en els treballadors de FEDA, ni tampoc s'ha hagut de lamentar cap víctima mortal.

A continuació es proporciona el detall de les dades d'accidentabilitat laboral i absentisme:

(403-2, 403-9)

	2017	2018	2019
Índex de freqüència*	15,64	11,64	7,56
Índex d'incidència*	3.252	2.419	1.563
Índex de gravetat*	0,45	0,49	0,07
Taxa d'absentisme**	8,64%	4,71%	Justificat = 4,88% Injustificat = 0,47%

*Tenint en compte la mitjana d'empleats i empleades durant l'any: propis de FEDA, ETT, empreses externes fixes a FEDA i eventuals

Índex de freqüència: nombre d'accidents amb baixa laboral dividit per les hores treballades durant l'any i multiplicat per 1.000.000.

Índex d'incidència: nombre d'accidents de treball que hagin donat lloc a més de 3 dies de baixa durant l'any dividit pel nombre d'empleats i empleades i multiplicat per 100.000.

Índex de gravetat: hores de baixa per accident laboral multiplicat per 1.000 i dividit pel nombre d'hores anuals treballades.

**Tenint en compte la mitjana d'empleats i empleades propis de FEDA, fixes i eventuals.

Taxa d'absentisme: nombre d'hores d'absentisme justificat/injustificat dividit per el nombre total d'hores a efectuar. Justificat sent la suma de tots els permisos establerts i les baixes mèdiques i injustificat sent els retards i les sortides en horari obligatori sense permís justificable.

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). El Comitè es reuneix trimestralment així com en cas de necessitat, tal com marca la llei. El 100% dels empleats estan representats pel Comitè de Seguretat i Medi ambient.



5.4 Responsabilitat amb l'entorn

“L'organització disposa d'un sistema de gestió ambiental que controla totes les tasques de l'empresa amb un potencial impacte ambiental”.

Minimitzar els impactes ambientals de l'activitat de FEDA en l'entorn és un dels objectius estratègics de la companyia d'acord amb el compromís que té amb el medi ambient, la societat i el territori. Aquesta responsabilitat amb l'entorn s'evidencia, a més, amb la implicació de FEDA en l'assoliment dels Objectius del Desenvolupament Sostenible i en el compliment dels objectius marcats a la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic (LITECC).

L'organització disposa d'un sistema de gestió ambiental que controla totes les tasques de l'empresa amb un potencial impacte ambiental, i permet controlar el consum intern de recursos, afavorir la transició de FEDA cap a un model d'economia circular i conservar i protegir l'entorn i la biodiversitat del Principat de manera efectiva.

Sistema de gestió ambiental

FEDA disposa d'un sistema de gestió ambiental certificat segons la ISO 14001 des de 2011, i al 2018 va obtenir la certificació de la nova ISO 14001:2015. Les millores que suposa l'adaptació a la nova ISO donen resposta a les tendències en gestió ambiental i afecten a la implicació de l'alta direcció, l'estratègia i el context de l'organització, el disseny de productes i serveis

atenent al seu 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. El sistema de gestió facilita la coordinació dins de l'organització i assegura un alineament de les seves actuacions amb els objectius estratègics de la companyia i els ODS.

Pla de mobilitat d'empresa

Amb la voluntat d'avançar-se a la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic, que preveu que en els propers anys les empreses de més de 100 treballadors hagin de desenvolupar un pla de mobilitat d'empresa, FEDA ha posat en marxa un pla intern anomenat **Pla de Mobilitat d'Empresa (PME)** que pretén optimitzar l'ús de vehicles propis de la plantilla, afavorint l'ús de mitjans de transport alternatius al transport privat, i racionalitzar l'ús del cotxe com a mitjà de desplaçament al lloc de feina. Aquest pla concerneix els desplaçaments relacionats amb l'activitat professional, tant els trajectes entre el domicili i el lloc de treball, com els desplaçaments professionals dels empleats i empleades, col·laboradors i col·laboradores i la clientela, i ofereix un ampli ventall d'avantatges tant per a l'equip humà com per a l'empresa.

El pla de mobilitat s'ha elaborat a través de quatre etapes amb la diagnosi de la mobilitat com a primera d'aquestes, seguida de l'elaboració del PME a partir dels objectius establerts, la implementació del pla de manera progressiva com a tercera etapa i el seguiment del pla com a etapa final i continuada.

Durant la presentació d'aquest pla s'han realitzat uns tallers dirigits al personal de FEDA per tal de realitzar una pluja d'idees per identificar possibles actuacions a realitzar en el marc d'aquest pla. Algunes de les idees compartides més destacables han estat:

- **Tenir un sistema de "renting"** que substitueixi els cotxes de propietat privada per poder renovar els vehicles fàcilment (i renovar-los per vehicles cada cop de més eficients).
- **Sistema de localització quan hi ha un vehicle de FEDA a proximitat** per tornar a les oficines (tipus Vehicle de Turisme amb Conductor-VTC).

- **Desenvolupar un sistema de Carsharing.**

- **Fomentar l'ús del transport públic:** negociar tarifes preferencials amb les companyies d'autobusos, millorar els horaris.

- **Fomentar que la plantilla es quedi a dinar a FEDA** i així evitar els trajectes al migdia.

Actualment FEDA compta amb un total de 6 vehicles 100% elèctrics, un vehicle híbrid endollable i 3 híbrids no endollables, que representen el 20% de tota la flota de vehicles de FEDA. Cal tenir en compte que gran part dels vehicles de FEDA estan destinats als serveis tècnics, que requereixen accedir a localitzacions difícils per a la resolució d'incidències o afectacions en el servei. Per aquest motiu han de ser vehicles 4x4, entre els quals l'oferta elèctrica és de moment molt limitada. No obstant això, FEDA té un compromís ferm amb la mobilitat sostenible i per això, quan s'ha de substituir un vehicle, s'intenta prioritzar la incorporació de vehicles de mobilitat elèctrica.

A la taula següent es mostra el detall de la utilització de la flota de vehicles de FEDA:

Dades de la flota de vehicles	2017	2018	2019
km recorreguts per la flota de vehicles de FEDA	379.806	331.314	338.877
Vehicles gasoil i gasolina	358.556	308.914	309.525
Vehicles elèctrics	21.250	22.400	29.352

Consum de recursos naturals

(103-2 i 103-3 Materials, 103-2 i 103-3 Energia, 302-2, 302-4, 103-2 i 103-3 Aigua i efluent, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4)

FEDA porta un control exhaustiu del consum de recursos naturals en tots els processos de l'organització, tant en matèria de combustible utilitzat en els seus vehicles com en el consum d'energia interna de les seves instal·lacions.

Durant el 2019 FEDA ha elaborat un projecte de reforma de l'edifici de Serveis amb l'objectiu de reduir el consum energètic en diferents línies en els propers anys. Aquest projecte es va plantejar per a donar resposta a les noves necessitats que tindrà l'organització en un futur pròxim i després d'estudiar les opinions de tota la plantilla

mitjançant el projecte InnoSpace, el primer semestre del 2019 es van aprovar els plànols de la reforma de l'edifici. D'altra banda, per complir amb els requisits d'eficiència energètica i tenir un rol exemplar com a entitat pública, FEDA va decidir que en paral·lel de la reforma interna es realitzés també un projecte per estudiar la substitució de la façana de l'edifici. Aquesta és un mur cortina construït l'any 2001 que no compleix amb els requeriments actuals d'eficiència energètica de les façanes d'aquest tipus. La previsió pel 2020 és de tenir enllestits ambdós projectes per en cas de tirar el projecte endavant, poder començar els treballs el 2021.

A continuació es mostren les dades sobre el consum energètic de l'organització.

(302-1)

Consum energètic dins de l'organització (GJ)	2017	2018	2019
Consum de fonts fixes	54.476	66.046	85.129
Consum GNL en centrals de cogeneració*	54.243	65.809	85.123
Consum Gasoil C	233	237	6
Consum de fonts mòbils - flota de vehicles	1.247	981	887
Gasoil	905	697	520
Gasolina	342	284	367
Consum Electricitat	13.359	13.458	12.917
Consum elèctric a les instal·lacions	13.359	13.458	12.917
Consum total d'energia	69.082	80.484	98.933
Energia procedent de fonts renovables	33,9%	41,2%	37,0%

*per producció de calor en centrals de cogeneració

(302-3)

Intensitat energètica	2017	2018	2019
Consum d'electricitat per empleat a l'edifici serveis (MWh/empleat/da)	34,05	34,30	32,33
Consum de carburants per km recorregut (l/km)	0,10	0,09	0,08

D'altra banda, l'aigua utilitzada per a la producció d'energia al llac 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 d'11 km que recull també l'aigua dels barrancs que travessen el seu recorregut. També hi ha instal·lacions per emmagatzemar reserves d'aigua als llacs de les capçaleres de les conques: Illa, Vall del riu, Juclar i Cabana Sorda.

FEDA vetlla pel bon ús i el correcte retorn d'aquestes aigües, que són turbinades a través de la central hidroelèctrica i es deixen anar un altre cop al riu de manera que no pateixen cap tipus de transformació fisicoquímica. Tot i això, es realitzen periòdicament anàlisis de la qualitat de l'aigua per tal d'assegurar que l'activitat de producció de FEDA no tingui cap impacte sobre els recursos hídrics explotats i que sigui apte per a la vida piscícola.

A continuació es mostren les dades sobre l'evolució en el consum intern d'aigua de l'organització, excloent l'aigua d'ús hidràulic ja que, com s'acaba d'esmentar, aquesta es retorna al riu un cop passa per les turbines de generació:

(303-5)

Consum total d'aigua de totes les zones (m ³)	2017	2018	2019
Superficial	2.775	16.099	1.828
Subterrània	0	0	0
Aigua de tercers	0	0	0
Total	2.775	16.099	1.828



Economia Circular i Residus

(103-2 i 103-3 Efluents i residus, 306-3, 306-4)

L'economia circular crea valor i estalvi tant energètic com material, allargant la vida útil dels productes i reutilitzant els residus del final de la cadena, reintroduint-los en una altra etapa del cicle. Així doncs, com que els recursos es fan servir més d'una vegada, s'utilitzen de manera més eficient i sostenible, minimitzant la disposició final de residus en abocadors o plantes d'incineració.

FEDA aposta pel model d'economia circular i de proximitat amb una política de compres amb preferència per invertir en productes i serveis del Principat i amb el reforç de les relacions amb els diferents actors econòmics del país, per tal d'assolir sinèrgies i buscar la màxima complementaritat entre les necessitats de FEDA i l'oferta de les empreses del Principat.

En aquest àmbit, FEDA col·labora des del 2009 en la Diada Andorrana de l'UCE (Universitat Catalana d'Estiu)

on aquest any s'ha tractat el tema de l'abandonament de l'economia lineal, que segueix la idea de comprar, usar i llençar, i les alternatives que ofereix l'economia circular per la societat i els ecosistemes que l'envolten. FEDA col·labora en aquesta diada des del 2009 i és crucial tant per enriquir els continguts com per donar suport econòmic a la publicació dels llibres de la SAC (Societat Andorrana de Ciències) que s'hi presenten.

Pel que fa a la gestió dels residus, FEDA gestiona tots els residus no perillosos que produeix, destinant una tercera part al seu reciclatge. A més, contracta els serveis d'una empresa externa per a la gestió dels residus perillosos, tant per al transport com per a l'eliminació, complint la legislació vigent en la matèria. D'altra banda, cal destacar que durant l'any 2019 no hi ha hagut cap vessament significatiu.

