



Memòria de sostenibilitat

2016

CARTA DE LA PRESIDENTA DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ	3
RESUM 2016	5
FORCES ELÈCTRIQUES D'ANDORRA	6
Model de negoci.....	6
Estratègia.....	7
Control i gestió integral del risc.....	11
Govern corporatiu	11
EL COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT	14
Els grups d'interès	15
La materialitat, temes rellevants de la memòria	16
QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	17
Gestió de la demanda i producció.....	17
Innovació	21
Infraestructures.....	24
Garantia i continuïtat del subministrament.....	26
ORIENTACIÓ AL CLIENT	28
Perfil del client i serveis prestats.....	28
Relació amb el client.....	33
Seguretat del servei per al client.....	36
EQUIP HUMÀ	37
Gestió.....	37
Perfil de la plantilla.....	39
Formació i desenvolupament professional	39
Salut i seguretat.....	40
COMPROMÍS AMB EL PAÍS	42
Gestió responsable de la cadena de proveïdors	42
Accions culturals i de desenvolupament social	43
MEDI AMBIENT	49
Gestió.....	49
Energia i emissions	50
Biodiversitat.....	52
GESTIÓ ECONÒMICA PER GENERAR VALOR	53
OBJECTIUS 2016 I 2017	54
SOBRE LA MEMÒRIA	58
INFORME D'AUDITORIA EXTERNA	59
ÍNDEX DE CONTINGUTS DE GRI G4	62
Continguts bàsics generals	62
Continguts bàsics específics	77
TAULA DEL PACTE MUNDIAL	89

Carta de la presidenta del Consell d'Administració

(G4-1, G4-2) Un any més a FEDA hem continuat avançant per implementar un model energètic que garanteixi el subministrament actual i futur al país en condicions òptimes i sostenibles des d'un punt de vista mediambiental i econòmic. En el nostre cas, la qüestió de la sostenibilitat està vinculada a la sobirania energètica: el 94% de l'energia consumida al país procedeix de l'exterior.

Tenim un ambiciós pla d'inversions per d'aquí a deu anys amb l'objectiu de fomentar la producció pròpia eficient que generi menys CO₂ i promoure les energies renovables.

Actualment, la part d'energies renovables representa el 45% de l'energia elèctrica consumida a Andorra. La meitat d'aquesta energia és produïda al país gràcies a la central hidroelèctrica i a la valorització dels residus, a la qual es va sumant l'energia fotovoltaica.

Signant l'Acord de París, Andorra es va comprometre a reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle en un 37% l'any 2030 respecte a l'escenari immobiliari. Això només serà possible si es continua en la línia de desenvolupar energies renovables o poc generadores d'emissions de gasos d'efecte d'hivernacle.


A Andorra, les principals fonts d'emissió de gasos d'efecte d'hivernacle són el transport i la calefacció. Pel que fa a la mobilitat, el Govern ha impulsat aquest any un pla de foment del vehicle elèctric i FEDA hi ha contribuït de manera directa amb el desplegament d'una xarxa de carregadors que situa Andorra com a país capdavanter en el nombre de punts de càrrega per vehicle. Pel que fa a la calefacció, a finals del 2016 va entrar en funcionament el primer projecte de xarxa de calor urbana, amb la central de cogeneració que dona servei a tot el poble de Soldeu. El 2017 s'ha de començar a concretar un segon projecte amb característiques similars: la planta de cogeneració que aprofitarà l'energia que es genera al centre de tractament de residus, per donar servei a una part de la capital.

La qualitat i l'excel·lència en l'atenció al client és una altra de les nostres prioritats. Enguany, els clients han valorat amb un notable el servei i funcionament de FEDA. Continuem treballant per oferir el millor servei.

El compromís constant amb la innovació ens porta a parlar de la digitalització de l'energia, que no només inclou les comunicacions i el tractament de dades, sinó també la intel·ligència i el desenvolupament de models d'intercanvi entre els consumidors i els productors.

Hem impulsat diverses iniciatives en aquest sentit: projectes de mobilitat elèctrica i de gestió energètica dels edificis, projectes pilot per vincular les fonts de producció als punts de consum del client final, per al càlcul del CO₂ emès per l'energia consumida segons el dia, l'hora i la configuració de la xarxa.

A FEDA entenem l'acció social com un compromís. Un any més hem continuat promovent i donant suport a iniciatives educatives, de divulgació científica i de protecció i promoció del patrimoni nacional. Alguns exemples de patrocini d'iniciatives externes són la jornada sobre l'eficiència energètica dels edificis, la jornada de la mobilitat elèctrica 2016, les jornades INNTEC i la campanya *Ara no podem parar* de l'Unicef, entre d'altres. D'entre les iniciatives pròpies destaca el Pau Pampalluga a les escoles i les Nits d'estiu 2016, i les activitats desenvolupades directament pel MW Museu de l'Electricitat.



Un any més, hem mantingut el compromís amb la integració dels deu principis del Pacte Mundial en la nostra gestió diària. El Pacte Mundial suposa per a nosaltres un marc de referència per promoure el desenvolupament sostenible de manera que, un any més, volem seguir avançant en la implementació d'aquests principis.

En definitiva, FEDA vol estar un pas al davant per respondre als reptes energètics i ambientals que afronta el nostre país, i vol ser un motor i un accelerador del canvi cap a aquest nou model energètic més sostenible i més eficient. Tot això és possible gràcies a l'esforç i la implicació de l'equip humà de FEDA.

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

Resum 2016

(G4-9)

Posada en funcionament de la primera central de cogeneració del país a Soldeu

Inici del projecte de monitorització energètica a les escoles

Inici de la prova pilot del projecte Smart Home per implicar els ciutadans en l'eficiència energètica domèstica

Compromís i implicació de FEDA per impulsar la mobilitat sostenible al Principat



583.521 MWh Demanda d'electricitat

84,35 GWh Producció de la central hidroelèctrica

14,16 GWh Producció CTR

4,91 min Temps de tall per client (TIEPI)



61,2 Milions d'€ Xifra de negoci

9,4 Milions d'€ Inversions

186,9 Milions € Total actiu net

153,6 Milions € Fons propis



33.559 Clients

78% Clients amb la tarifa blava domèstica

7,9/10 Valoració del servei general prestat per FEDA de clients professionals

8,3/10 Valoració del servei general prestat per FEDA de clients domèstics



115 Plantilla

92% Plantilla indefinida

24% Dones en plantilla

86% Plantilla d'Andorra

78% Plantilla que ha rebut formació



651 Proveïdors amb comandes durant l'any

55% Proveïdors andorranos



652 Milers d'€ Inversió en iniciatives socials



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

478 t eq. CO₂ Emissions (edifici de serveis, edificis de generació d'energia i flota de vehicles)

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

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

Forces Elèctriques d'Andorra



(G4-3, G4-7) FEDA, Forces Elèctriques d'Andorra, és una empresa de dret públic creada per la llei del 14 de gener del 1988, modificada el 18 de gener del 1991, el 4 de novembre del 1993, el 18 de novembre del 2010 per la llei 85/2010, i la modificació més recent que deroga totes les anteriors és la Llei 5/2016 del 10 de març del 2016.

Model de negoci

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

El 10 de març del 2016, el Govern ha aprovat una nova Llei que regula l'ens públic Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) i el règim de les activitats dels sectors elèctric, del fred i de la calor.



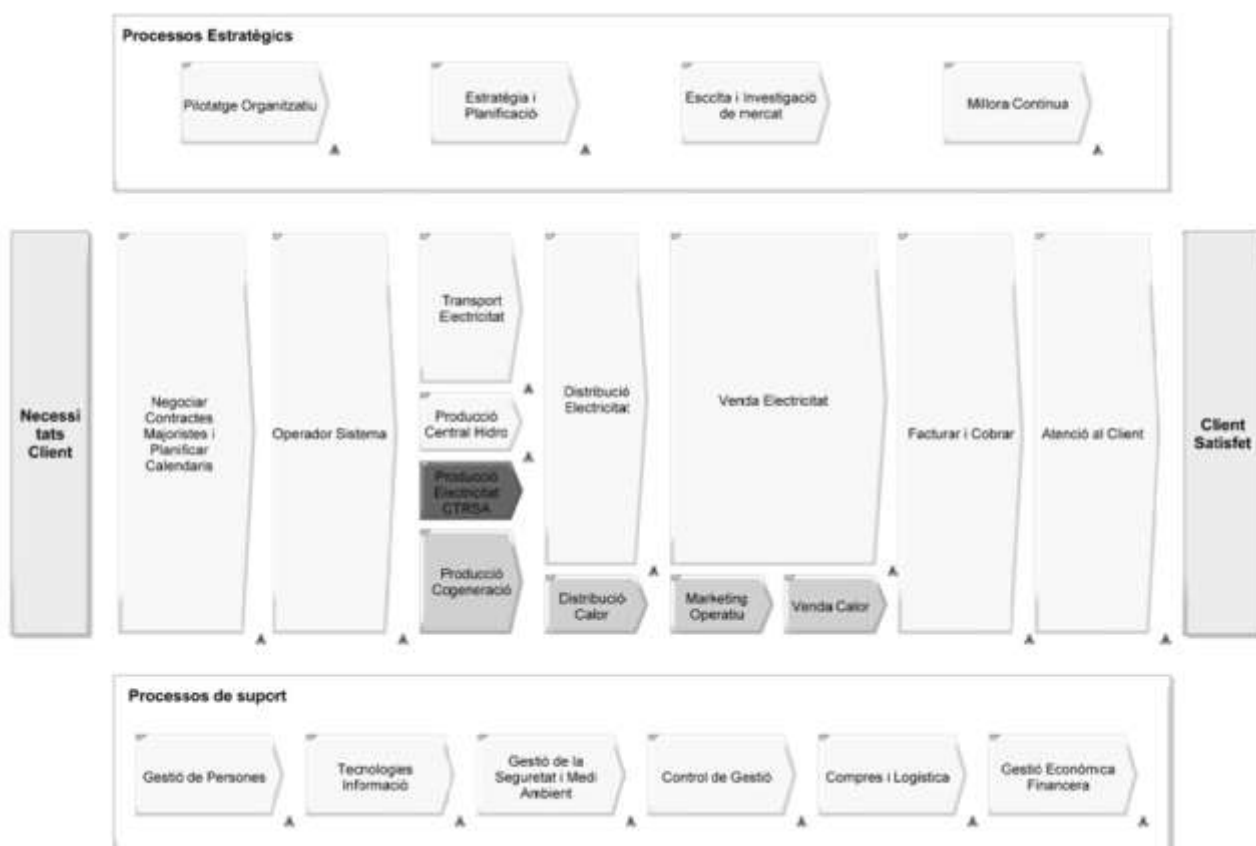
(G4-13) El nou marc normatiu permet la reorganització de l'entitat en una nova estructura societària, mantenint les funcions d'interès general en l'ens públic FEDA (importació i exportació d'electricitat, operació del sistema i distribució, entre altres) i, per la resta d'activitats no reservades, s'obra la possibilitat de constituir societats dependents amb participació de capital privat, però sempre mantenint la majoria de capital públic. Aquestes noves societats han de permetre accelerar el finançament, la construcció i l'operació de noves plantes de producció d'electricitat i de calor, i les xarxes de distribució de calor en nuclis urbans.

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

A més d'incrementar la capacitat de generació d'energia del país, FEDA vol acompanyar aquestes mesures amb el desenvolupament de projectes d'eficiència i estalvi energètic, i pretén crear filials per impulsar nous negocis que permetin desenvolupar serveis de valor afegit dins del sector de l'energia.

El nou marc normatiu de FEDA ja és una realitat, i obre les portes a poder desenvolupar els nous reptes amb una estructura organitzativa més flexible i orientada a garantir els objectius de qualitat, estalvi, eficiència i sostenibilitat.

Cadena de valor de FEDA

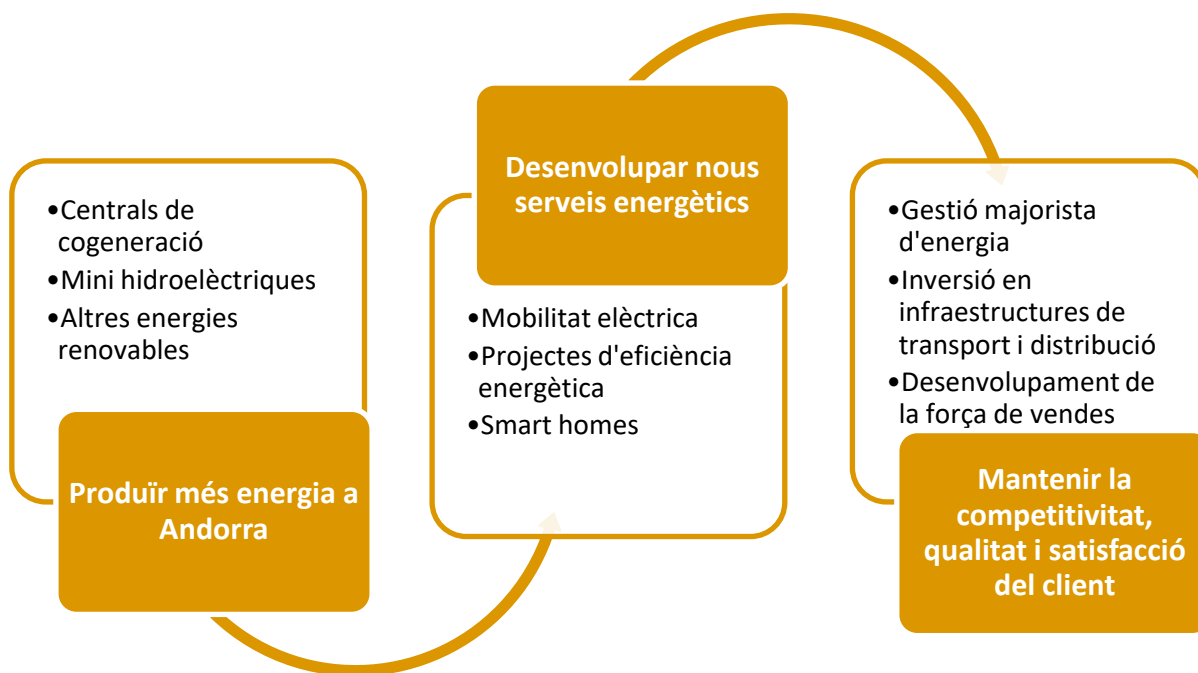


Estratègia

(G4-2, G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat, G4-EC2) L'estratègia de FEDA pels propers anys s'enfoca a donar resposta a aquests reptes, i té un paper protagonista per potenciar aquesta nova cultura energètica dins Andorra, fent créixer l'organització, impulsant nous projectes, i mantenint els actuals nivells de qualitat del servei.

El nou model energètic d'Andorra s'estructura al voltant de tres objectius principals: incrementar la capacitat de generació d'energia interna, posar els mitjans per millorar l'estalvi energètic i desenvolupar alternatives energètiques més sostenibles amb el medi ambient.

(G4-2) Línies directrius de l'estratègia de FEDA



Produir més energia a Andorra

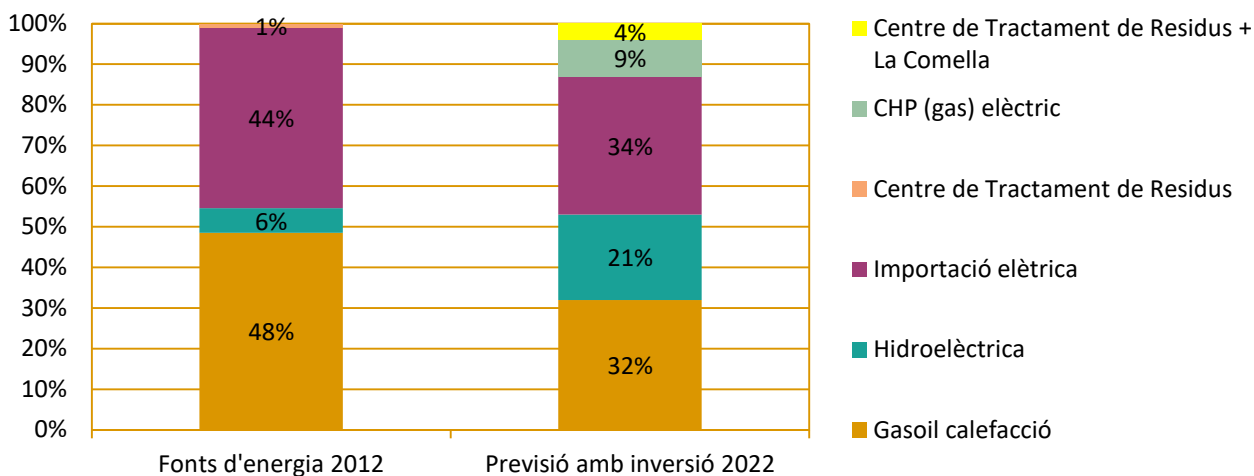
(G4-2, G4-EC2, G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat) El 2016 FEDA ha acabat la construcció de la seva primera planta de cogeneració al país, concretament al poble de Soldeu, la qual s'ha posat en servei durant el mes de desembre. L'inici ha estat un èxit, ja que el 70% dels clients potencials han formalitzat un contracte pel subministrament de calor, i el 100% d'aquests han tingut la instal·lació en servei.



Amb aquest tipus de centrals es contribueix a diferents objectius: incrementar la producció energètica d'Andorra, tant elèctrica com de calor, millorar l'eficiència del procés de transformació del combustible, i reduir l'emissió de CO₂ gràcies a l'ús de GNL del motor de cogeneració, en comptes de gasoil.

El 2017 FEDA estudiarà la possibilitat d'ampliar la xarxa de distribució de calor per aquesta ubicació, i iniciar la construcció de la segona central a la zona de la Comella.

En paral·lel, des del sector privat, s'ha construït la primera central minihidràulica del país a la parròquia d'Ordino, la qual començarà a produir energia elèctrica a principis de 2017, contribuint així a l'increment general de producció interna.



Desenvolupar nous serveis energètics

(G4-2, G4-4 G4-14, G4-EC2) Amb el nou marc legal aprovat, FEDA està en disposició de començar a desenvolupar i comercialitzar nous serveis, el 2017 serà un any clau per crear les estructures organitzatives necessàries per realitzar aquests projectes.

Els esforços es centren en tres àrees de negoci:



Mobilitat elèctrica amb el desplegament d'una xarxa pública de carregadors i la provisió de carregadors de vehicles elèctrics a casa.

Serveis de Smart Home pel control i seguiment energètic.

Projectes d'eficiència energètica dels principals punts de consum del país.

El desplegament d'aquests projectes serà progressiu i de manera esglaonada. En un període de quatre anys està previst comptar amb una xarxa de 36 carregadors públics, 400 *wallbox* domèstics i industrials i 600 packs de Smart Home venuts, i 8 projectes d'eficiència energètica realitzats en edificis públics.

Mantenir la competitivitat, la qualitat i la satisfacció del client

(G4-2) Per continuar sent un dels països europeus més competitius a nivell de preu de l'energia elèctrica, cal seguir centrant esforços no només en la gestió de la compra d'energia, sinó en altres aspectes on FEDA pot incidir directament:

- Optimitzar el nou sistema de generació elèctrica que s'està desenvolupant a varis punts de producció al país.
- Posar les eines i mitjans per analitzar la demanda d'energia i gestionar-la de manera que es pugui produir, comprar i consumir buscant l'estalvi tant pels clients com per a l'ens.
- Invertir en noves tecnologies com l'emmagatzematge d'energia, que pot esdevenir una alternativa més per optimitzar la gestió de la demanda.

D'altra banda, tot i assolir els objectius per reduir la dependència energètica de l'exterior i incrementar al màxim l'estalvi energètic, el percentatge d'energia elèctrica importada continuarà sent significatiu, i caldrà que FEDA continuï garantint la interconnexió amb les xarxes dels països veïns amb la capacitat i qualitat suficients. Durant els propers anys, està previst finalitzar el projecte de connexió a 220 kV, amb la construcció d'una estació transformadora al costat de la frontera amb Espanya.

Referent a la xarxa de distribució d'Andorra, està previst continuar invertint en infraestructures elèctriques per millorar els circuits actuals i dimensionar les instal·lacions per a futurs increments de la demanda.