“FEDA col·labora des del 2009 en la Diada Andorrana de l'UCE (Universitat Catalana d'Estiu) on aquest any s'ha tractat el tema de l'abandonament de l'economia lineal”.

A continuació es mostra informació vinculada a la gestió de residus:

(306-2)

Residus per tipus i mètode d'eliminació	2018	2019
Pes total de residus perillosos segons mètode d'eliminació (kg)	4.302	3.122
Reciclatge	4.302	3.122
Pes total de residus no perillosos segons mètode d'eliminació (kg)	154.144	146.438
Reciclatge	57.844	48.308
Abocador	96.300	98.130

Conservació de la Biodiversitat

(303-1, 303-2, 303-4, 306-5)

“Els impactes que les instal·lacions de FEDA poden produir sobre els rius són molt importants i per aquest motiu FEDA pren totes les mesures necessàries per **generar el menor impacte possible**”.

El compromís de FEDA amb la conservació del paisatge i de la biodiversitat és absolut. En aquest sentit, hem identificat dues àrees d'actuació principals en el marc de la protecció i conservació dels ecosistemes. D'una banda, es té molt en compte totes les afectacions possibles que la gestió de la central hidroelèctrica pot produir sobre la biodiversitat del Principat. D'altra banda, es fan estudis exhaustius dels possibles impactes que les infraestructures existents i futures puguin provocar sobre els ecosistemes locals i el paisatge del Principat. A més a més, FEDA centra esforços en adaptar les seves instal·lacions a les condicions naturals del terreny i realitza accions d'integració paisatgística en totes les noves instal·lacions i en aquelles ja existents que ho necessitin.

FEDA gestiona directament el llac d'Engolasters i realitza operacions d'aprofitament de l'aigua. La zona del llac compta amb terrenys propietat de FEDA i terrenys comunals. Aquests espais, tot i no ser àrees protegides, estan ubicats en zones de gran valor per la biodiversitat, ja que són espais naturals pròxims a les grans poblacions andorranes i també serveixen com a zona d'esbarjo i esportiva per a molts ciutadans i turistes.

Els impactes que les instal·lacions de FEDA poden produir sobre els rius són molt importants i per aquest motiu FEDA pren totes les mesures necessàries per generar el menor impacte possible fruit de la seva activitat en relació amb l'extracció i gestió de l'aigua, regulant els embassaments, realitzant el seguiment



continu dels cabals ecològics i portant a terme controls de qualitat de les aigües que s'extreuen del llac i arriben al riu. D'aquesta manera FEDA assegura que es manté la qualitat de l'aigua i que no es perjudica a la flora ni a la fauna (com per exemple les truites de riu amb les que es va repoblar l'estany. L'arrancada de la central, per exemple, que pot generar un impacte considerable, es realitza de manera progressiva per tal de que aquest sigui mínim.

Durant el 2019, FEDA ha realitzat un estudi general dels impactes ambientals i unes propostes de millora en l'aprofitament hidroelèctric de la central d'Engolasters. Aquest estudi és la continuació de la campanya de mostreigs iniciada l'any passat i té com a objectiu l'avaluació del possible impacte ambiental que l'activitat hidroelèctrica ocasiona en els sistemes fluvials utilitzats (el Riu Valira d'Orient, el Riu Madriu i altres sistemes fluvials secundaris), i en cas necessari, aportar propostes de millora que permetin una bona qualitat ambiental de l'ecosistema fluvial.

Gràcies a totes aquestes mesures, s'ha constatat que a partir del control més rigorós dels cabals ecològics s'han

tornat a veure als nostres rius animals que es creien desapareguts (martes, llúdrigues, etc.). Aquest fet no tan sols obeeix a la presència del cabal ecològic sinó també a la gestió general de les aigües dels rius i l'eliminació de les aigües residuals per portar-les a la depuradora per al seu tractament. Pel que fa a la construcció de noves infraestructures, FEDA passa el preceptiu tràmit ambiental i compleix amb els requeriments de la normativa aplicable. 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 al·lòctones.



Adhesió del sector elèctric al Pacte per al desenvolupament de l'Estratègia Nacional del Paisatge

FEDA respon al seu compromís amb la conservació del l'entorn adherint-se 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.

A. Sobre la memòria

(102-1, 102-21, 102-42, 102-43, 102-45, 102-46, 102-50, 102-53, 102-54, 102-56, 103-1)

Introducció

La Memòria de sostenibilitat 2019 de FEDA fa referència al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2019. Aquest informe s'ha elaborat de conformitat amb els Estàndards GRI, opció Exhaustiva. Així mateix, un any més incorpora la informació sol·licitada per al suplement sectorial de subministrament elèctric. La Memòria conté informació transparent, fiable i equilibrada sobre l'acompliment

social, econòmic i ambiental de l'organització, i cobreix el 100% de l'activitat de Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) i de les seves filials Capçalera d'Infraestructures Energètiques, S.A.U. (FEDA Ecoterm) i FEDA Solucions S.A.U. (FEDA Solucions), a Andorra, excepte per als indicadors de resultats econòmics i financers que també incorporen la informació de la filial CTRA, S.A. en base a criteris de consolidació financera del Grup FEDA.

Principis de reporting

Procés de recopilació: El procés de recopilació de tota la informació continguda en aquest document s'ha fet mitjançant els responsables de la mateixa, assegurant d'aquesta manera la seva robustesa.

Exhaustivitat: L'esquema de continguts ha estat definit amb la participació dels responsables de les diferents àrees de l'organització incloent la direcció, assegurant que s'hagin considerat les principals activitats i impactes de FEDA. Qualsevol omisió o report parcial d'informació sol·licitada per els Estàndards GRI ha estat inclosa en el índex de continguts GRI, disponible en els Annexos del present document.

Precisió: Tota la informació descrita a l'informe és necessària i es presenta prou detallada perquè els grups d'interès de la companyia puguin valorar adequadament el seu acompliment.

Equilibri: La memòria exposa clarament els aspectes positius i negatius de l'acompliment de l'organització, el que permet fer una valoració raonable de la mateixa.

Claredat: La informació presentada s'exposa d'una manera entenedora i accessible. Per facilitar la seva

correcta comprensió s'evita l'ús excessiu de tecnicismes. Així mateix, s'empren gràfics, esquemes, taules i indicadors per descriure els impactes més rellevants de la companyia i agilitar la lectura del document.

Comparabilitat: A efectes de comparabilitat, s'han inclòs dades corresponents al 2017 i 2018 sempre i quan estiguessin disponibles, amb el propòsit de permetre al lector una major comprensió sobre l'acompliment de la companyia. Per alguns indicadors publicats en anteriors Memòries de sostenibilitat, les dades han estat recalculades de manera retroactiva respecte a exercicis anteriors, ajustant-se als canvis de criteri de reporting i als ajustos de producció de la companyia.

Anàlisi de materialitat: Seguint els Estàndards GRI i la seva Guia per a l'Elaboració d'Informes de Sostenibilitat, FEDA ha portat a terme un procés d'actualització del seu anàlisi de materialitat (darrera versió 2016), per tal d'identificar els aspectes de sostenibilitat prioritaris envers els seus grups d'interès. L'objectiu d'aquest anàlisi és identificar els aspectes rellevants per a FEDA i els seus grups d'interès, i focalitzar els continguts del reporting anual en donar resposta a les seves expectatives i demandes.

Metodologia per a l'anàlisi de materialitat

A continuació s'explica de forma breu la metodologia emprada, els resultats i l'abast de l'anàlisi de materialitat realitzat per a l'elaboració de la Memòria de Sostenibilitat 2019.

Identificació de temes: L'anàlisi s'inicia amb la identificació de temes a analitzar, partint del llistat preliminar de temes de l'anàlisi anterior. El llistat es completa a través d'un procés de revisió de

documentació interna i externa de FEDA i del sector energètic, per a la determinació del llistat de temes. Els temes identificats han estat classificats en set categories:

1. Relació amb la clientela i prestació de servei
2. Gestió ambiental
3. Relació amb els empleats i empleades
4. Negoci responsable
5. Gestió empresarial ètica
6. Relació amb la societat
7. Relació amb els proveïdors

Anàlisi de temes: A través de la revisió de fonts d'informació internes i externes de l'organització.

Anàlisi extern: S'ha portat a terme un anàlisi Benchmark d'empreses de referència, del sector elèctric a nivell d'Europeu i d'Andorra, on s'ha analitzat la informació pública relativa als aspectes de Sostenibilitat, a partir de les seves pàgines web i dels seus informes anuals. D'altra banda, també s'han analitzat les publicacions de prescriptors de RSC i del sector elèctric a través de la informació disponible a les seves pàgines web, així com els resultats de les enquestes de satisfacció de la clientela. Addicionalment, s'ha dut a terme una cerca de premsa amb l'objectiu d'analitzar el grau de notorietat i impacte dels diferents temes en els

mitjans de comunicació al llarg del 2019.

Anàlisi intern: S'han realitzat entrevistes amb directius i directives de FEDA i les seves filials, s'ha analitzat documentació interna, així com els resultats de les enquestes de satisfacció a la plantilla.

Priorització de temes: Per a la priorització dels temes s'ha tingut en compte la importància dels diferents grups d'interès analitzats, es a dir, clientela, empleats i empleades, administracions públiques i govern, mitjans de comunicació i socis comercials, entre altres. A través d'una ponderació dels resultats es determina el grau de rellevància o importància de cada un dels temes des de una doble perspectiva, FEDA i els seus grups d'interès. Els resultats de l'anàlisi queden il·lustrats a la matriu de materialitat, adjunta a continuació, i que inclou com a aspectes materials o rellevants tots aquells amb importància alta o mitjana tant per a FEDA com per als seus grups d'interès.

Validació: Amb l'objectiu de garantir que els resultats de la materialitat oferien una visió raonable i equilibrada de la Sostenibilitat de FEDA, s'han analitzat els resultats obtinguts amb els membres del comitè de direcció de FEDA, per tal de validar els aspectes a incloure a la memòria.



Annex

Temes materials i cobertura

Els temes materials que es tracten a la memòria tenen una determinada cobertura tant interna (FEDA i les

seves filials) com externa. A continuació es mostra una taula explicativa:

Categoria i temes materials i rellevants	Cobertura i límit							
	Interna				Externa			
	FEDA	FEDA Solucions	FEDA Ecoterm	Clientela	Empleats i empleades	Administració pública i Govern	Mitjans de comunicació	Socis comercials
Relació amb la clientela i prestació de servei								
Màrqueting, etiquetatge i accés a la informació	o	o	o	o		o	o	
Privacitat de la clientela	o	o	o	o		o		o
Experiència de la clientela	o	o	o	o				
Accés a l'energia	o	o	o	o		o	o	
Garantia de subministrament (disponibilitat i fiabilitat)	o	o	o	o		o		o
Salut i seguretat de la clientela	o	o	o	o		o		o
Gestió ambiental								
Consum de recursos naturals	o		o	o	o	o		
Desenvolupament i integració d'energies renovables	o		o	o		o		o
Emissions i Canvi Climàtic	o	o	o	o	o	o	o	o
Economia circular i residus	o		o			o		o
Relació amb els empleats i empleades								
Diversitat i igualtat d'oportunitats	o	o	o		o	o		o
Salut i seguretat en el treball	o	o	o	o	o	o		o
Negoci responsable								
Control i gestió de riscos	o	o	o		o	o		o
Gestió de la demanda	o	o	o	o		o		o
Interconnexió i Eficiència del sistema	o	o	o	o		o		o
Transformació digital i Ciberseguretat	o	o	o	o	o	o	o	o
Gestió empresarial ètica								
Bon govern corporatiu	o				o	o		o
Ètica i anticorrupció	o	o	o		o	o		o
Transparència informativa	o	o	o	o	o	o	o	o
Relació amb la societat								
Impactes econòmics indirectes	o	o	o	o	o	o	o	o
Relacions i impactes a la comunitat	o	o	o	o	o	o	o	

Validació externa

L'empresa RSM Andorra 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 és una empresa totalment independent de FEDA. Veure informe de verificació emès a continuació.