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

Projectes de futur i inversions

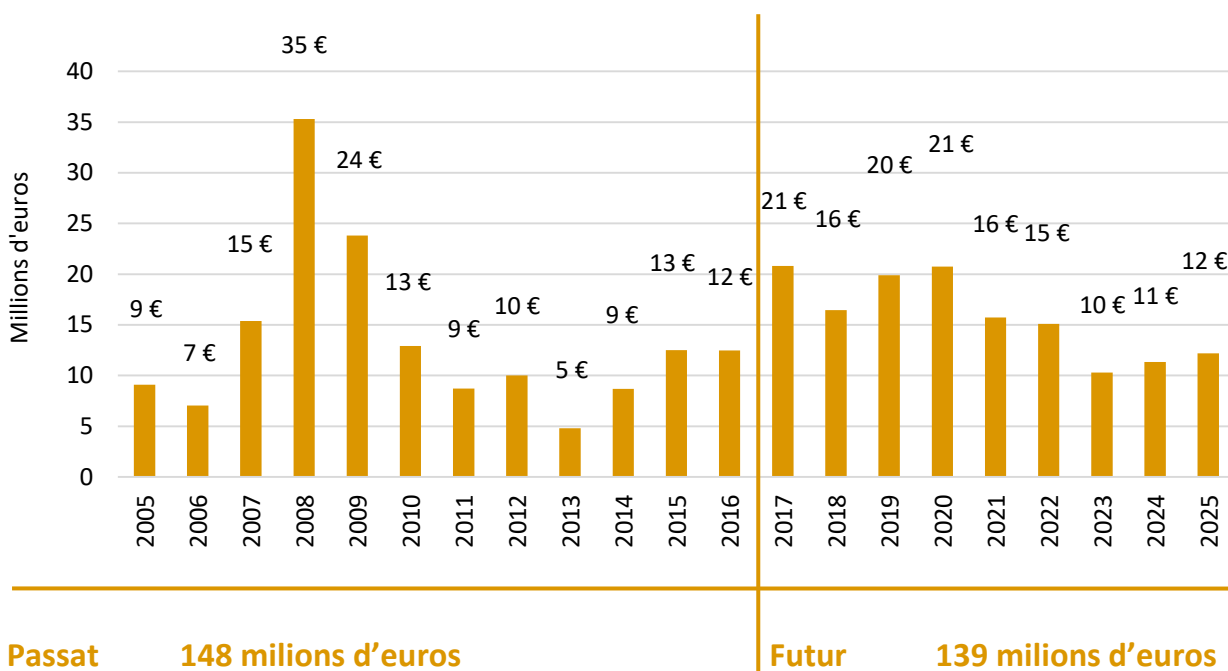
(G4-14, G4-EC7, G4-EC8, G4-DMA Conseqüències econòmiques indirectes, G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat, G4-DMA Productes i serveis, G4-DMA Acompliment econòmic) El Consell General va aprovar la Llei 5/2016 que regula l'ens públic de FEDA i el règim de les activitats dels sectors elèctric, del fred i de la calor. Emmarcada dins de les orientacions del Llibre Blanc de l'Energia, persegueix una doble finalitat:

- Dotar a FEDA d'un nou marc jurídic i organitzatiu que li permeti afrontar amb eficàcia els nous desafiaments.
- Revisar el règim jurídic de les activitats del sector elèctric de manera que els actors privats puguin incrementar-hi la seva participació.

El text permetrà a FEDA promoure nous projectes energètics juntament amb el sector privat, impulsant així la creació d'activitat econòmica, la diversificació del sector i, en conseqüència, l'augment de producció d'energia pròpia.

En aquest sentit, FEDA va presentar la planificació estratègica i els projectes que la companyia desenvoluparà en un termini de deu anys, posant de manifest que està prevista una inversió de 139 milions d'euros pel desenvolupament de nous projectes.

Pla d'inversions de FEDA fins el 2025



Més transversalitat i eficiència a través de la nova oficina de gestió de projectes (Project Management Office)

L'objectiu principal de l'oficina de gestió de projectes és centralitzar i coordinar la direcció i/o gestió dels projectes per garantir-ne una implementació amb èxit. Els projectes s'identifiquen d'acord amb l'estratègia de FEDA i contribueixen de manera directa al seu assoliment.

Cada projecte té assignat un equip de suport format per persones de diferents àrees. La seva gestió global és duta a terme pel PCO (Project Control Officer), millorant i agilitzant-ne l'administració. El cap de projecte és responsable de liderar un equip de persones, recursos i tecnologies que permetin assolir els objectius dels projectes. També coordina les tasques de cada integrant de l'equip per assegurar que les activitats del procés són correctament executades. El PCO és qui fa la coordinació global dels projectes, dóna recolzament als caps de projecte en les seves tasques i és la connexió a nivell de direcció.

Control i gestió integral del risc

(G4-DMA Lluita contra la corrupció, G4-DMA Control i gestió de riscos, G4-45) El control intern del risc és responsabilitat dels òrgans de govern i de la direcció. Es tracta d'un procés integral de FEDA, dissenyat per gestionar els riscos i proveir una seguretat suficient en l'abast de la missió de la companyia. S'assoleix:

- Una execució ordenada, ètica, econòmica, eficient i efectiva de les operacions.
- El compliment de les obligacions de responsabilitat.
- El compliment de la normativa aplicable.
- La salvaguarda dels recursos per evitar pèrdues, mal ús o danys.

(G4-46, G4-47) Durant el 2016 s'han establert set nous plans de contingència. És objectiu de 2017 l'elaboració de tres plans de contingència així com vuit plans d'acció per dur a terme les millores detectades.

Govern corporatiu

(G4-34, G4-35) Els òrgans de govern FEDA són el Consell d'Administració i la Direcció General i les seves funcions queden regulades a l'article 10 i 11 de la nova Llei que regula l'ens del 10 de març de 2016. (G4-40) El nomenament dels membres del Consell d'Administració de FEDA es realitza segons el que estableix l'esmentada Llei.

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

(G4-38, G4-39)

Consell d'Administració

Presidenta
Sílvia Calvo Armengol, Ministra de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat

Representants del Govern
Jordi Cinca Mateos, Ministre de Finances
Josep Maria Missé Cortina, Secretari d'Estat per a la diversificació econòmica
Manel Riera Martínez, Director del Departament d'Ordenament Territorial

Representants de la Direcció
Albert Moles Betriu, Director General de FEDA
Eva Iglesias Garcia, Directora Planificació i Control

Secretari del Consell d'Administració
Jaume Forné Angrill, Director de Regulació i Mercats

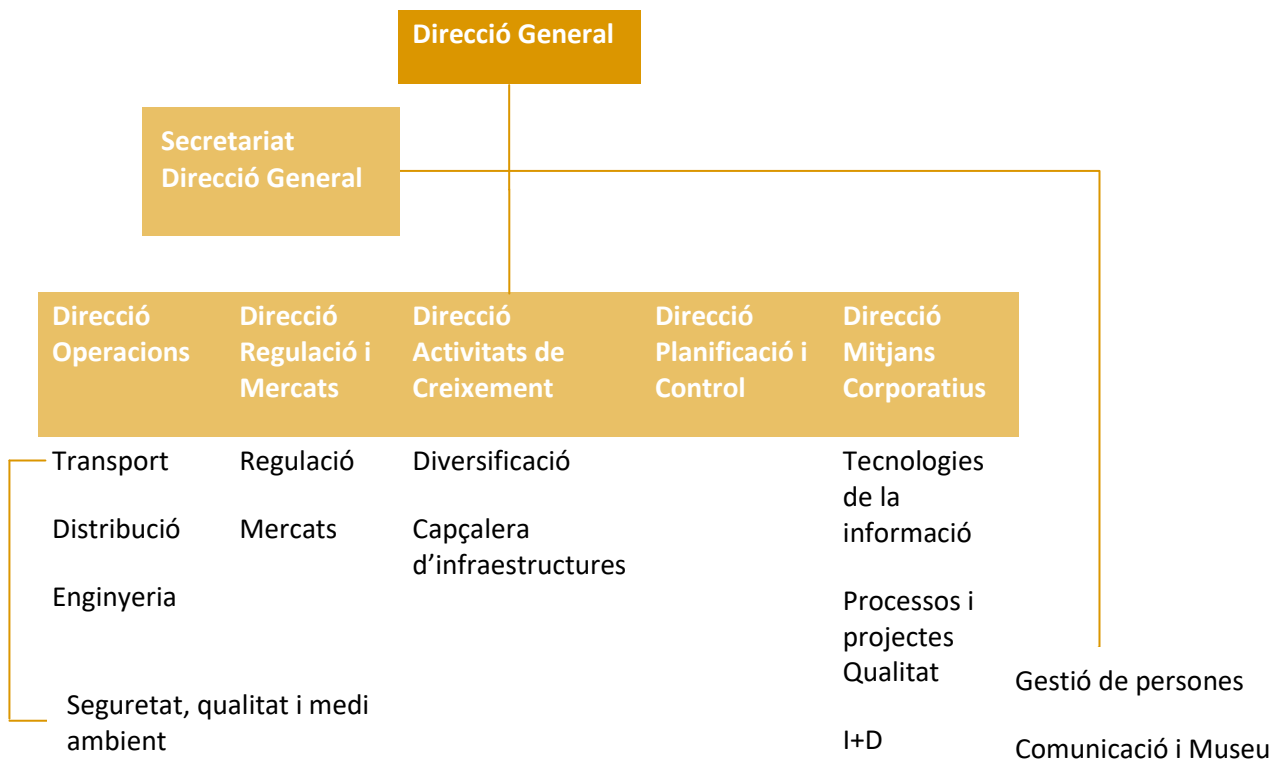
Comitè de Direcció

Albert Moles Betriu, Director General
Vicenç Jorge Seco, Director d'Operacions
Eva Iglesias Garcia, Directora de Planificació i Control
Jaume Forné Angrill, Director de Regulació i Mercats
Miquel Galera Zamora, Director Mitjans Corporatius
Laura Bonet Caballero, Directora Transport
Sandra Mejías Garrote, Cap de Gestió de Persones i Comunicació

Nota: A 31 de desembre de 2016.

Organigrama

(G4-34) El model organitzatiu de FEDA consta de diferents direccions i àrees les quals promouen accions i projectes per abordar els reptes actuals i de futur.



Nota: Organigrama a octubre de 2016.

Pràctiques de bon govern i transparència

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

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

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

(G4-41) FEDA té la voluntat de transparència, concurrència i publicitat en la seva gestió seguint l'esperit de les lleis de finances públiques i del Codi de l'Administració. La nova Llei de FEDA exceptua a l'ens de l'aplicació de la Llei de Contractació Pública, per aquest motiu durant el 2016 s'ha treballat en l'elaboració d'un Manual de bones pràctiques en matèria de contractació, que serà publicat el 2017. Aquest document tindrà un caràcter públic i definirà els procediments i criteris que FEDA aplicarà a les seves contractacions. El 2016 s'ha mantingut l'aplicació dels requeriments de contractació pública.

A més de l'habitual auditoria financera dels estats financers realitzada per auditors externs, FEDA està sotmesa al control del Departament d'Intervenció del Ministeri de Finances i Funció Pública i al control del Tribunal de Comptes.

(G4-SO4) Les persones que gestionen projectes o contractes amb altres empreses estan degudament formades i informades dels requisits legals i bones pràctiques en l'àmbit dels contractes. A més, la direcció de Planificació i Control supervisa exhaustivament tots els passos dels procediments de contractació.



El compromís amb la sostenibilitat



La visió de la responsabilitat social corporativa de FEDA té per objectiu fomentar el desenvolupament sostenible. Aquesta forma d'entendre el negoci es materialitza en un model de gestió responsable basat en la recerca permanent de l'equilibri econòmic, social i ambiental.

(G4-15) **FEDA compromesa amb**



(G4-16) FEDA és membre de *Gold Community* del Global Reporting Initiative des de 2008

Visió

Portar el país cap a solucions energètiques sostenibles.

Missió

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

(G4-56) Valors

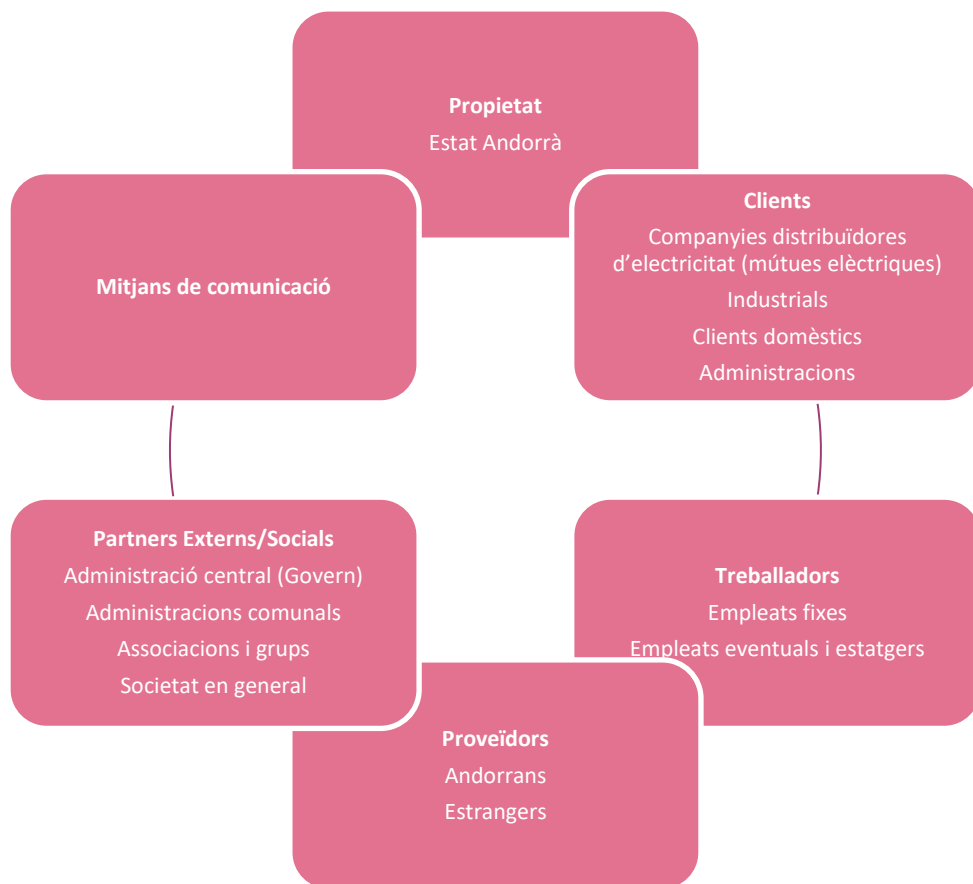
- Compromís
- Clients
- Eficiència
- Lideratge
- Innovació
- Medi ambient/Sostenibilitat
- Qualitat

Gestió i organització interna de la responsabilitat social corporativa

(G4-49) Tenim el compromís de contribuir a un futur energètic sostenible. Les nostres àrees de gestió materialitzen aquesta voluntat amb els projectes que desenvolupen els quals consideren aspectes socials, ambientals i econòmics. La gestió de la responsabilitat social corporativa recau a l'Àrea de Seguretat, Qualitat i Medi Ambient. (G4-43) Els aspectes en matèria social, ambiental i econòmics són traslladats al Consell d'Administració a través de la figura del Director General durant les reunions d'aquest òrgan.

Els grups d'interès

(G4-24) Volem construir relacions de confiança amb els nostres grups d'interès a través d'un diàleg fluid i participatiu.



La materialitat, temes rellevants de la memòria

(G4-18) L'objectiu de la materialitat és focalitzar la memòria en els temes de sostenibilitat realment importants per als grups d'interès i el negoci. Per a això, per a l'edició 2015 de l'informe es va realitzar un estudi de materialitat. Atès que no han tingut lloc canvis significatius a FEDA durant el 2016 considerem encara vàlids i vigents els resultats obtinguts.

(G4-19) Matriu de materialitat

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

Relació amb els clients i responsabilitat en la prestació del servei

Gestió ambiental

Relació amb els empleats

Estratègia de negoci i sector

Ètica empresarial

Relació amb la societat

Relació amb els proveïdors

En negreta els aspectes materials

(*) Aspectes no GRI G4

Qualitat en la prestació del servei



A FEDA som plenament conscients que l'accés a l'energia és un factor essencial pel desenvolupament sostenible i el progrés de la societat. Treballem per garantir l'accés a una energia assequible, segura, eficient i de qualitat al major nombre de persones. És per això que continuem millorant tant la fiabilitat del subministrament com la competitivitat de preus i qualitat de servei.

Gestió de la demanda i producció

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

(G4-EC8) L'entrada en funcionament, a finals d'any, de la nova central de cogeneració d'energia de Soldeu i de la xarxa de calor associada a aquest nou districte energètic, juntament amb el desplegament de la xarxa de carregadors vinculada a la mobilitat elèctrica, han estat els eixos del pla d'acció de FEDA durant el 2016.

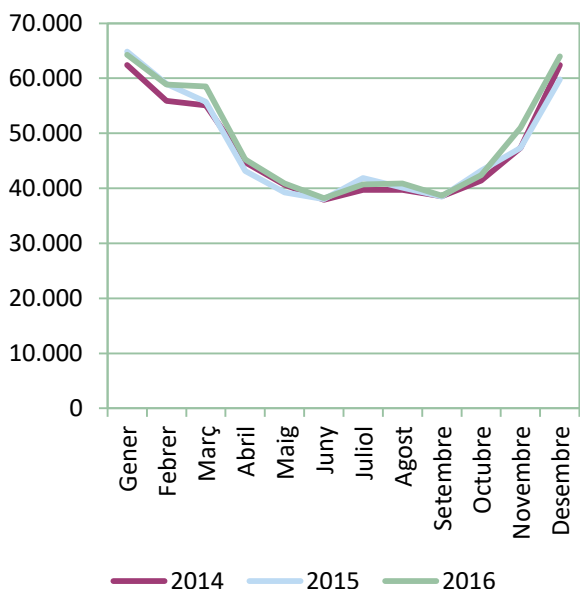
L'aprovació, per part del Consell de Ministres, de l'autorització a FEDA per importar i emmagatzemar gas natural líquid per a la central de cogeneració de Soldeu, ofereix un millor rendiment, aferma la disponibilitat energètica del país i permet promoure instal·lacions de producció d'energia més eficients i respectuoses amb el medi ambient. La planta de cogeneració serveix per diversificar les fonts d'energia i per augmentar la producció nacional, d'acord amb el Llibre Blanc de l'Energia. Es preveu que el segon projecte de FEDA de cogeneració a la Comella, comenci a funcionar el 2019.



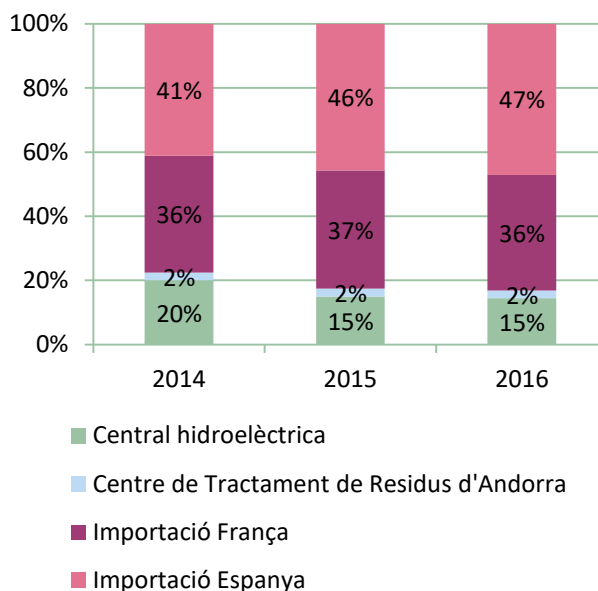
La planta de cogeneració de Soldeu és la primera pedra d'una nova política energètica nacional que té per objectiu augmentar la producció pròpia i avançar cap a un model energètic més sostenible i menys dependent de l'exterior.

(EU1) **583.521 MWh** Demanda d'energia elèctrica a Andorra (+2% respecte a 2015)

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



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



(EU1) **Capacitat instal·lada**

Potència instal·lada	2016
Central hidroelèctrica (MVA)	46
Centre de Tractament de Residus d'Andorra (MVA)	5
Instal·lacions Fotovoltaiques	
Plaques solars (kWp)	244,41

(EU2) **Energia neta produïda**

Producció neta	2016
Central hidroelèctrica (MWh)	84.355
Centre de Tractament de Residus d'Andorra (MWh)	14.163
Instal·lacions fotovoltaiques (kWh)	261.249

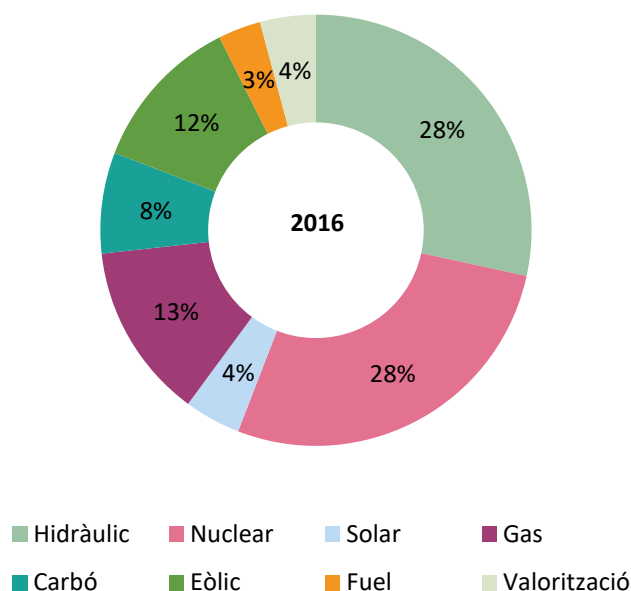


(G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat, G4-DMA Eficiència del sistema)
 Anualment a final d'estiu, es realitzen campanyes de manteniment de tota la infraestructura hidràulica gestionada per FEDA per assegurar-ne l'eficiència i el bon funcionament. El 2016 s'han realitzats reparacions al canal Valira i a la vàlvula de peu del grup 2.

(EU12) **Balanç energia 2016**

	Entrades	Pèrdues	Sortides
Alta tensió			
Compra energia França i Espanya	488.911 MWh	0,80% 3.901 MWh	
Barres 110 k V	485.010 MWh	1% 5.694 MWh	
Producció central hidràulica	84.355 MWh		
Total barres 110 kV	569.365 MWh		
Mitja tensió			
Barres 20 kV	563.671 MWh	3% 12.019 MWh	Vendes mútues 178.088 MWh
Producció del Centre de Tractament de Residus d'Andorra	14.161 MWh		
Producció central de cogeneració	902 MWh		
Total barres 20 kV	578.734 MWh		
Total distribució FEDA	400.646 MWh		
Baixa tensió			
Barres BT	388.627 MWh	2,10% 8.122 MWh	Vendes mútues 1.374 MWh Vendes a clients 379.131MWh
Total barres BT	387.253 MWh		
Total	588.329 MWh	29.736 MWh	558.593 MWh

Origen de l'energia consumida a Andorra



(G4-EN17) Les emissions de CO₂ necessàries per a la producció elèctrica demandada a Andorra l'any 2016 han estat 103.208 t CO₂, de les quals 13.902 t CO₂ corresponen a la producció d'energia a Andorra.