Contacte

Per a qualsevol qüestió relacionada amb la memòria contactar amb fedacomunicacio@feda.ad o bé al telèfon +376 739 100.

B. Informe Auditoria Externa

(102-56)



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

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

Informe de revisió independent de la Memòria de Sostenibilitat 2019 de Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) i filials

A la direcció de Forces Elèctriques d'Andorra:

Abast del treball

D'acord a l'encàrrec de 21 de maig de 2020, hem revisat l'adaptació dels continguts de la Memòria de Sostenibilitat 2019 de Forces Elèctriques d'Andorra (d'ara endavant FEDA) i les filials FEDA Ecoterm i FEDA Solucions (d'ara endavant les filials) corresponent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2019 (d'ara endavant exercici 2019) a l'assenyalat en l'elaboració de memòries de sostenibilitat d'acord als estàndards del *Global Reporting Initiative* (d'ara endavant GRI) i al seu índex de continguts.

La Memòria de Sostenibilitat també inclou els indicadors específics per al sector elèctric, que es van aplicar per primera vegada en l'exercici 2009, i que ha estat informats d'acord al format G4 *Sector disclosures*.

La preparació de la Memòria de Sostenibilitat, així com el contingut de la mateixa, és responsabilitat de la direcció de FEDA, responsable igualment de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació. La nostra responsabilitat com a verificadors és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió.

El nostre treball de revisió també ha consistit en valorar els principis que els estàndards del GRI estableixen per determinar el contingut i la qualitat en l'elaboració de memòries, per tant s'han tingut en compte 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.

Hem portat a terme el nostre treball de revisió d'acord a la norma ISAE 3000 (revisada) *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emesa pel *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC) amb un abast d'assegurament limitat i d'acord a la guies d'actuació sobre encàrrecs de verificació de l'Estat d'Informació No Financera i sobre treballs de revisió d'informes de Responsabilitat Corporativa emeses per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya (ICJCE).

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció i a les unitats de responsabilitat que han participat en l'elaboració de la Memòria de Sostenibilitat i en l'aplicació de certs 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, circuits de la informació, enfocaments de gestió aplicats i obtenció de la informació necessària per la revisió externa referents a l'exercici 2019, s'han desenvolupat diferents reunions amb la Direcció i el personal responsable de les diverses àrees.
- Anàlisi, validació i contrast dels processos més significatius per recopilar i validar les dades contemplades en la Memòria de Sostenibilitat.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració dels grups d'interès així com la cobertura, rellevància i integritat de la informació inclosa en la Memòria de Sostenibilitat en funció dels requeriments dels grups d'interès.
- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos en la Memòria de Sostenibilitat en funció de l'anàlisi de materialitat realitzat per FEDA i verificació de l'adaptació dels continguts de la Memòria de Sostenibilitat establerts als estàndards del GRI, segons la opció de conformitat exhaustiva i al seu suplement sectorial G4 *Sector disclosures Electric Utilities*.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats als continguts temàtics.
- Comprovació de la informació rellevant amb la finalitat de no contradir cap aspecte contingut en la Memòria de Sostenibilitat FEDA referent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2019, i que la mateixa estigui adequadament suportada amb la documentació interna i de tercers.

- Comprovació, mitjançant proves de revisió en base a la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa dels continguts temàtics inclosos en la Memòria de Sostenibilitat i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.
- Obtenció d'una carta de manifestacions de la Direcció.

L'abast de la nostra revisió és substancialment inferior al d'un treball de seguretat raonable. Per tant, la seguretat proporcionada es també menor.

El present informe no es pot entendre en cap cas com un informe d'auditoria.

Independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i demés requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

El treball ha estat realitzat per professionals amb experiència en la revisió de la memòria de sostenibilitat.

Conclusions

Com a resultat de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Memòria de Sostenibilitat de l'exercici 2019 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 i al seu suplement sectorial G4 *Sector disclosures Electric Utilities*.

Compromís

FEDA, seguint les recomanacions del GRI, ha reflectit en la Memòria de Sostenibilitat de l'exercici 2019, 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.

Així mateix, es destaca en particular que els òrgans directius i de gestió de FEDA mantenen una ferma voluntat de millora i conscienciació de les polítiques a seguir per continuar optimitzant els mètodes i procediments per tal d'assolir l'elaboració de la Memòria de Sostenibilitat d'acord als estàndards del GRI, segons l'opció de conformitat exhaustiva.

Recomanacions exposades a la nostra verificació de l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2018 i grau de compliment en finalitzar l'exercici 2019

- S'han revisat els temes materials i la seva cobertura així com els enfocaments de gestió i s'han adequat a l'activitat actual de FEDA i les seves filials.
- S'ha seguit consolidant la participació dels grups d'interès, i es pretén seguir incidint en aquestes actuacions, tot considerant el nou marc normatiu i l'activitat actual de FEDA.
- S'ha seguit desenvolupant i comercialitzant els nous serveis d'acord al nou marc legal aprovat i s'han creat les noves estructures organitzatives, en les que s'està incorporant el marc i context de la sostenibilitat que té establert FEDA a les seves filials.
- 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 en un marc de seguretat jurídica tot continuant la preservació de la qualitat i la seguretat per als usuaris, tal com en la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic, 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.
- En l'exercici 2019 ha estat publicat el nou codi ètic.
- S'han dut a terme diverses accions per la consolidació del bon govern, com, entre d'altres, la transparència informativa.
- S'ha seguit consolidant el sistema de gestió de persones.
- No ha estat desenvolupat un projecte de domòtica per incrementar l'eficiència energètica domèstica atès que resta pendent l'aportació dels actius a la filial FEDA Solucions.
- S'ha continuat el procés d'adaptació a la nova norma ISO 45001 de seguretat i salut.
- No s'ha desenvolupat el quadre de comandament integral de l'entitat amb la nova visió de grup de FEDA i de les seves filials atesa l'existència prèvia del projecte de governança de dades per l'any 2020.
- Resta pendent replantejar i identificar els riscos derivats tals com els dels sistemes d'informació i de la protecció de dades atès que s'estan implantant les polítiques dels projectes de seguretat de la informació.



- S'han prosseguit i s'han seguit consolidant 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 les implantacions de l'estació transformadora i repartidora La Gonarda i de la plataforma de mobilitat, i ampliar la cogeneració, les xarxes de calor i altres alternatives de producció renovables.

Recomanacions a la Memòria de l'exercici 2019

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 la sostenibilitat.

A destacar:

- Seguir aprofundint en els enfocaments de gestió tant a FEDA com a les seves filials.
- Desenvolupar el contingut relacionat amb els temes materials identificats "transformació digital i ciberseguretat" i "desenvolupament i integració d'energies renovables".
- Seguir aprofundint en la participació dels grups d'interès externs, especialment els clients, en el desenvolupament de polítiques sostenibles, considerant el nou marc normatiu i l'activitat actual.
- Portar a terme el full de ruta del pla d'acció d'energies renovables.
- Posar en pràctica la plataforma de mobilitat intermodal.
- Continuar desenvolupant i comercialitzant els nous serveis d'acord al nou marc legal aprovat i continuar incorporant el marc i context de la sostenibilitat que té establert FEDA, a les seves filials, aspectes que ja s'han anat considerant per l'exercici 2019.
- 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, d'acord, entre altres, amb la Llei actual que regula FEDA i el règim de les activitats dels sectors elèctric, de fred i de la calor i la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic.

- Seguir implantant el nou codi d'ètica, el qual ja ha estat publicat, de forma efectiva mitjançant, entre d'altres, el desenvolupament de les funcions de comitè d'ètica.
- Seguir duent a terme accions relacionades per la consolidació del bon govern.
- Continuar consolidant el sistema de gestió de persones, en aspectes relacionats amb la conciliació i el desenvolupament dels seus professionals així com amb el pla d'igualtat de gènere.
- Continuar amb l'adaptació a la nova norma ISO 45001 de seguretat i salut.
- Prosseguir i continuar la consolidació de les sinèrgies amb altres administracions i l'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 finalitzar el projecte de la nova línia d'alta tensió Encamp- Grau Roig, prosseguir les implantacions de l'estació transformadora i repartidora La Gonarda i de la plataforma de mobilitat, i prosseguir l'ampliació de la cogeneració, de les xarxes de calor i d'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 la Vella, 30 de setembre de 2020

RSM Andorra Auditors i Assessors, SL

Ricard Majoral Coma

C. Índex de continguts GRI

(102-55)








CONTINGUTS GENERALS



Aquest informe ha estat elaborat de conformitat amb els Estàndards GRI: **Opció Exhaustiva**.

Per al "Content Index Service" (Servei d'Índex de Contingut), GRI Services ha revisat que es presenta clarament l'índex de contingut GRI i que les referències per a tots els continguts inclosos s'ajusten a les seccions adequades al cos de l'informe.