El Despatx Elèctric d'Explotació de FEDA

(G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat) El Despatx Elèctric d'Explotació de FEDA és el centre de control de la xarxa elèctrica d'Andorra. Permet controlar contínuament els intercanvis d'energia amb França i Espanya, la pròpia producció, i l'estat del servei als clients.

Els pilars essencials pel bon funcionament del sistema són:

- **Les persones.** Dues persones les 24 hores del dia els 365 dies l'any asseguren el correcte funcionament de tota la xarxa.
- **Sistemes.** Els principals sistemes d'ajuda a l'operació són:
 - **Sistema de telecomandament de la xarxa de transport i distribució.** Permet maniobrar a distància la totalitat dels equips d'alta tensió i el 20% dels equips de distribució. Recull tota la informació i alarmes i ajuda a analitzar-la i tractar-la. Assegura l'existència d'una via de subministrament a cada client tenint en compte les indisponibilitats per treballs programats o avaries.
 - **Sistema de comandament de la central.** Permet gestionar l'aigua disponible per a la producció. Recull tota la informació del grup, i en facilita la seva operació.
 - **Sistema de gestió de dades (energies, potències, qualitat de servei, etc.).** Permet l'arxiu de dades, facilitant posteriors anàlisis i previsions. També possibilita detectar la necessitat d'ampliació de la xarxa i programar noves inversions, així com ajustar els programes de manteniment a l'estat real de les instal·lacions.
- **Entorn de treball.** Controla el correcte estat de les instal·lacions elèctriques de FEDA així com la continuïtat i qualitat del servei ofert. Això permet l'adequació del lloc de treball amb el desenvolupament de les tasques a realitzar.



Innovació

(G4-14, G4-EC7, G4-DMA Conseqüències econòmiques indirectes, G4-DMA Investigació i desenvolupament, G4-DMA Productes i serveis, G4-DMA Desenvolupament i integració d'energies renovables*) **Entenem la innovació des de diferents perspectives, tant pel que fa al desenvolupament de nous serveis i millora dels existents com al negoci, la gestió o l'organització. És compromís de FEDA ser fidel a la cultura d'innovació dirigida a millorar els serveis i perfeccionar els processos amb la finalitat d'apropar-se més a les necessitats dels clients.**

Inauguració de la primera central de cogeneració d'Andorra a Soldeu

(G4-4, G4-EN7, G4-EC8, G4-EN27) L'any 2012 el Govern d'Andorra i el Fòrum Energia i Futur, promogut per FEDA, van publicar el Llibre Blanc de l'Energia (LBEA) amb l'objectiu de fixar les bases del nou model energètic per l'any 2050. Mitjançant la cogeneració s'aconsegueix un doble objectiu: la producció d'electricitat, de la que Andorra n'és deficitària, i la producció de calor que serà distribuïda a través d'una xarxa urbana al poble de Soldeu i voltants.

El 2016 ha finalitzat la construcció de la central de cogeneració de Soldeu la qual es va posar en servei el desembre del mateix any. Les principals tasques realitzades han estat:

- **1r trimestre.** Finalització de la construcció de l'edifici amb la pavimentació exterior i els petits remats.
- **2n trimestre.** Construcció de la planta satèl·lit de regasificació, consistent en la construcció de la plataforma per ubicar tots els seus elements, la canalització fins a la central, la instal·lació dels dipòsits de GNL i del regasificador de descàrrega i de la línia de regulació i seguretat.
- **2n i 3r trimestres.** Instal·lació del motor de cogeneració amb els seus auxiliars, bescanviador de fums, bombes d'alta i baixa temperatura, bescanviadors de calor, aerocondensadors, ventilacions, rampa de gas i estació transformadora.
- **2n, 3r i 4t trimestres.** Construcció de la xarxa de calor amb les seves subestacions.
- **3r i 4t trimestres.** Instal·lació del sistema de calderes amb les bombes d'impulsió a la xarxa, tractaments d'aigua, equip d'equilibratge de pressions i zona d'escalfament d'aigua per regasificar; i control de la comanda amb l'automatització de la central i control d'alarmes d'aquesta.
- **4t trimestre.** Finalització dels treballs de construcció de tota la central i realització de proves funcionals.



Aquesta nova xarxa de calefacció ha estat una prova pilot a Andorra, i ha suposat una inversió de 14,5 M€ entre la central de cogeneració i la xarxa de calor de districte.

La seva entrada en funcionament ha suposat alguns canvis per a FEDA, com ara l'adaptació de la tecnologia de la informació i comunicació als nous sistemes. Així, s'han establert noves ordenacions amb relació al *reporting*, web, comercials, demanda de connexió, manteniment, geolocalització de la xarxa (GIS), atenció al client i vendes. En el marc de les noves estructures s'ha fet una auditoria de seguretat dels sistemes.

El projecte de la Comella

(G4-4, G4-EC7, G4-EC8, G4-DMA Investigació i desenvolupament, G4-DMA Productes i serveis) Està previst posar en marxa durant el 2019 la segona xarxa de calefacció urbana a Andorra la Vella. La central de cogeneració aprofitarà l'escalfor residual que genera el Centre de Tractament de Residus d'Andorra (CTRASA) ubicat a la Comella. Aquest centre produeix electricitat mitjançant una turbina alimentada per l'energia provinent de la incineració dels residus sòlids urbans.

Mitjançant la cogeneració s'aconsegueix un doble objectiu: la producció d'electricitat, de la que Andorra n'és deficitària, i la producció de calor, el que implica un aprofitament molt elevat de l'energia primària.



El nou projecte de calefacció centralitzada permetrà millorar la valorització energètica de la mateixa mitjançant la recuperació de la calor actualment desaproveitada.

Aposta pel vehicle elèctric i híbrid endollable

(G4-4, G4-EN7, G4-EC7, G4-EC8, G4-DMA Investigació i desenvolupament, G4-DMA Productes i serveis) El 2015 FEDA va signar un Conveni amb el Govern per a la implantació del vehicle elèctric i híbrid endollable. El conveni, sorgit de les recomanacions de l'Informe de la Mobilitat de l'Automòbil Club d'Andorra del 2013, traça un full de ruta per aconseguir que a finals del 2018 Andorra es converteixi en el segon país del món amb més implementació de la mobilitat elèctrica.

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



Objectiu 2018: aconseguir que Andorra es converteixi en el segon país del món amb més implementació de la mobilitat elèctrica, amb un 6% de penetració al parc mòbil.

El 2016 FEDA ha instal·lat 8 punts de càrrega accelerada a la via pública. Cada punt consta de dues places de recàrrega simultànies. Així doncs hem posat a disposició dels 151 vehicles elèctrics un total de 16 carregadors de fins a 22 kW de potència màxima que permeten recarregar un vehicle completament en una mitjana de 3 hores aproximadament. S'assoleix així un rati de 10 vehicles elèctrics/plaça de càrrega, estant entre els millors ratis mundials. Durant el 2017 es continuarà la instal·lació de punts de càrrega de vehicles.

1.410 recàrregues a la via pública 7.047 kWh lliurats → 47.000 km recorreguts

(dades de setembre a desembre de 2016)

A nivell de carregadors domèstics, FEDA ha instal·lat un total de 20 carregadors lents per poder efectuar la càrrega dels vehicles elèctrics a casa durant l'horari nocturn, contribuint així a no augmentar les puntes de demanda durant el dia.

L'àrea TIC de FEDA dona suport al desplegament de la xarxa de carregadors de vehicles elèctrics (públics i privats –domèstics o industrials-) amb connexions a les plataformes. Actualment, s'està treballant en el desenvolupament d'un mitjà de pagament.

El juliol de 2016 FEDA inaugura el primer punt de càrrega accelerada per a vehicles elèctrics d'Andorra.

Projecte de monitorització energètica a les escoles

(G4-4, G4-DMA Investigació i desenvolupament, G4-DMA Productes i serveis) El 2016 FEDA va iniciar un projecte de monitorització de sis escoles, en col·laboració amb el Ministeri d'Educació i el Ministeri de Medi ambient i Sostenibilitat. L'objectiu és millorar l'eficiència energètica a través de la instal·lació de comptadors energètics (Kcal) i comptadors elèctrics a diferents escoles del país.

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

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

El 2017 es portaran a terme les obres necessàries i es realitzarà el seguiment i avaluació sobre el seu funcionament i viabilitat. Es pretén continuar amb la monitorització de quatre escoles més durant el 2017 amb la finalitat d'establir aquest projecte a la totalitat de les escoles andorranes. A més a més, és objectiu de FEDA establir un model econòmic viable per estendre'l a d'altres edificis públics.

Projecte Smart Home (domòtica)

(G4-4, G4-DMA Investigació i desenvolupament, G4-DMA Productes i serveis) També amb l'objectiu de millorar l'eficiència energètica, FEDA ha iniciat una prova pilot de forma conjunta amb la companyia Ijenko per aconseguir més implicació dels ciutadans en l'eficiència energètica domèstica. L'objectiu és donar un servei de gestió intel·ligent dels dispositius de la llar (control de la calefacció de l'aigua calenta sanitària i dels aparells elèctrics).

FEDA, pionera en la tecnologia de l'hidrogen al Principat per impulsar la mobilitat sostenible

(G4-4, G4-DMA Investigació i desenvolupament, G4-DMA Productes i serveis) La Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno en Aragón coordinarà durant els pròxims tres anys el projecte H2Pyr. Es tracta d'un projecte transpirinenc en el que hi participen Andorra, Catalunya, Aragó i França en el marc del programa Poctefa (un tractat de col·laboració territorial entre Andorra, França i Espanya).

L'objectiu és crear un corredor d'hidrogen que contribueixi a augmentar el mallat de corredors d'Europa amb aquesta tecnologia. Cada una de les regions es proveirà de diverses estacions de recàrrega d'hidrogen amb diferents tecnologies i amb vehicles de pila d'hidrogen per demostrar-ne la seva viabilitat, i la seva possible aplicació a d'altres zones.

El Principat, com a prova pilot, tindrà una de les sis estacions per generar i proveir hidrogen net. Aquesta es troba a l'estació de recàrrega que es situarà en una benzinera del grup Enclar Cepsa de Carburants, a l'avinguda de Salou d'Andorra la Vella.

Infraestructures

Infraestructures de transport

La importació i el transport intern d'energia es porta a terme a través d'una xarxa de transport de cable. Aquesta energia transportada a alta tensió arriba a quatre estacions transformadores i repartidores que tenen la funció de lliurar l'energia rebuda a la xarxa de mitja tensió (20 kV).

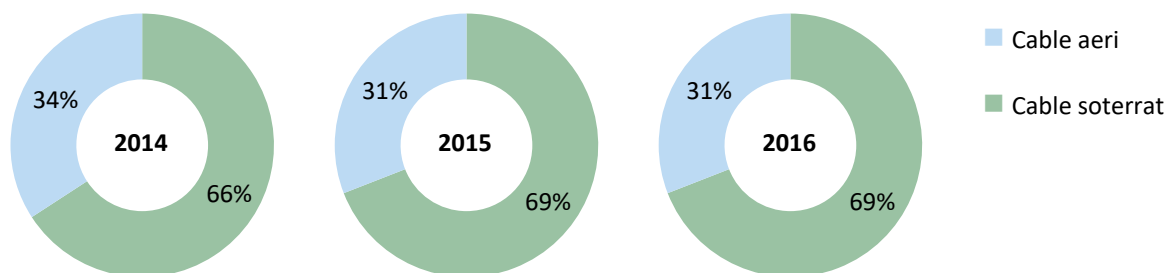
FEDA projecta desdoblar la galeria que connecta l'estació transformadora i repartidora d'Encamp amb la central durant el 2017 i 2018.

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

58,2 km de cable d'alta tensió → 31% cable soterrat



(EU4) Línies d'alta tensió (km)



(G4-DMA Disponibilitat i fiabilitat) **Capacitat disponible**

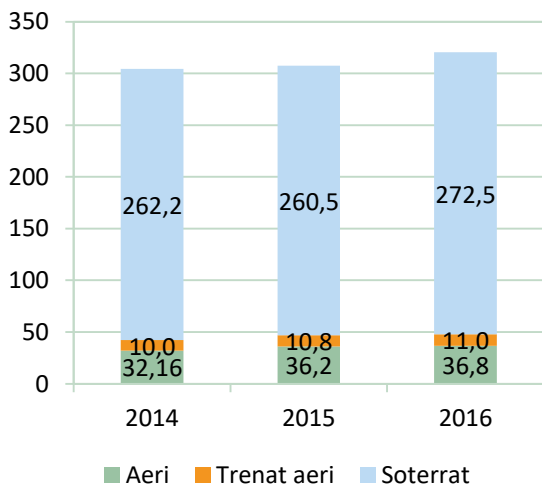
Estacions transformadores i repartidores	2016				
	Potència instal·lada (MW)	Potència garantida (MW)	Potència màxima (MW)	Energia transitada (MW)	Proporció (en %)
Encamp	180	108	67	321.984	56%
Ransol	72	36	16	56.489	10%
Margineda	72	36	30	129.094	22%
Grau Roig	72	36	32	69.216	12%
Total	396	216	145	576.783	

El 2016 s'ha realitzat el desmantellament de la ETR del Pas de la casa.

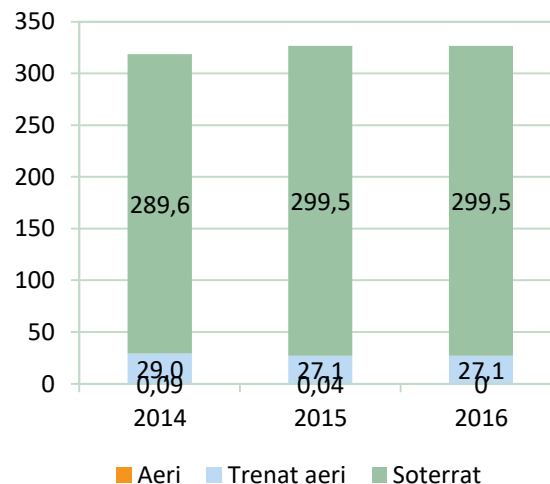
Infraestructures de distribució

320,3 km Línies de mitjana tensió → **85% soterrat** **326,6 km** Línies de baixa tensió → **92% soterrat**

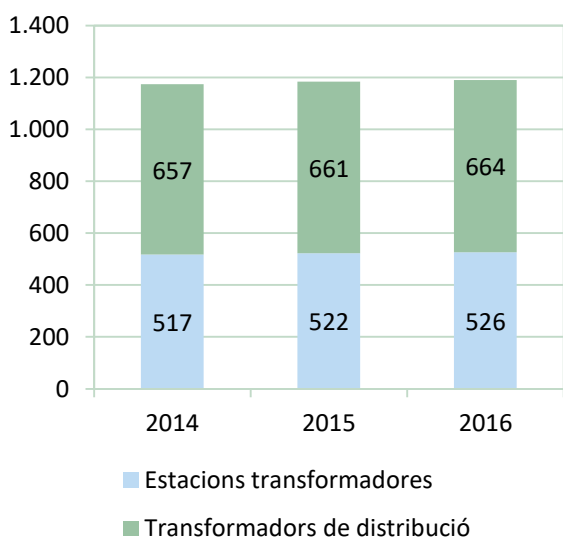
(EU4) **Línies de mitjana tensió (km)**



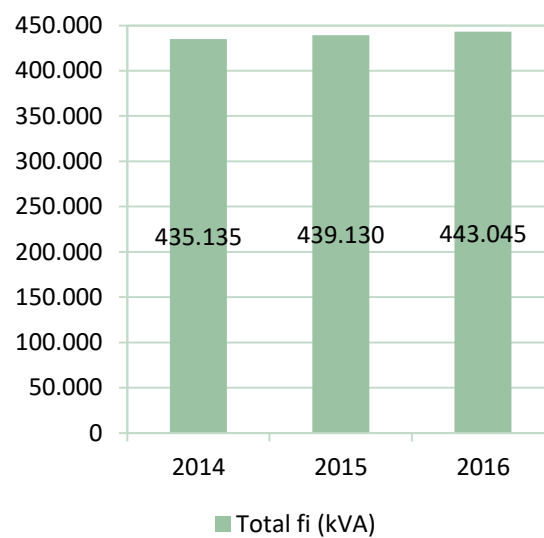
(EU4) **Línies de baixa tensió (km)**



(EU4) **Estacions transformadores i transformadors de distribució**



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



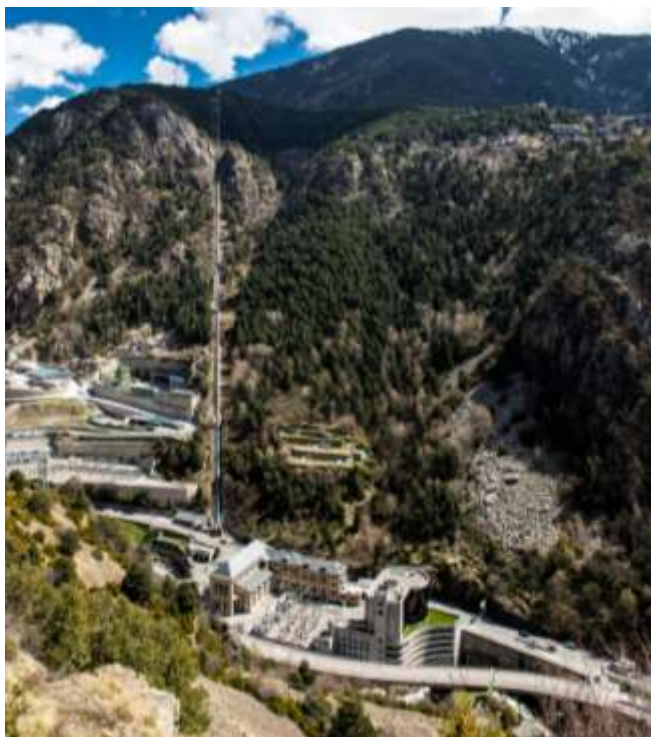
Els projectes de connexió de nous clients a la xarxa de distribució es realitzen a demanda. Aquests estan reglamentats per un acord del Consell d'Administració de FEDA, publicat al BOPA de 31 de gener de 2001, i preveuen tant les instal·lacions i el material elèctric necessari com l'obra civil per dur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

Garantia i continuïtat del subministrament

(G4-DMA Accés a l'electricitat) La màxima prioritat de FEDA és la qualitat del servei elèctric la qual es té en compte en totes les activitats que desenvolupa.

2,78 hores laborables Temps mitjà de connexió de noves altes de servei i de canvis de domicili

Per garantir la potència i un subministrament de qualitat durant tot l'any i en tot moment FEDA compta amb dues fonts d'energia independents, les xarxes de França i d'Espanya, amb les quals pot respondre ràpidament a possibles incidents o avaries a les xarxes bàsiques de transport.



Les actuacions en cas d'avaría d'un element bàsic de la xarxa (línies de 110kV o transformadors de 110/20 kV) s'efectuen de manera automàtica. Es garanteix la reposició del servei en un temps de 20 segons, minimitzant així les molèsties ocasionades als clients. D'altra banda, la xarxa de distribució està dissenyada amb malla oberta. Així, la major part dels clients disposen de dos camins que condueixen l'energia als seus domicilis, permetent un camí alternatiu per restablir el servei en cas d'avaría. Les operacions s'executen amb sistemes de comandament a distància i calculadors possibilitant restablir el servei en un període d'entre 15 i 30 minuts.

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

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

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

(G4-DMA Accés a l'electricitat) En referència als treballs en els comptadors o transformadors a casa dels clients, és necessari realitzar un tall del subministrament elèctric. Aquests es realitzen prèvia notificació als clients amb la deguda antelació i, fins i tot en algun cas, s'acorden les hores en les que es produeix menys perjudici.

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

(EU29) **4,91 minuts Temps de tall per client (TIEPI) a FEDA**

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

	2014	2015	2016
Avaries	7,11	3,05	4,74
Descàrregues a la xarxa	0,12	0,30	0,17
Total	7,23	3,35	4,91
TIEPI (hores)	0,121	0,049	0,082

Valors del TIEPI fixats a Espanya¹

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

(1) Valors fixats l'any 2007 a la normativa d'Espanya (RD 1634/2006, de 29 de desembre, pel que s'estableixen les tarifes elèctriques a partir de l'1 de gener de 2007 (BOE 30/12/2006))

Planificació resposta davant catàstrofes i emergències

(G4-DMA Planificació i resposta davant catàstrofes i emergències, G4-DMA Salut i seguretat dels clients, G4-PR1) La major part de les accions preventives que porta a terme FEDA són per garantir la seguretat de totes les instal·lacions, especialment els centres productius d'electricitat i la xarxa de transport.

FEDA disposa de Plans de Contingència per prevenir riscos potencials sobre la seguretat dels seus treballadors i dels ciutadans, afavorir el manteniment del subministrament elèctric en tot moment i reduir les afeccions sobre el medi ambient:

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

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



En aquest sentit, el personal de FEDA col·labora i imparteix formacions específiques a aquests col·lectius. El 2016 vam impartir sessions de formació i sensibilització a aproximadament 100 bombers sobre els riscos de la central de cogeneració de Soldeu. A banda, també s'imparteixen formacions puntuals sota demanda.

En el marc del Pla de prevenció d'emergències de FEDA, periòdicament realitzem simulacres d'incendis per comprovar l'eficàcia i la capacitat de resposta dels empleats. El 2016 s'ha realitzat un canvi en el sistema d'incendis. A més, portem a terme campanyes d'informació sobre el risc que comporta treballar o fer actuacions prop de les línies elèctriques. Aquestes estan destinades principalment a empreses constructores d'obra pública, agricultors i pescadors.