GRI Estàndard	Contingut	Apartat de la memòria 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	1. Presentació de FEDA (p.6) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)																																																																																																													
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	1. Presentació de FEDA --> 1.2 Model de negoci (p.8)																																																																																																													
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	1. Presentació de FEDA (p.6)																																																																																																													
102-5	Propietat i forma jurídica	1. Presentació de FEDA (p.6)																																																																																																													
102-6	Mercats servits	1. Presentació de FEDA --> 1.2 Model de negoci (p.8)																																																																																																													
102-7	Dimensió de l'organització	1. Presentació de FEDA --> 1.3 Principals magnituds del model de negoci (p.14) 4. Motor de País --> 4.1 Acompliment Econòmic (p.56) 5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà (p.82)																																																																																																													
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà (p.82)																																																																																																													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">Per Edat</td> <td>< 30 anys</td> <td>1</td> <td>7</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>-</td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 i 50 anys</td> <td>76</td> <td>68</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>55</td> <td>49</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>21</td> <td>19</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">> 50 anys</td> <td></td> <td>32</td> <td>34</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>29</td> <td>31</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Per Tipus de Contracte</td> <td>Indefinida</td> <td>96</td> <td>101</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>74</td> <td>79</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>22</td> <td>22</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Eventual ocupant posició fixa</td> <td>12</td> <td>6</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>10</td> <td>4</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Per Tipus de Jornada</td> <td>Eventual no ocupant posició fixa</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Jornada Completa</td> <td>107</td> <td>108</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>83</td> <td>83</td> <td>83</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>24</td> <td>25</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Total Plantilla Pròpia</td> <td>Jornada Parcial</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dones</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	Per Edat	< 30 anys	1	7	4	Homes	-	4	1	Dones	1	3	3	Entre 30 i 50 anys	76	68	74	Homes	55	49	52	Dones	21	19	22	> 50 anys		32	34	33	Homes	29	31	30	Dones	3	3	3	Per Tipus de Contracte	Indefinida	96	101	96	Homes	74	79	74	Dones	22	22	22	Eventual ocupant posició fixa	12	6	12	Homes	10	4	7	Dones	2	2	5	Per Tipus de Jornada	Eventual no ocupant posició fixa	1	2	3	Homes	0	1	2	Dones	1	1	1	Jornada Completa	107	108	111	Homes	83	83	83	Dones	24	25	28	Total Plantilla Pròpia	Jornada Parcial	2	1	0	Homes	1	1	0		Dones	1	0	0			
	2017	2018	2019																																																																																																												
Per Edat	< 30 anys	1	7	4																																																																																																											
	Homes	-	4	1																																																																																																											
	Dones	1	3	3																																																																																																											
	Entre 30 i 50 anys	76	68	74																																																																																																											
	Homes	55	49	52																																																																																																											
	Dones	21	19	22																																																																																																											
> 50 anys		32	34	33																																																																																																											
	Homes	29	31	30																																																																																																											
	Dones	3	3	3																																																																																																											
	Per Tipus de Contracte	Indefinida	96	101	96																																																																																																										
		Homes	74	79	74																																																																																																										
		Dones	22	22	22																																																																																																										
Eventual ocupant posició fixa		12	6	12																																																																																																											
Homes		10	4	7																																																																																																											
Dones		2	2	5																																																																																																											
Per Tipus de Jornada	Eventual no ocupant posició fixa	1	2	3																																																																																																											
	Homes	0	1	2																																																																																																											
	Dones	1	1	1																																																																																																											
	Jornada Completa	107	108	111																																																																																																											
	Homes	83	83	83																																																																																																											
	Dones	24	25	28																																																																																																											
Total Plantilla Pròpia	Jornada Parcial	2	1	0																																																																																																											
	Homes	1	1	0																																																																																																											
	Dones	1	0	0																																																																																																											
102-9	Cadena de subministrament	4. Motor de País --> 4.3 La cadena de proveïdors (p.62)																																																																																																													
102-10	Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	1. Presentació de FEDA --> 1.2 Model de negoci (p.8) 4. Motor de País --> 4.3 La cadena de proveïdors (p.62)																																																																																																													
102-11	Principi o enfocament de precaució	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió de riscos (p.78)																																																																																																													
102-12	Iniciatives externes	1. Presentació de FEDA --> 1.4 La nostra Estratègia --> Els 10 principis del Pacte Mundial i Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (p.18 - p.19)																																																																																																													
102-13	Participació en associacions	4. Motor de País --> 4.5 Col·laboracions externes (p.72)																																																																																																													
EU1	Potència instal·lada	1. Presentació de FEDA --> 1.3 Principals magnituds del model de negoci (p.14) 2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.3 Noves solucions (p.36)																																																																																																													

EU2	Producció d'energia	1. Presentació de FEDA --> 1.3 Principals magnituds del model de negoci (p.14)			 																																																																											
EU3	Usuaris i productors d'electricitat	1. Presentació de FEDA --> 1.3 Principals magnituds del model de negoci (p.14) 3. Orientació al Client --> 3.3 Accessibilitat --> Gestió de tarifes (p.49)																																																																														
EU4	Línies de transport i distribució	1. Presentació de FEDA --> 1.3 Principals magnituds del model de negoci (p.14) 3. Orientació al Client --> 3.1 Qualitat i seguretat del Servei --> Garantia de subministrament (p.40)																																																																														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Longitud de línies de transport i distribució (km)</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Línies alta tensió (225kV)</td> <td>8,88</td> <td>8,88</td> <td>8,88</td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>5,48</td> <td>5,48</td> <td>5,48</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>3,40</td> <td>3,40</td> <td>3,40</td> </tr> <tr> <td>Línies alta tensió (110kV)</td> <td>53,79</td> <td>53,79</td> <td>53,79</td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>39,18</td> <td>39,18</td> <td>39,18</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>14,61</td> <td>14,61</td> <td>14,61</td> </tr> <tr> <td>Línies de mitjana tensió (20kV)</td> <td>326</td> <td>325,4</td> <td>327,4</td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>36,7</td> <td>34</td> <td>32,9</td> </tr> <tr> <td>Trenat aeri</td> <td>10,9</td> <td>10,7</td> <td>10,6</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>278,4</td> <td>280,7</td> <td>283,9</td> </tr> <tr> <td>Línies de baixa tensió</td> <td>337,4</td> <td>344,8</td> <td>361,1</td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Trenat aeri</td> <td>25,6</td> <td>25,3</td> <td>25,2</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>311,8</td> <td>319,5</td> <td>335,9</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>723,79</td> <td>730,59</td> <td>748,89</td> </tr> <tr> <td>Distribució global de la xarxa elèctrica</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Línies aèries</td> <td>16%</td> <td>15%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Línies soterrades</td> <td>84%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table>	Longitud de línies de transport i distribució (km)	2017	2018	2019	Línies alta tensió (225kV)	8,88	8,88	8,88	Aeri	5,48	5,48	5,48	Soterrat	3,40	3,40	3,40	Línies alta tensió (110kV)	53,79	53,79	53,79	Aeri	39,18	39,18	39,18	Soterrat	14,61	14,61	14,61	Línies de mitjana tensió (20kV)	326	325,4	327,4	Aeri	36,7	34	32,9	Trenat aeri	10,9	10,7	10,6	Soterrat	278,4	280,7	283,9	Línies de baixa tensió	337,4	344,8	361,1	Aeri	0	0	0	Trenat aeri	25,6	25,3	25,2	Soterrat	311,8	319,5	335,9	Total	723,79	730,59	748,89	Distribució global de la xarxa elèctrica	100%	100%	100%	Línies aèries	16%	15%	15%	Línies soterrades	84%	85%	85%		
Longitud de línies de transport i distribució (km)	2017	2018	2019																																																																													
Línies alta tensió (225kV)	8,88	8,88	8,88																																																																													
Aeri	5,48	5,48	5,48																																																																													
Soterrat	3,40	3,40	3,40																																																																													
Línies alta tensió (110kV)	53,79	53,79	53,79																																																																													
Aeri	39,18	39,18	39,18																																																																													
Soterrat	14,61	14,61	14,61																																																																													
Línies de mitjana tensió (20kV)	326	325,4	327,4																																																																													
Aeri	36,7	34	32,9																																																																													
Trenat aeri	10,9	10,7	10,6																																																																													
Soterrat	278,4	280,7	283,9																																																																													
Línies de baixa tensió	337,4	344,8	361,1																																																																													
Aeri	0	0	0																																																																													
Trenat aeri	25,6	25,3	25,2																																																																													
Soterrat	311,8	319,5	335,9																																																																													
Total	723,79	730,59	748,89																																																																													
Distribució global de la xarxa elèctrica	100%	100%	100%																																																																													
Línies aèries	16%	15%	15%																																																																													
Línies soterrades	84%	85%	85%																																																																													
EU5	Quotes d'emissió de CO ₂ o quotes equivalents	FEDA no participa en cap mercat de comerç d'emissions de CO ₂ .																																																																														
Estratègia																																																																																
102-14	Declaració del màxim responsable de l'organització	Carta de la Presidenta (p.5)																																																																														
102-15	Impactes, riscos i oportunitats principals	1. Presentació de FEDA --> 1.2 Model de negoci (p.8) 4. Motor de País --> 4.2 Impactes econòmics indirectes (p.58) 5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió de riscos (p.78)																																																																														
Ètica i integritat																																																																																
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	1. Presentació de FEDA --> 1.1 Visió, Missió i Valors (p.7) 5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76)																																																																														
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76)																																																																														
Govern																																																																																
102-18	Estructura de govern	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Estructura i Consell d'Administració i Organigrama de la companyia (p.74)																																																																														
102-19	Delegació de l'autoritat	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Estructura i Consell d'Administració (p.74)																																																																														
102-20	Responsabilitat a nivell executiu de temes econòmics, ambientals i socials	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Estructura i Consell d'Administració i Organigrama de la companyia (p.74)																																																																														
102-21	Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) 5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Estructura i Consell d'Administració (p.74) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)																																																																														
102-22	Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu (p.74) 5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Estructura i Consell d'Administració (p.74)																																																																														
102-23	President/a del màxim òrgan de govern	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Estructura i Consell d'Administració (p.74)																																																																														
102-24	Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Estructura i Consell d'Administració i Organigrama de la companyia (p.74)																																																																														
102-25	Conflictes d'interessos	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76)																																																																														
102-26	Funció del màxim òrgan de govern en la selecció de propòsits, valors i estratègia	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu (p.74)																																																																														
102-27	Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu (p.74) 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.																																																																														
102-28	Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	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.																																																																														
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió de riscos (p.78)																																																																														
102-30	Efectivitat dels processos de gestió del risc	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió de riscos (p.78)																																																																														