Orientació al client

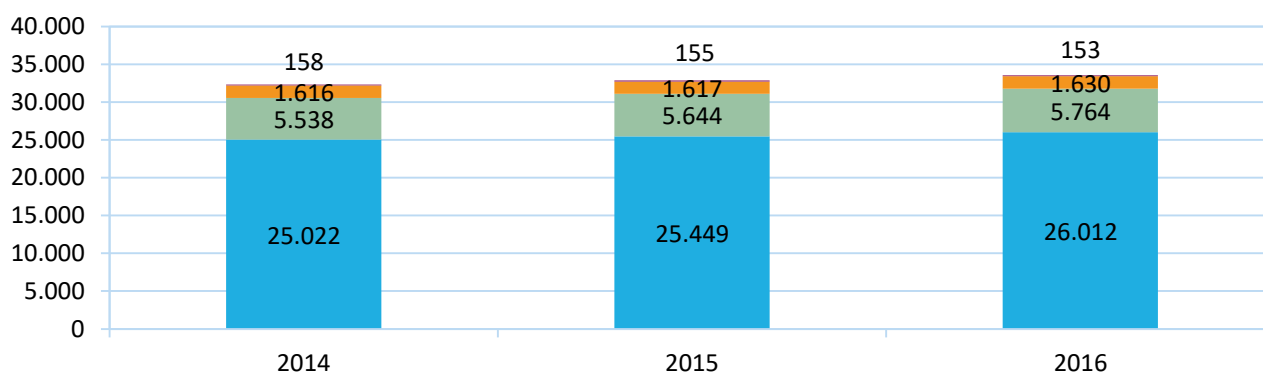


FEDA vol garantir l'accés a l'electricitat al major nombre de persones amb elevats estàndards de qualitat, seguretat i eficiència. Per això de manera contínua innova en el desenvolupament de productes i serveis adaptats a les necessitats dels seus clients. Per proporcionar un servei excel·lent i oferir una resposta efectiva, FEDA ha adoptat un enfocament proactiu per millorar la qualitat del servei que ofereix i l'eficiència operacional dels seus processos.

Perfil del client i serveis prestats

(G4-9) **33.559 Clients (+2% respecte a 2015) → 78% Clients domèstics amb tarifa blava domèstica**

(G4-8, EU3) **Tipologia de clients i tarifes**

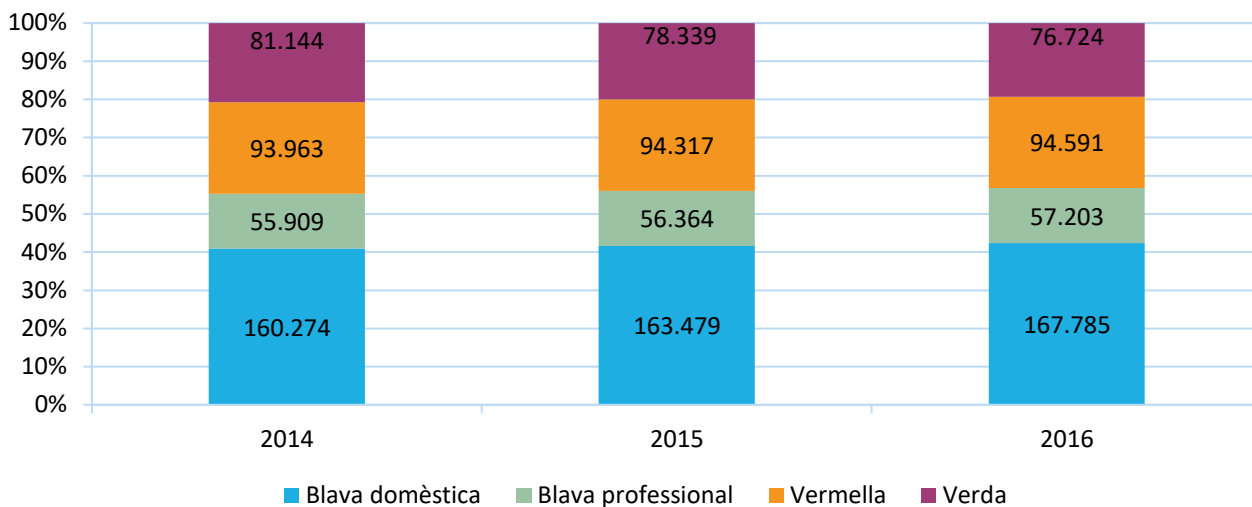


- Blava domèstica - Clients domèstics
- Blava professional (menys de 25kW) - Petits professionals o industrials
- Vermella (25 a 250 kW) - Professionals o industrials mitjans
- Verda (més de 250 kW) - Grans industrials



396.303 kWh Potència contractada (-2% respecte a 2015) → 42% Tarifa blava domèstica

Potència contractada segons tarifa



559.635.828 kWh Energia lliurada als clients (+2% respecte a 2015) → 32% Distribuïdores

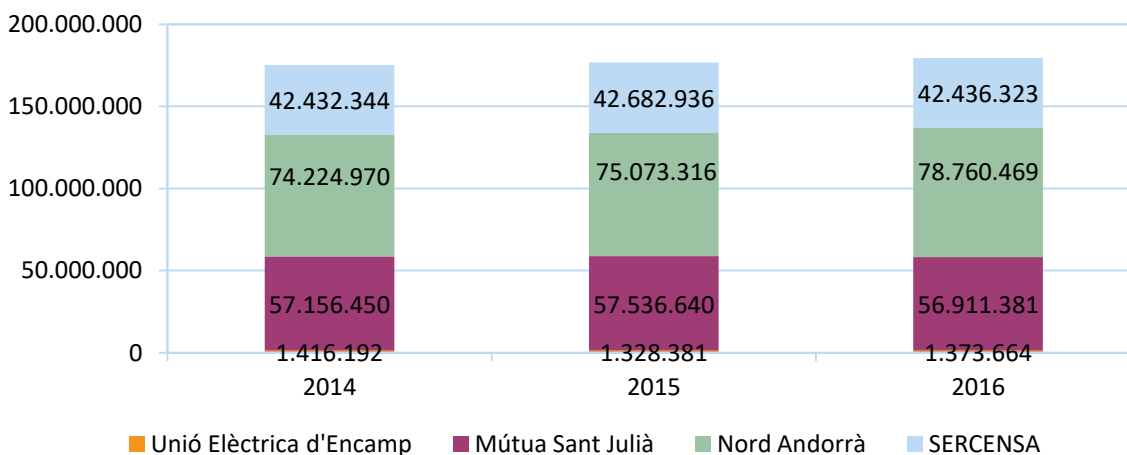
Energia lliurada als clients

kWh	2014	2015	2016	Variació 2015-2016
Blava domèstica	92.837.635	93.515.582	95.389.540	2,0%
Blava professional	47.101.738	46.940.806	46.807.950	-0,3%
Vermella	111.121.550	113.898.679	115.963.690	1,8%
Verda	114.854.301	114.213.989	121.703.720	6,6%
Enllumenat públic	-	550.254	289.091 ¹	-47,5%
Total	365.915.224	369.119.310	380.153.991	3,0%
Distribuïdores	175.229.956	177.473.637	179.481.837	1,1%
Total	541.145.180	546.592.947	559.635.828	2,4%

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

179.481.837 kWh Energia lliurada a distribuïdores (+2% respecte a 2015) → 44% Nord Andorrà

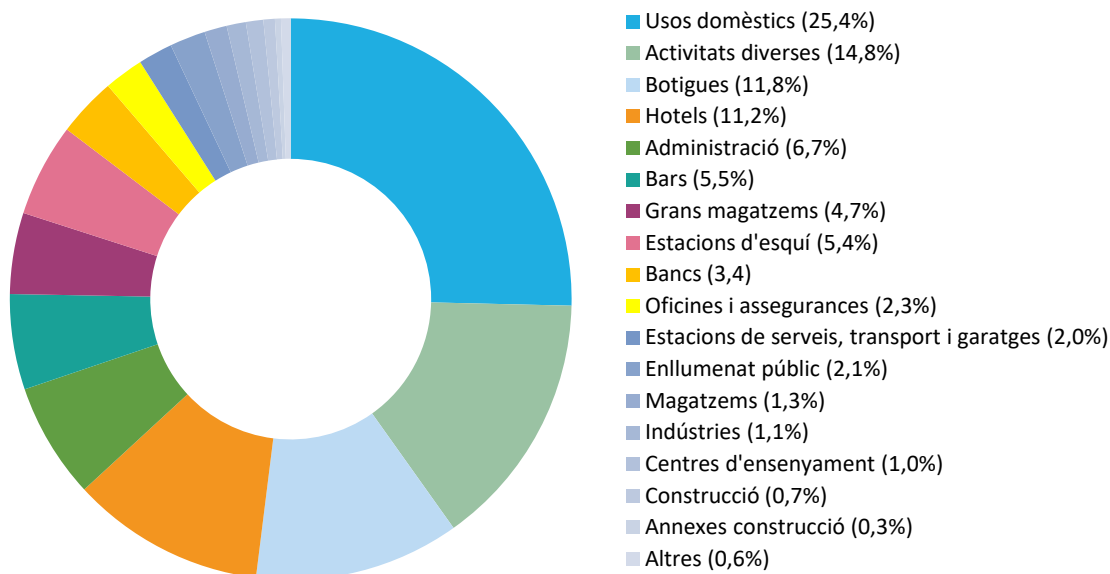
Repartició d'energia per empreses distribuïdores altres que FEDA (kWh)





378,8 MWh Consum brut facturat (+3% respecte a 2015) → 25% Usos domèstics

(G4-8) **Activitat econòmica segons consum brut facturat**



Transparència en la política tarifaria i accés a l'electricitat

(G4-PR3, G4-DMA Etiquetat de productes i serveis) La classificació de les tarifes segons els clients s'estableix d'acord amb els decrets publicats al BOPA. Aquests es classifiquen en quatre categories amb una tarifa aplicable a cada una d'elles. Els contractes disposen d'informació detallada del servei contractat a més d'altres temes d'interès com l'increment del preu de l'energia.

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

- **Repercutir els costos**

Les tarifes triples i estacionals tenen com a objectiu incrementar els costos en hores on l'energia és més cara, i reduir-los en hores vall. L'esforç del client envers el consum representa un estalvi per FEDA. Tanmateix, consumir energia a determinades hores o èpoques de l'any, o bé traspasar certs consums a altres períodes pot representar un estalvi important pel client sense que representi un cost al sistema global.

- **Tarifes adaptades**

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

Assegurar l'accés a l'energia és una prioritat per a FEDA; per això ofereix diferents opcions de pagament adaptant-se en la mesura del possible a les demandes dels clients.



Tarifa verda

Potència contractada superior a 250 kW

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

Tarifa amb discriminació horària

Ha crescut de manera significativa els darrers anys arribant el 2016 a 969 clients amb una potència contractada de 11.591 kW.

Tarifa social

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

Les noves condicions de facturació es fan efectives a partir de la data de lliurament dels documents acreditatius, i mentre l'interessat justifica la percepció de la prestació d'assistència social del Govern. Els casos de clients que disposin d'una prestació social són gestionats a través d'un protocol d'actuació específic.

Els quatre darrers anys únicament un sol client disposa d'aquesta tarifa amb una potència contractada de 3,3 kW.