Annex

102-30	Efectivitat dels processos de gestió del risc	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió de riscos (p.78)																																																							
102-31	Avaluació de temes ambientals, econòmics i socials	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió de riscos (p.78)																																																							
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	5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80) 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 2019 no s'han plantejat, per part dels grups d'interès de FEDA, qüestions rellevants per a la seva formulació davant el Consell d'Administració.																																																							
102-35	Polítiques de remuneració	Segons estableixen en els estatuts de FEDA, 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 en els estatuts de FEDA, 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.																																																							
102-37	Participació dels grups d'interès en la remuneració	No es tenen en compte les opinions dels grups d'interès en el que respecta a la remuneració del Consell d'Administració. Segons estableixen en els estatuts de FEDA, 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.																																																							
102-38	Ràtio de compensació total anual		Informació Confidencial. "El Reglament Intern de FEDA no conté cap disposició sobre la publicació de les remuneracions percebudes a l'organització, motiu per el que FEDA considera aquesta informació confidencial."																																																						
102-39	Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual		Informació Confidencial. "El Reglament Intern de FEDA no conté cap disposició sobre la publicació de les remuneracions percebudes a l'organització, motiu per el que FEDA considera aquesta informació confidencial."																																																						
Participació dels grups d'interès																																																									
102-40	Llistat de grups d'interès	5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)																																																							
102-41	Acords de negociació col·lectiva	Actualment FEDA no disposa d'un conveni col·lectiu que reguli específicament les condicions laborals dels seus treballadors.																																																							
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)																																																							
102-43	Enfocament per la participació dels grups d'interès	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)																																																							
102-44	Temes i preocupacions clau mencionats	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat --> Resultats i matriu de materialitat (p.20) 3. Orientació al Client --> 3.2 Experiència client --> Satisfacció del client (p.43)																																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (sobre 5)</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tracte i atenció rebuts</td> <td>4,73</td> <td>4,72</td> <td>4,77</td> </tr> <tr> <td>Ràpidesa en ser atesa</td> <td>4,59</td> <td>4,62</td> <td>4,68</td> </tr> <tr> <td>Confiança expressada</td> <td>4,65</td> <td>4,61</td> <td>4,66</td> </tr> <tr> <td>Informació facilitada</td> <td>4,58</td> <td>4,55</td> <td>4,68</td> </tr> <tr> <td>Qualitat global del servei rebut</td> <td>4,59</td> <td>4,60</td> <td>4,68</td> </tr> <tr> <td>Eficàcia</td> <td>4,63</td> <td>4,64</td> <td>4,73</td> </tr> <tr> <td>Agilitat</td> <td>4,63</td> <td>4,63</td> <td>4,72</td> </tr> <tr> <td>Error</td> <td>4,90</td> <td>4,82</td> <td>4,90</td> </tr> <tr> <td>Instal·lacions de les oficines</td> <td>4,63</td> <td>4,66</td> <td>4,65</td> </tr> <tr> <td>Disponibilitat telefònica</td> <td>4,35</td> <td>4,31</td> <td>4,50</td> </tr> <tr> <td>Termini en tornar la trucada</td> <td>4,18</td> <td>4,06</td> <td>4,62</td> </tr> <tr> <td>Satisfacció global amb el servei</td> <td>4,60</td> <td>4,58</td> <td>4,67</td> </tr> </tbody> </table>	Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (sobre 5)	2017	2018	2019	Tracte i atenció rebuts	4,73	4,72	4,77	Ràpidesa en ser atesa	4,59	4,62	4,68	Confiança expressada	4,65	4,61	4,66	Informació facilitada	4,58	4,55	4,68	Qualitat global del servei rebut	4,59	4,60	4,68	Eficàcia	4,63	4,64	4,73	Agilitat	4,63	4,63	4,72	Error	4,90	4,82	4,90	Instal·lacions de les oficines	4,63	4,66	4,65	Disponibilitat telefònica	4,35	4,31	4,50	Termini en tornar la trucada	4,18	4,06	4,62	Satisfacció global amb el servei	4,60	4,58	4,67			
Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (sobre 5)	2017	2018	2019																																																						
Tracte i atenció rebuts	4,73	4,72	4,77																																																						
Ràpidesa en ser atesa	4,59	4,62	4,68																																																						
Confiança expressada	4,65	4,61	4,66																																																						
Informació facilitada	4,58	4,55	4,68																																																						
Qualitat global del servei rebut	4,59	4,60	4,68																																																						
Eficàcia	4,63	4,64	4,73																																																						
Agilitat	4,63	4,63	4,72																																																						
Error	4,90	4,82	4,90																																																						
Instal·lacions de les oficines	4,63	4,66	4,65																																																						
Disponibilitat telefònica	4,35	4,31	4,50																																																						
Termini en tornar la trucada	4,18	4,06	4,62																																																						
Satisfacció global amb el servei	4,60	4,58	4,67																																																						
Pràctiques per a l'elaboració d'informes																																																									
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)																																																							
102-46	Definició dels continguts de l'informe i la cobertura dels temes	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat --> Resultats i matriu de materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)																																																							
102-47	Llista de temes materials	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat --> Resultats i matriu de materialitat (p.20)																																																							

102-48	Re-expressions de la informació	No hi ha hagut re-expressió d'informació significativa continguda en memòries anteriors. En cas que s'hagi re-formulat alguna dada, s'especifica amb una nota i s'explica la causa d'aquesta reformulació.			
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	Seguint les Directrius dels GRI Standards i de la seva Guia per a l'Elaboració d'Informes de Sostenibilitat, FEDA ha portat a terme un procés d'actualització del seu anàlisi de materialitat (darrera versió 2016), per tal d'identificar els aspectes de sostenibilitat prioritaris envers els seus grups d'interès. Els temes materials i rellevants identificats són els següents: Temes Materials: Desenvolupament i integració d'energies renovables; Emissions i canvi climàtic (Tema nou 2019); Transformació digital i ciberseguretat - (Tema nou 2019); Impactes econòmics indirectes (Tema nou 2019) i Garantia de subministrament (disponibilitat i fiabilitat) (Tema nou 2019) Temes Rellevants: Accés a l'energia; Experiència client (Tema nou 2019); Màrqueting, etiquetatge i accés a la informació; Diversitat i igualtat d'oportunitats; Relacions i impactes a la comunitat; Transparència informativa (Tema nou 2019); Economia circular i residus (Tema nou 2019); Privacitat del client; Bon govern corporatiu; Ètica i anticorrupció; Gestió de la demanda; Consum de recursos naturals (Tema nou 2019); Interconnexió i eficiència del sistema; Salut i seguretat dels clients; Control i gestió de riscos; Salut i seguretat en el treball			
102-50	Període objecte de l'informe	Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
102-51	Data de l'últim informe	Any 2018 (1 de gener a 31 de desembre de 2018).			
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual.			
102-53	Punt de contacte per a qüestions relacionades amb l'informe	Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
102-54	Declaracions de l'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards de GRI	Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
102-55	Índex de continguts GRI	Annex --> C. Índex de continguts GRI (p.104)			
102-56	Verificació externa	Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98) Annex --> B. Informe Auditoria Externa (p.101)			


ASPECTES ECONÒMICS

GRI Estàndard	Contingut	Apartat de la memòria o resposta directa	Omissions	Verificació externa	ODS
Impactes econòmics indirectes					
GRI 103: Enfocament de gestió 2016					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	4. Motor de País --> 4.2 Impactes econòmics indirectes (p.58)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	4. Motor de País --> 4.2 Impactes econòmics indirectes (p.58) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)			
GRI 203: Impactes econòmics indirectes 2016					
203-1	Desenvolupament i impacte de la inversió en infraestructures i tipus de serveis	1. Presentació de FEDA --> 1.4 La nostra estratègia (p.15) 2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.3 Noves solucions (p.31)			  
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.1 Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic (p.22) 3. Orientació a la clientela --> 3.3 Accessibilitat (p.48) 4. Motor de País --> 4.2 Impactes econòmics indirectes (p.58) 4. Motor de País --> 4.3 La cadena de proveïdors (p.62)			     
Anticorrupció					
GRI 103: Enfocament de gestió 2016					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic. (p.76) 5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Transparència informativa (p.79)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic. (p.76) 5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Transparència informativa (p.79) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)			

Annex

GRI 205: Anticorrupció 2016					
205-1	Operacions avaluades per riscos relacionats amb la corrupció	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic. (p.76)			
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic. (p.76) 5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Transparència informativa (p.79) El 100% de la plantilla de FEDA ha rebut formació sobre el Codi Ètic i el Canal Ètic. (p.79)			
205-3	Casos confirmats de corrupció i mesures adoptades	El 2019 FEDA no ha estat objecte de cap incident per causes de corrupció.			
Competència deslleial					
GRI 103: Enfocament de gestió 2016					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic. (p.76) 5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Transparència informativa (p.79)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic. (p.76) 5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Transparència informativa (p.79) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)			
GRI 206: Competència deslleial 2016					
206-1	Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial, les pràctiques monopolistes i contra la lliure competència	Durant el 2019 FEDA no ha registrat cap acció jurídica en relació amb la competència deslleial.			 

ASPECTES AMBIENTALS

GRI Estàndard	Contingut	Apartat de la memòria o resposta directa	Omissions	Verificació externa	ODS
Materials					
GRI 103: Enfocament de gestió 2016					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.93)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.93)			
GRI 301: Materials 2016					
301-1	Materials utilitzats per pes o volum		" Informació no disponible: FEDA no monitoritza el consum dels principals materials utilitzats. Aquesta informació es troba sota la responsabilitat dels contractistes o subcontractistes, als que es sol·licitarà la informació per a propers exercicis. Informació a reportar a la Memòria de Sostenibilitat 2020."		
301-2	Inputs reciclats utilitzats		" Informació no disponible: FEDA no monitoritza el consum dels principals materials utilitzats. Aquesta informació es troba sota la responsabilitat dels contractistes o subcontractistes, als que es sol·licitarà la informació per a propers exercicis. Informació a reportar a la Memòria de Sostenibilitat 2020."		
301-3	Productes reutilitzats i materials d'envasat		No aplica. L'activitat de FEDA no genera material d'envasat.		
Energia					
GRI 103: Enfocament de gestió 2016					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.93)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80) 5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.93)			

GRI 302: Energia 2016

302-1	Consum energètic intern	2. Lluita del canvi climàtic, 2.1 Llei impuls de transició energia- Gestió de la demanda (p.23) 3.- orientació a la clientela, 3.3 accessibilitat – gestió de les tarifes (p.49) 5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.93)			
302-2	Consum energètic fora de l'organització	1. Presentació de FEDA --> 1.3 Principals magnituds del model de negoci (p.14, p.93)			
302-3	Intensitat energètica	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.93)			
302-4	Reducció del consum energètic	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.93) FEDA no ha dut a terme una reducció del consum energètic significativa durant el 2019.			
302-5	Reducció dels requisits energètics dels productes i serveis	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.3 Noves solucions (p.31)			

Aigua i efluentes

GRI 103: Enfocament de gestió 2016

103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.93)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.93) 5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.80)			

GRI 303: Aigua i efluentes 2018

303-1	Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.93) 5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn--> Conservació de la Biodiversitat (p.96)			
303-2	Gestió dels impactes relacionats amb els abocaments d'aigua	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.93) 5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn--> Conservació de la Biodiversitat (p.96)			
303-3	Extracció d'aigua	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.96) FEDA no porta terme l'extracció d'aigua de fonts superficials o subterrànies per al desenvolupament de la seva activitat.			
303-4	Abocaments d'aigua	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.96) FEDA no realitza abocaments d'aigua residual a fonts superficials o subterrànies en el desenvolupament de la seva activitat.			
303-5	Consum d'aigua	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Consum de recursos naturals (p.94)			

Emissions

GRI 103: Enfocament de gestió 2016

103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.2 Emissions de CO ₂ i Canvi Climàtic (p.28)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.2 Emissions de CO ₂ i Canvi Climàtic (p.28) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)			

GRI 305: Emissions 2016

305-1	Emissions directes de GEH	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.2 Emissions de CO ₂ i Canvi Climàtic. (p.30) Informació complementària a l'Informe de Petjada de Carboni de FEDA 2019 "Càlcul de la petjada de carboni de FEDA – Any 2019", a l'apartat "6.1 Petjada de carboni per Abasts".			
305-2	Emissions indirectes de GEH	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.2 Emissions de CO ₂ i Canvi Climàtic. (p.30) Informació complementària a l'Informe de Petjada de Carboni de FEDA 2019 "Càlcul de la petjada de carboni de FEDA – Any 2019", a l'apartat "6.1 Petjada de carboni per Abasts".			
305-3	Altres emissions indirectes de GEH	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.2 Emissions de CO ₂ i Canvi Climàtic. (p.30) Informació complementària a l'Informe de Petjada de Carboni de FEDA 2019 "Càlcul de la petjada de carboni de FEDA – Any 2019", a l'apartat "6.1 Petjada de carboni per Abasts".			
305-4	Intensitat d'emissions de GEH	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.2 Emissions de CO ₂ i Canvi Climàtic. (p.30) Informació complementària a l'Informe de Petjada de Carboni de FEDA 2019 "Càlcul de la petjada de carboni de FEDA – Any 2019", a l'apartat "6.1 Petjada de carboni per Abasts".			

Annex








305-5	Reducció dels GEH	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.3 Noves solucions (p.30)				
305-6	Emissió de substàncies que esgoten l'ozó	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.2 Emissions de CO ₂ i Canvi Climàtic (p.30) Emissions de substàncies que esgoten l'ozó (SEO) 2017 2018 2019 SF6 (kg) 11,25 11,30 4,83				
305-7	NOx, SOx i altres emissions atmosfèriques	FEDA no emet emissions de NOx, SOx i altres emissions rellevants en el desenvolupament de la seva activitat.				
Efluents i residus						
GRI 103: Enfocament de gestió 2016						
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)				
103-2	Enfocament de gestió i components	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Economia circular i residus (p.95)				
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Economia circular i residus (p.95) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)				
GRI 306: Efluents i residus 2016						
306-1	Abocament d'aigües en funció de la seva qualitat i destinació	FEDA no realitza abocaments d'aigua residual a fonts superficials o subterrànies en el desenvolupament de la seva activitat.				
306-2	Residus per tipus i mètode d'eliminació	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Economia circular i residus (p.95)				
306-3	Vessaments significatius	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Economia circular i residus (p.95)				
306-4	Transport de residus perillosos	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Economia circular i residus (p.95)				
306-5	Cossos d'aigua afectats per abocaments d'aigua i/o vessaments	5. Gestió Responsable --> 5.4 Responsabilitat amb l'entorn --> Conservació de la Biodiversitat (p.96)				

ASPECTES SOCIALS

GRI Estàndard	Contingut	Apartat de la memòria o resposta directa	Omissions	Verificació externa	ODS
Salut i seguretat en el treball					
GRI 103: Enfocament de gestió 2016					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Seguretat i Salut laboral (p.90)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80) 5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Seguretat i Salut laboral (p.90)			

GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018


GRI	Descripció	Impacte i Informació	Indicadors	Icones																																																
403-1	Sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina	5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Seguretat i Salut laboral (p.90)																																																		
403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'accidents	5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Seguretat i Salut laboral (p.90)																																																		
403-3	Serveis de salut a la feina	Periòdicament FEDA realitza 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	Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat a la feina	Actualment FEDA no disposa d'un conveni col·lectiu que reguli específicament les condicions laborals dels seus treballadors.																																																		
403-5	Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Seguretat i Salut laboral (p.90)		 																																																
403-6	Foment de la salut dels treballadors	5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Seguretat i Salut laboral (p.90)	No aplicable: FEDA no disposa de serveis mèdics facilitats a la plantilla no relacionats amb el treball.	 																																																
403-7	Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials	5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Seguretat i Salut laboral (p.90)																																																		
403-8	Cobertura d'el sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	La totalitat dels empleats i personal extern que treballa per FEDA es troba sota el sistema de gestió segons la norma OHSAS 18001.																																																		
403-9	Lesions per accident laboral	5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Seguretat i Salut laboral (p.90)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número d'accidents amb baixa laboral</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</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 del accident de treball</td> <td>116</td> <td>126</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>116</td> <td>126</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Número total d'hores anuals treballades</td> <td>255.723</td> <td>257.775</td> <td>264.664</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>193.352</td> <td>188.217</td> <td>192.295</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>62.371</td> <td>69.558</td> <td>72.369</td> </tr> <tr> <td>Índex de freqüència*</td> <td>15,6</td> <td>11,6</td> <td>7,6</td> </tr> </tbody> </table> <p>"Informació no disponible. FEDA no disposa de desglossament de principals tipus de lesió relacionades amb el treball. Informació a reportar a la Memòria de Sostenibilitat 2020." Es treballarà en els sistemes per obtenir-la.</p>		2017	2018	2019	Número d'accidents amb baixa laboral	4	3	2	Homes	4	3	2	Dones	0	0	0	Número de jornades perdudes a causa de baixa mèdica del accident de treball	116	126	19	Homes	116	126	19	Dones	0	0	0	Número total d'hores anuals treballades	255.723	257.775	264.664	Homes	193.352	188.217	192.295	Dones	62.371	69.558	72.369	Índex de freqüència*	15,6	11,6	7,6	 				
	2017	2018	2019																																																	
Número d'accidents amb baixa laboral	4	3	2																																																	
Homes	4	3	2																																																	
Dones	0	0	0																																																	
Número de jornades perdudes a causa de baixa mèdica del accident de treball	116	126	19																																																	
Homes	116	126	19																																																	
Dones	0	0	0																																																	
Número total d'hores anuals treballades	255.723	257.775	264.664																																																	
Homes	193.352	188.217	192.295																																																	
Dones	62.371	69.558	72.369																																																	
Índex de freqüència*	15,6	11,6	7,6																																																	
			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Homes</td> <td>20,7</td> <td>15,9</td> <td>10,4</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Índex d'incidència*</td> <td>3.252</td> <td>2.419</td> <td>1.563</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>4.301</td> <td>3.261</td> <td>2.151</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Índex de gravetat*</td> <td>0,45</td> <td>0,49</td> <td>0,07</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>0,60</td> <td>0,67</td> <td>0,10</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Taxa d'absentisme**</td> <td>8,64%</td> <td>4,71%</td> <td>Justificat = 4,88% Injustificat = 0,47%</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>5,25%</td> <td>4,88%</td> <td>Justificat = 4,13% Injustificat = 0,52%</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>12,03%</td> <td>4,55%</td> <td>Justificat = 5,63% Injustificat = 0,43%</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	Homes	20,7	15,9	10,4	Dones	0,0	0,0	0,0	Índex d'incidència*	3.252	2.419	1.563	Homes	4.301	3.261	2.151	Dones	0	0	0	Índex de gravetat*	0,45	0,49	0,07	Homes	0,60	0,67	0,10	Dones	0,00	0,00	0,00	Taxa d'absentisme**	8,64%	4,71%	Justificat = 4,88% Injustificat = 0,47%	Homes	5,25%	4,88%	Justificat = 4,13% Injustificat = 0,52%	Dones	12,03%	4,55%	Justificat = 5,63% Injustificat = 0,43%	
	2017	2018	2019																																																	
Homes	20,7	15,9	10,4																																																	
Dones	0,0	0,0	0,0																																																	
Índex d'incidència*	3.252	2.419	1.563																																																	
Homes	4.301	3.261	2.151																																																	
Dones	0	0	0																																																	
Índex de gravetat*	0,45	0,49	0,07																																																	
Homes	0,60	0,67	0,10																																																	
Dones	0,00	0,00	0,00																																																	
Taxa d'absentisme**	8,64%	4,71%	Justificat = 4,88% Injustificat = 0,47%																																																	
Homes	5,25%	4,88%	Justificat = 4,13% Injustificat = 0,52%																																																	
Dones	12,03%	4,55%	Justificat = 5,63% Injustificat = 0,43%																																																	

		Nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball	0	0	0			 	
		Homes	0	0	0				
		Dones	0	0	0				
		<p>*Tenint en compte la mitjana d'empleats i empleades durant l'any: propis de FEDA, ETT, empreses externes fixes a FEDA i eventuals</p> <p>Índex de freqüència: nombre d'accidents amb baixa laboral dividit per les hores treballades durant l'any i multiplicat per 1.000.000.</p> <p>Índex d'incidència: nombre d'accidents de treball que hagin donat lloc a més de 3 dies de baixa durant l'any dividit pel nombre d'empleats i empleades i multiplicat per 100.000.</p> <p>Índex de gravetat: hores de baixa per accident laboral multiplicat per 1.000 i dividit pel nombre d'hores anuals treballades.</p> <p>**Tenint en compte la mitjana d'empleats i empleades propis de FEDA, fixes i eventuals.</p> <p>Taxa d'absentisme: nombre d'hores d'absentisme justificat/injustificat dividit per el nombre total d'hores a efectuar. Justificat sent la suma de tots els permisos establerts i les baixes mèdiques i injustificat sent els retards i les sortides en horari obligatori sense permis justificable.</p>							
403-10	Malalties laborals	5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Seguretat i Salut laboral (p.90)						 	
Diversitat i igualtat d'oportunitats									
GRI 103: Enfocament de gestió 2016									
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)							
103-2	Enfocament de gestió i components	5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Diversitat i igualtat (p.86)							
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80) 5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Diversitat i igualtat (p.86)							
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016									
405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleats	5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Diversitat i igualtat (p.86)							
			2017	2018	2019				
		El percentatge de persones en els òrgans de govern de l'organització per a cadascuna de les següents categories de diversitat:							
		Homes	69%	71%	57%				
		Dones	31%	29%	43%				
		< 30 anys	0%	0%	0%				
		Entre 30 i 50 anys	71%	57%	86%				
		> 50 anys	29%	43%	14%				
			2017	2018	2019				
		El percentatge de personal propi per categoria laboral per a cadascuna de les següents categories de diversitat:							
		Oficials							
		Homes	100%	100%	100%				
		Dones	0%	0%	0%				
		< 30 anys	0%	8%	4%				
		Entre 30 i 50 anys	58%	54%	68%				
		> 50 anys	42%	38%	28%				
		Administratius							
		Homes	25%	21%	21%				
		Dones	75%	79%	79%				
		< 30 anys	0%	14%	14%				
		Entre 30 i 50 anys	100%	57%	64%				
		> 50 anys	0%	29%	21%				
		Tècnics mitjans							
Homes	79%	81%	77%						
Dones	21%	19%	23%						
< 30 anys	0%	0%	0%						
Entre 30 i 50 anys	61%	76%	64%						
> 50 anys	39%	24%	36%						
Tècnics superiors									
Homes	81%	91%	85%						
Dones	19%	9%	15%						
< 30 anys	0%	13%	4%						
Entre 30 i 50 anys	57%	61%	74%						
> 50 anys	39%	26%	22%						
Comandaments intermedis									
Homes	75%	64%	67%						
Dones	25%	36%	33%						
< 30 anys	0%	0%	0%						
Entre 30 i 50 anys	82%	79%	67%						
> 50 anys	18%	21%	33%						
Directius									
Homes	73%	73%	64%						
Dones	27%	27%	36%						
< 30 anys	0%	0%	0%						
Entre 30 i 50 anys	100%	45%	55%						
> 50 anys	0%	55%	45%						
  									








405-2	Rati de salari base i de la remuneració de dones enfront de homes		Informació Confidencial. "El Reglament Intern de FEDA no conté cap disposició sobre la publicació de les remuneracions percebudes a l'organització, motiu per el que FEDA considera aquesta informació confidencial."			
No discriminació						
GRI 103: Enfocament de gestió 2016						
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)				
103-2	Enfocament de gestió i components	5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Diversitat i igualtat (p.86)				
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80) 5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Diversitat i igualtat (p.86)				
GRI 406: No discriminació 2016						
406-1	Casos de discriminació i accions correctives empreses	Durant el 2019 FEDA no ha identificat ni ha estat informat sobre cap cas de discriminació.				 
Avaluació dels Drets Humans						
GRI 103: Enfocament de gestió 2016						
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)				
103-2	Enfocament de gestió i components	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76) 5. Gestió Responsable --> 5.3 L'Equip Humà --> Diversitat i igualtat (p.86)				
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)				
GRI 412: Avaluació de Drets Humans 2016						
412-1	Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76) Al 2019 no s'han portat a terme operacions que fessin necessària una revisió o avaluació dels impactes sobre els drets humans.				 
412-2	Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76)	"Informació no disponible. FEDA no disposa del càlcul de nombre d'hores dedicades a la formació de Drets Humans. Tampoc disposa del % d'empleats que han rebut formació en aquesta matèria. Informació a reportar a la Memòria de Sostenibilitat 2020." Es treballarà en els sistemes per obtenir-la.			
412-3	Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	5. Gestió Responsable --> 5.1 Govern Corporatiu --> Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76)				 
Comunitats locals						
GRI 103: Enfocament de gestió 2016						
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)				
103-2	Enfocament de gestió i components	3. Orientació al Client --> 3.4 Salut i seguretat del clients (p.54) 4. Motor de País --> 4.4 Desenvolupament Social (p.64)				
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	4. Motor de País --> 4.4 Desenvolupament Social (p.64) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)				
EU22	Nombre de persones desplaçades física o econòmicament i compensació, desglossada per tipus de projecte	No s'han registrat persones desplaçades de les seves comunitats locals per projectes de FEDA durant el 2019.				 

Annex

GRI 413: Comunitats locals 2016					
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.3 Noves solucions (p.31) 4. Motor de País --> 4.4 Desenvolupament Social (p.64)			
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius -reals o potencials- a les comunitats locals	3. Orientació al Client --> 3.2 Experiència client --> Satisfacció del client (p.43) FEDA controla totes les seves operacions i no ha impactat negativament sobre la comunitat a la que dona servei durant el 2019. 3. Orientació al Client --> 3.4 Salut i seguretat dels clients (p.54)			
Política pública					
GRI 103: Enfocament de gestió 2016					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	1. Presentació de FEDA (p.6)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	1. Presentació de FEDA --> 1.4 La nostra Estratègia (p.15) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)			
GRI 415: Política pública 2016					
415-1	Contribució a partits i / o representants polítics	FEDA no ha contribuït al 2019 a partits i / o representants polítics. L'única aportació durant el 2019 ha sigut la distribució de dividendes a Govern (per ser una entitat parapública).			
Salut i seguretat dels clients					
GRI 103: Enfocament de gestió 2016					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	3. Orientació al Client --> 3.4 Salut i seguretat dels clients (p.54)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	3. Orientació al Client --> 3.2 Experiència client --> Satisfacció del client (p.43) 3. Orientació al Client --> 3.4 Salut i seguretat dels clients (p.54) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)			
GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016					
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	3. Orientació al Client --> 3.4 Salut i seguretat dels clients (p.54)			
416-2	Incidents d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	Durant el 2019 no s'ha produït cap incompliment de la regulació sobre els impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat dels clients.			
EU25	Lesions i morts entre la població en els quals s'hi han vist implicats actius de l'empresa.	Durant el 2019 no s'ha registrat cap incident en aquesta matèria.			
Màrqueting i etiquetatge					
GRI 103: Enfocament de gestió 2016					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	3. Orientació al Client --> 3.3 Accessibilitat (p.48) 3. Orientació al Client --> 3.3 Accessibilitat --> Gestió de tarifes (p.49) 3. Orientació al Client --> 3.3 Accessibilitat --> Clients Vulnerables (p.53)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	3. Orientació al Client --> 3.3 Accessibilitat (p.48) 3. Orientació al Client --> 3.3 Accessibilitat --> Gestió de tarifes (p.49) 3. Orientació al Client --> 3.3 Accessibilitat --> Clients Vulnerables (p.53) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)			
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge 2016					
417-1	Requeriments d'etiquetatge i informació dels serveis	3. Orientació al Client --> 3.3 Accessibilitat: (p.48) 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 .			
417-2	Casos d'incompliment d'etiquetatge i informació dels serveis	Durant el 2019 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	Durant el 2019 no s'han produït incompliments de la regulació relativa a les comunicacions de màrqueting.			

Privacitat del client					
GRI 103: Enfocament de gestió 2016					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	3. Orientació al Client --> 3.2 Experiència client --> Privacitat de la informació (p.46)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	3. Orientació al Client --> 3.2 Experiència client --> Privacitat de la informació (p.46) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)			
GRI 418: Privacitat de el client 2016					
418-1	Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades de client	Durant el 2019 FEDA no ha rebut cap reclamació en referència a violacions de la privacitat dels clients.			

SUPLEMENT SECTORIAL

GRI Estàndard	Contingut	Apartat de la memòria o resposta directa	Omissions	Verificació externa	ODS																																																																			
GRI Suplement Sectorial: Accés																																																																								
GRI 103: Enfocament de gestió 2016																																																																								
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)																																																																						
103-2	Enfocament de gestió i components	3. Orientació al Client --> 3.3 Accessibilitat (p.48)																																																																						
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	3. Orientació al Client --> 3.2 Experiència client --> Satisfacció del client (p.43) 3. Orientació al Client --> 3.3 Accessibilitat (p.48) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)																																																																						
GRI Suplement Sectorial: Accés																																																																								
EU26	Percentatge de població sense servei en zones de distribució o servei amb llicència	FEDA garanteix el servei a tota la població dins del seu abast territorial de distribució.			  																																																																			
EU27	Nombre de desconexions residencials per impagament, desglossades per durada de la desconexió i per règim regulador	3. Orientació al Client --> 3.3 Accessibilitat (p.49) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Número de desconexions residencials per impagament</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Talls per impagament amb reconexió</td> <td>951</td> <td>1.160</td> <td>1.018</td> </tr> <tr> <td>Retorn de rebuts</td> <td>4.015</td> <td>3.997</td> <td>4.080</td> </tr> <tr> <td>% Desconnexions per impagament</td> <td>24%</td> <td>29%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">% de talls per durada entre la desconexió i el pagament</td> </tr> <tr> <td>Menys de 48 hores</td> <td>60%</td> <td>64%</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>Entre 48 hores i 1 setmana</td> <td>10%</td> <td>9%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Entre 1 setmana i 1 mes</td> <td>15%</td> <td>14%</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Entre 1 mes i 1 any</td> <td>15%</td> <td>13%</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Més d'1 any</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">% de talls per durada entre el pagament i la reconexió</td> </tr> <tr> <td>Menys de 24 hores</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Número de desconexions residencials per impagament	2017	2018	2019	Talls per impagament amb reconexió	951	1.160	1.018	Retorn de rebuts	4.015	3.997	4.080	% Desconnexions per impagament	24%	29%	25%	% de talls per durada entre la desconexió i el pagament				Menys de 48 hores	60%	64%	62%	Entre 48 hores i 1 setmana	10%	9%	10%	Entre 1 setmana i 1 mes	15%	14%	16%	Entre 1 mes i 1 any	15%	13%	12%	Més d'1 any	0%	0%	0%	% de talls per durada entre el pagament i la reconexió				Menys de 24 hores	100%	100%	100%			 																			
Número de desconexions residencials per impagament	2017	2018	2019																																																																					
Talls per impagament amb reconexió	951	1.160	1.018																																																																					
Retorn de rebuts	4.015	3.997	4.080																																																																					
% Desconnexions per impagament	24%	29%	25%																																																																					
% de talls per durada entre la desconexió i el pagament																																																																								
Menys de 48 hores	60%	64%	62%																																																																					
Entre 48 hores i 1 setmana	10%	9%	10%																																																																					
Entre 1 setmana i 1 mes	15%	14%	16%																																																																					
Entre 1 mes i 1 any	15%	13%	12%																																																																					
Més d'1 any	0%	0%	0%																																																																					
% de talls per durada entre el pagament i la reconexió																																																																								
Menys de 24 hores	100%	100%	100%																																																																					
EU28	Freqüència dels talls d'energia	3. Orientació al Client --> 3.1 Qualitat i seguretat del Servei --> Garantia de subministrament (p.43)																																																																						
EU29	Durada mitjana dels talls d'energia	3. Orientació al Client --> 3.1 Qualitat i seguretat del Servei --> Garantia de subministrament (p.43)																																																																						
EU30	Factor mitjà de disponibilitat de les plantes per font d'energia i per règim regulador	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Disponibilitat, factor de càrrega i hores de producció</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Disponibilitat per central*</td> <td>Escaldes</td> <td>45%</td> <td>51%</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>CTRASA</td> <td>86%</td> <td>88%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Soldeu</td> <td>39%</td> <td>34%</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>Arcalis</td> <td>87%</td> <td>81%</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>ENA</td> <td>40%</td> <td>46%</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Factor de càrrega**</td> <td>Escaldes</td> <td>21%</td> <td>28%</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>CTRASA</td> <td>65%</td> <td>78%</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Soldeu</td> <td>24%</td> <td>29%</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>Arcalis</td> <td>38%</td> <td>37%</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>ENA</td> <td>42%</td> <td>42%</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Hores producció</td> <td>Escaldes</td> <td>3.922 h</td> <td>4.431 h</td> <td>3.582 h</td> </tr> <tr> <td>CTRASA</td> <td>7.567 h</td> <td>7.742 h</td> <td>7.912 h</td> </tr> <tr> <td>Soldeu</td> <td>3.387 h</td> <td>2.965 h</td> <td>3.304 h</td> </tr> <tr> <td>Arcalis</td> <td>7.606 h</td> <td>7.133 h</td> <td>7.605 h</td> </tr> <tr> <td>ENA</td> <td>3.517 h</td> <td>4.049 h</td> <td>4.014 h</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Disponibilitat: La disponibilitat de les centrals correspon al número total d'hores que la instal·lació ha estat en funcionament, en règim de producció, respecte al número total d'hores de l'any. ** Factor de càrrega (de planta o de capacitat): Proporciona una estimació del grau d'utilització o eficiència en la generació d'energia elèctrica de les instal·lacions, a partir de la càrrega mitjana produïda al llarg de l'any respecte a la càrrega màxima anual que podria produir la instal·lació.</p>	Disponibilitat, factor de càrrega i hores de producció		2017	2018	2019	Disponibilitat per central*	Escaldes	45%	51%	41%	CTRASA	86%	88%	90%	Soldeu	39%	34%	38%	Arcalis	87%	81%	87%	ENA	40%	46%	46%	Factor de càrrega**	Escaldes	21%	28%	21%	CTRASA	65%	78%	82%	Soldeu	24%	29%	32%	Arcalis	38%	37%	39%	ENA	42%	42%	46%	Hores producció	Escaldes	3.922 h	4.431 h	3.582 h	CTRASA	7.567 h	7.742 h	7.912 h	Soldeu	3.387 h	2.965 h	3.304 h	Arcalis	7.606 h	7.133 h	7.605 h	ENA	3.517 h	4.049 h	4.014 h	FEDA no disposa de la informació referent al nombre d'hores d'interrupció planificada i d'interrupció forçada, donat que no és un indicador de gestió sobre l'operació de la companyia.	 
Disponibilitat, factor de càrrega i hores de producció		2017	2018	2019																																																																				
Disponibilitat per central*	Escaldes	45%	51%	41%																																																																				
	CTRASA	86%	88%	90%																																																																				
	Soldeu	39%	34%	38%																																																																				
	Arcalis	87%	81%	87%																																																																				
	ENA	40%	46%	46%																																																																				
Factor de càrrega**	Escaldes	21%	28%	21%																																																																				
	CTRASA	65%	78%	82%																																																																				
	Soldeu	24%	29%	32%																																																																				
	Arcalis	38%	37%	39%																																																																				
	ENA	42%	42%	46%																																																																				
Hores producció	Escaldes	3.922 h	4.431 h	3.582 h																																																																				
	CTRASA	7.567 h	7.742 h	7.912 h																																																																				
	Soldeu	3.387 h	2.965 h	3.304 h																																																																				
	Arcalis	7.606 h	7.133 h	7.605 h																																																																				
	ENA	3.517 h	4.049 h	4.014 h																																																																				



Annex

GRI Suplement Sectorial: Disponibilitat i fiabilitat

GRI 103: Enfocament de gestió 2016

103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> Gestió de la demanda (p.23)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> Gestió de la demanda (p.23) 3. Orientació al Client --> 3.2 Experiència client --> Satisfacció del client (p.43) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)			

GRI Suplement Sectorial: Disponibilitat i fiabilitat



EU10	Capacitat programada respecte a la demanda prevista d'electricitat a llarg termini		No disponible. FEDA està treballant amb diferents actors del país per al desenvolupament de projectes de generació amb fonts renovables. "Informació a reportar a la Memòria de Sostenibilitat 2020."		 
------	--	--	---	--	---





GRI Suplement Sectorial: Eficiència del sistema

GRI 103: Enfocament de gestió 2016

103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	1. Presentació de FEDA --> 1.5 Anàlisi de Materialitat (p.20) Annex --> A. Sobre la Memòria (p.98)			
103-2	Enfocament de gestió i components	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> Interconnexió i eficiència (p.27)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> Interconnexió i eficiència (p.27) 3. Orientació al Client --> 3.2 Experiència client --> Satisfacció del client (p.43) 5. Gestió Responsable --> 5.2 Relació amb els nostres grups d'interès (p.80)			

GRI Suplement Sectorial: Eficiència del sistema

EU11	Rendiment mig de les centrals tèrmiques de generació	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> 2.3 Noves solucions (p.31)			 
------	--	---	--	--	---

EU12	Pèrdues de transport i distribució	2. Lluita contra el Canvi Climàtic --> Interconnexió i eficiència (p.28)				   																																																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pèrdues del sistema elèctric Andorrà</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Energia disponible Andorra (kWh)</td> <td>471.105.086</td> <td>439.354.738</td> <td>465.064.050</td> </tr> <tr> <td>Pèrdues importació (kWh)</td> <td>-2.901.160</td> <td>-3.123.979</td> <td>-3.728.796</td> </tr> <tr> <td>Pèrdues importació (%)</td> <td>-0,61%</td> <td>-0,71%</td> <td>-0,80%</td> </tr> <tr> <td>Energia disponible barres HT (kWh)</td> <td>555.931.450</td> <td>553.346.354</td> <td>550.387.289</td> </tr> <tr> <td>Pèrdues Xarxa Transport (kWh)</td> <td>-2.619.180</td> <td>-2.607.001</td> <td>-2.593.059</td> </tr> <tr> <td>Pèrdues Xarxa Transport (%)</td> <td>-0,47%</td> <td>-0,47%</td> <td>-0,47%</td> </tr> <tr> <td>Energia disponible barres MT (kWh)</td> <td>566.636.295</td> <td>568.918.883</td> <td>567.288.007</td> </tr> <tr> <td>Càlcul perdues ETR's (kWh)</td> <td>-10.503.844</td> <td>-9.983.792</td> <td>-10.187.244</td> </tr> <tr> <td>Càlcul perdues ETR's (%)</td> <td>-1,85%</td> <td>-1,75%</td> <td>-1,80%</td> </tr> <tr> <td>Energia disponible LMT's (kWh)</td> <td>391.112.315</td> <td>389.768.478</td> <td>390.142.714</td> </tr> <tr> <td>Pèrdues distribució MT (kWh)</td> <td>-2.659.564</td> <td>-2.650.426</td> <td>-2.652.970</td> </tr> <tr> <td>Pèrdues distribució MT (%)</td> <td>-0,68%</td> <td>-0,68%</td> <td>-0,68%</td> </tr> <tr> <td>Energia disponible BT (kWh)</td> <td>388.931.338</td> <td>387.666.038</td> <td>388.196.098</td> </tr> <tr> <td>Pèrdues distribució BT (kWh)</td> <td>-12.089.655</td> <td>-11.350.475</td> <td>-10.164.798</td> </tr> <tr> <td>Pèrdues distribució BT (%)</td> <td>-3,11%</td> <td>-2,93%</td> <td>-2,62%</td> </tr> <tr> <td>Pèrdues totals anuals (kWh)</td> <td>-30.773.403</td> <td>-29.715.671</td> <td>-29.326.868</td> </tr> <tr> <td>Pèrdues totals anuals (%)</td> <td>-6,73%</td> <td>-6,54%</td> <td>-6,36%</td> </tr> </tbody> </table>	Pèrdues del sistema elèctric Andorrà	2017	2018		2019	Energia disponible Andorra (kWh)	471.105.086	439.354.738	465.064.050	Pèrdues importació (kWh)	-2.901.160	-3.123.979	-3.728.796	Pèrdues importació (%)	-0,61%	-0,71%	-0,80%	Energia disponible barres HT (kWh)	555.931.450	553.346.354	550.387.289	Pèrdues Xarxa Transport (kWh)	-2.619.180	-2.607.001	-2.593.059	Pèrdues Xarxa Transport (%)	-0,47%	-0,47%	-0,47%	Energia disponible barres MT (kWh)	566.636.295	568.918.883	567.288.007	Càlcul perdues ETR's (kWh)	-10.503.844	-9.983.792	-10.187.244	Càlcul perdues ETR's (%)	-1,85%	-1,75%	-1,80%	Energia disponible LMT's (kWh)	391.112.315	389.768.478	390.142.714	Pèrdues distribució MT (kWh)	-2.659.564	-2.650.426	-2.652.970	Pèrdues distribució MT (%)	-0,68%	-0,68%	-0,68%	Energia disponible BT (kWh)	388.931.338	387.666.038	388.196.098	Pèrdues distribució BT (kWh)	-12.089.655	-11.350.475	-10.164.798	Pèrdues distribució BT (%)	-3,11%	-2,93%	-2,62%	Pèrdues totals anuals (kWh)	-30.773.403	-29.715.671	-29.326.868	Pèrdues totals anuals (%)	-6,73%	-6,54%	-6,36%		
		Pèrdues del sistema elèctric Andorrà	2017	2018	2019																																																																								
		Energia disponible Andorra (kWh)	471.105.086	439.354.738	465.064.050																																																																								
		Pèrdues importació (kWh)	-2.901.160	-3.123.979	-3.728.796																																																																								
		Pèrdues importació (%)	-0,61%	-0,71%	-0,80%																																																																								
		Energia disponible barres HT (kWh)	555.931.450	553.346.354	550.387.289																																																																								
		Pèrdues Xarxa Transport (kWh)	-2.619.180	-2.607.001	-2.593.059																																																																								
		Pèrdues Xarxa Transport (%)	-0,47%	-0,47%	-0,47%																																																																								
		Energia disponible barres MT (kWh)	566.636.295	568.918.883	567.288.007																																																																								
		Càlcul perdues ETR's (kWh)	-10.503.844	-9.983.792	-10.187.244																																																																								
		Càlcul perdues ETR's (%)	-1,85%	-1,75%	-1,80%																																																																								
		Energia disponible LMT's (kWh)	391.112.315	389.768.478	390.142.714																																																																								
		Pèrdues distribució MT (kWh)	-2.659.564	-2.650.426	-2.652.970																																																																								
		Pèrdues distribució MT (%)	-0,68%	-0,68%	-0,68%																																																																								
		Energia disponible BT (kWh)	388.931.338	387.666.038	388.196.098																																																																								
Pèrdues distribució BT (kWh)	-12.089.655	-11.350.475	-10.164.798																																																																										
Pèrdues distribució BT (%)	-3,11%	-2,93%	-2,62%																																																																										
Pèrdues totals anuals (kWh)	-30.773.403	-29.715.671	-29.326.868																																																																										
Pèrdues totals anuals (%)	-6,73%	-6,54%	-6,36%																																																																										

D. Taula de continguts 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.	1.4 La nostra Estratègia (p.15 – p.19) 3. Orientació a la Clientela (p.38 – p.55) 4.4 Desenvolupament Social (p.64 – p.71) 5.1 Govern Corporatiu - Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76 – p.77) 5.1 Govern Corporatiu - Gestió de riscos (p.78) 5.1 Govern Corporatiu - Transparència informativa (p.79)	GRI 205, GRI 403, GRI 406, GRI 412, GRI 413
Principi 2	Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	1.4 La nostra Estratègia (p.15 – p.19) 4.4 Desenvolupament Social (p.64 – p.71) 5.1 Govern Corporatiu - Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76 – p.77) 5.1 Govern Corporatiu - Gestió de riscos (p.78) 5.1 Govern Corporatiu - Transparència informativa (p.79) 5.3 L'equip Humà - La gestió de persones (p.82 – p.90)	GRI 205, GRI 403, GRI 406, GRI 412, GRI 413
Principi 3	Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	5.3 L'equip Humà - La gestió de persones (p.82 – p.90)	102-41
Principi 4	Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o fet sota coacció.	5.1 Govern Corporatiu - Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76 – p.77) FEDA disposa dels mecanismes per garantir i eliminar qualsevol pràctica de treball forçós o fet sota coacció en el seu àmbit d'influència.	GRI 205, GRI 412
Principi 6	Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.	5.1 Govern Corporatiu - Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76 – p.77) 5.3 L'equip Humà - La gestió de persones 5.3 L'equip Humà - Diversitat i igualtat	102-8, GRI 405, GRI 406
Principi 7	Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	2.2 Emissions de CO ₂ i canvi climàtic (p.28 – p.30) 5.1 Govern corporatiu - Planificació i resposta davant catàstrofes i emergències (p.79) 5.4 Responsabilitat amb l'entorn - Sistema de gestió ambiental (p.92) 5.4 Responsabilitat amb l'entorn - Consum de recursos naturals (p.93 – p.94) 5.4 Responsabilitat amb l'entorn - Economia circular i residus (p.95) 5.4 Responsabilitat amb l'entorn - Conservació de la biodiversitat (p.96 – p.97)	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 305, GRI 306
Principi 8	Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	2.1 Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic (p.22 – p.24) 2.1 Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic - Integració d'energies renovables (p.24) 2.2 Emissions de CO ₂ i canvi climàtic (p.28 – p.30) 5.1 Govern corporatiu - Planificació i resposta davant catàstrofes i emergències (p.79) 5.4 Responsabilitat amb l'entorn - Sistema de gestió ambiental (p.92) 5.4 Responsabilitat amb l'entorn - Consum de recursos naturals (p.93 – p.94) 5.4 Responsabilitat amb l'entorn - Economia circular i residus (p.95) 5.4 Responsabilitat amb l'entorn - Conservació de la biodiversitat (p.96 – p.97)	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 305, GRI 306
Principi 9	Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	2.1 Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic - Integració d'energies renovables (p.24) 2.2 Emissions de CO ₂ i canvi climàtic (p.28 – p.30) 2.3 Noves solucions (p.31 – p.37) 5.4 Responsabilitat amb l'entorn - Consum de recursos naturals (p.93 – p.94) 5.4 Responsabilitat amb l'entorn - Conservació de la biodiversitat (p.96 – p.97)	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 305, GRI 306
Principi 10	Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el soborn.	5.1 Govern Corporatiu - Gestió empresarial ètica. Canal Ètic (p.76 – p.77) 5.1 Govern Corporatiu - Transparència informativa (p.79)	GRI 205, GRI 206, GRI 207, GRI 415



Av. de la Bartra s/n AD200 Encamp
Telèfon: (+376) 73 91 00

www.feda.ad