Noves tarifes per fomentar l'estalvi i el consum responsable

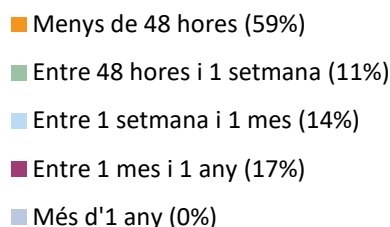
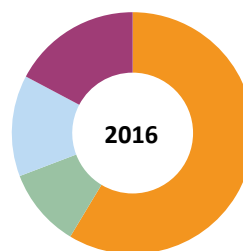
A finals de 2016 l'Executiu andorrà va acordar les noves tarifes elèctriques per al proper any. Es tracta d'un augment mitjà del 0,5% per al consumidor final. La Ministra de Medi Ambient i Agricultura, va destacar que amb les noves tarifes es "continua dotant a FEDA dels recursos suficients per promoure la diversificació energètica". Amb aquestes, també es busca potenciar l'estalvi energètic i fomentar el consum responsable.

(EU27) **1.064 Talls de subministrament per impagament en el sector residencial amb reconexió (+13% respecte a 2015)**

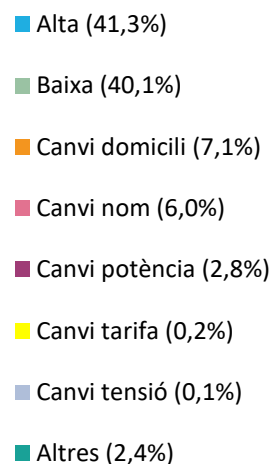
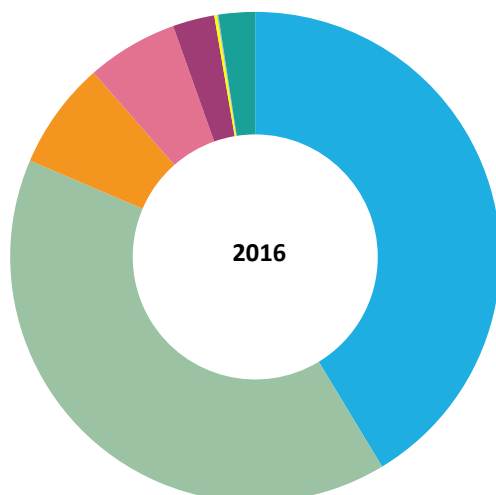
→ **59% Talls amb una durada menor a 48 hores entre la desconnexió i el pagament**

→ **100% Talls amb una durada menor a 24 hores entre el pagament i la reconexió**

(EU27) **Talls per durada entre la desconnexió i el pagament**



7.044 Moviments de contractació (+5% respecte a 2015) → 41% Usos domèstics



Relació amb el client

(G4-DMA Etiquetat dels productes i serveis) Per FEDA l'excel·lència en l'atenció comercial és el principal valor en la relació amb els seus clients, buscant sempre la màxima eficàcia en el funcionament dels canals, eines i plataformes d'atenció comercial a través d'un procés d'innovació i millora constant.

Comunicació multicanal amb els clients

(G4-4) Sabem que els clients requereixen d'un major nivell d'informació i diàleg amb la companyia. Per a això hem adaptat les comunicacions amb l'ús de les noves tecnologies, afavorint un contacte permanent.



www.feda.ad

Ofereix informació corporativa i informa sobre possibles interrupcions del servei, projectes en execució, consums i altres dades d'interès. (G4-DMA Educació i sensibilització ambiental). Amb l'objectiu de conscienciar els clients sobre l'ús eficient de l'energia, també ofereix consells pràctics sobre el bon ús de l'energia i la promoció de l'estalvi energètic.



www.fedaecoterm.ad

Ofereix informació específica sobre el servei de calefacció urbana, com ara dades tècniques i materials divulgatius. El 2016 ha estat actualitzat amb la incorporació de nous continguts, vídeos divulgatius, en especial sobre què és la cogeneració i el GNL.



www.fedacultura.ad

Ofereix informació de totes les accions i equipaments culturals de la companyia.

Les xarxes socials són un món on el client cada vegada està més connectat. Volem establir una relació més fluida amb els nostres seguidors als quals informem dels projectes i accions que portem a terme, a més de donar resposta a totes les incidències que han estat comunicades a través d'aquests canals.

		
FEDA	@forcecelecand 1.879 seguidors	2.083 fans
FEDACULTURA	@fedacultura 397 seguidors	2.129 fans

Dades a 31 de desembre de 2016

Amb un total de 4.172 visualitzacions la felicitació de Nadal, en la qual van participar els fills dels empleats de FEDA, "Aquestes festes, il·luminem els teus desitjos" ha estat el vídeo més vist a Youtube.

(G4-DMA Etiquetat dels productes i serveis) Altres canals de comunicació de FEDA són:

- **Campanyes informatives i publicitàries** sobre projectes o fets específics, com ara la campanya de Nadal de 2016 o les campanyes a diferents mitjans (xarxes socials, premsa, etc.) per promocionar les visites al MW Museu de l'Electricitat i al Camí Hidroelèctric d'Engolasters.



(G4-DMA Educació i sensibilització ambiental*) **FEDA inicia una campanya per fomentar l'eficiència energètica a les llars la qual consta d'una sèrie de microcàpsules audiovisuals distribuïdes per les xarxes socials amb la consigna "és evident, sigues eficient, fes-ho per tu, fes-ho per Andorra, fes-ho pel planeta"**



Visites solidàries en benefici de la Campanya d'UNICEF, "Ara no podem parar". Per cada visitant al Camí hidroelèctric d'Engolasters i al MW Museu de l'Electricitat durant els mesos d'Agost i Setembre, FEDACULUTRA farà un donatiu de 2€. La recaptació total estarà destinada íntegrament per evitar la malnutrició infantil provocada pel canvi climàtic.

- (G4-DMA Salut i seguretat dels clients, G4-DMA Educació i sensibilització ambiental*) **Tríptics** amb consells sobre el bon ús de l'energia i sobre els riscos elèctrics en l'àmbit de l'agricultura, la pesca i el sector de la construcció. Els tríptics estan a disposició dels usuaris a les agències comercials. El 2016 s'ha llançat un nou tríptic del Museu de l'Electricitat MW, del Camí Hidroelèctric d'Engolasters i sobre la mobilitat elèctrica.
- **App FEDA** amb serveis suplementaris pels clients. Entre d'altres, permet consultar els comunicats generals, les dades de consum i la facturació o la meteorologia global d'Andorra. Els serveis es podran anar ampliant en base al feedback rebut per part dels clients.
- (G4-DMA Educació i sensibilització ambiental*) **Factures** emeses per cobrar el servei les quals inclouen consells d'estalvi energètic, entre d'altra informació d'interès.
- **Oficines d'atenció al públic i telèfon d'atenció d'averies 145** (24 hores el dia, els 365 dies a l'any) per resoldre incidències i dubtes sobre el servei prestat. Una de les oficines es troba a la seu social i es focalitza en aspectes més tècnics, i l'altre està situada a Andorra la Vella i atén assumptes de caire més domèstic. A més a més, FEDA disposa d'un sistema de queixes i reclamacions amb l'objectiu de recollir-les, atendre-les i dur a terme les corresponents millores.



Satisfacció del client

(G4-DMA Etiquetat de productes i serveis, G4-PR5) Per conèixer les necessitats, expectatives i opinions dels nostres clients, disposem d'eines que ens permeten escoltar i analitzar per innovar i millorar el servei ofert per a cada tipologia de client alineant-nos als seus requeriments.

7,9/10 Índex de satisfacció dels clients professionals amb relació al servei en general

8,3/10 Índex de satisfacció dels clients domèstics amb relació al servei en general

Els clients posen un notable a la qualitat dels serveis de FEDA el 2016, aconseguint la millor valoració obtinguda durant els darrers anys.

4,51/5 Índex de satisfacció dels clients professionals i domèstics amb relació al servei d'atenció al públic

Es manté la valoració mitjana dels anys anteriors, sent la no comissió d'errors i el tracte i l'atenció rebuts els aspectes més ben valorats; únicament s'observa un lleuger descens de la satisfacció pel que fa a la disponibilitat telefònica.

Seguretat del servei per al client

(G4-PR1, G4-DMA Salut i seguretat dels clients) Amb l'objectiu que el client pugui fer un ús segur de l'energia elèctrica, FEDA ofereix garanties òptimes en el subministrament. Per una banda, té el ferm compromís de complir amb tots els procediments legals per evitar que es connectin instal·lacions no reglamentàries que puguin comportar riscos. Dins el marc d'un pla de manteniment, les instal·lacions són objecte de reiterats controls que permeten garantir la seguretat i el correcte funcionament de totes les instal·lacions i equipaments de FEDA. Per altra banda, controla la seguretat de les empreses contractades que realitzen treballs per FEDA.



Equip humà



Per FEDA els empleats són un actiu fonamental. Per això, el seu desenvolupament i seguretat són una prioritat estratègica.

Gestió

FEDA aspira també a l'excel·lència en l'àmbit de gestió de les persones. Per això, el seu model de recursos humans integra el processos i els sistemes pel desenvolupament de les persones concebuts per obtenir la seva satisfacció i compromís, i aconseguir la seva alineació amb els objectius i estratègia de la companyia.

Enquesta de clima laboral per conèixer el nivell de satisfacció de les persones

El 2016 hem portat a terme una enquesta de clima laboral que, tot i ser voluntària, la participació ha estat molt alta arribant al 82% dels empleats: 79% empleats de la direcció d'operacions, 93% empleats de la direcció de planificació i control, 83% empleats de la direcció de mitjans corporatius i 100% dels empleats de la direcció de tecnologies de la informació.

Com a principals resultats, s'ha valorat com a factor molt important el fet que FEDA sigui una empresa orientada al client i a la formació dels seus empleats.

Les principals forteses són (aspectes millor valorats):

- Alta qualitat dels productes i serveis oferts per FEDA
- Tractament de les persones
- Alt grau d'acompliment i excel·lència que s'espera dels empleats
- Que FEDA sigui una organització centrada en comprendre i satisfer les necessitats dels clients

Les principals àrees de millora que suposen reptes per a FEDA i que l'impliquen millorar contínuament són:

- Avançar en la eficiència en la estructura i organització de l'empresa
- Promoure l'intercanvi d'idees dins de l'organització
- Millorar la comunicació entre l'empresa i els seus empleats

El 2016 ha finalitzat la implantació de les noves regularitzacions dels llocs de treballs iniciada el 2015. Aquesta regularització suposa una adaptació i revaloració dels llocs de treball a nous perfils dins de FEDA.

Igualtat d'oportunitats i conciliació

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

Amb l'objectiu de millorar el benestar dels empleats, els oferim mesures per afavorir la conciliació laboral i familiar: horari laboral flexible tot l'any per al personal d'oficina i jornada intensiva a l'estiu per al personal d'oficina i de manteniment.

Avantatges socials

El model de retribució es complementa amb diferents beneficis per a tots els empleats amb contracte indefinit:

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

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

Festa Patronal (1 de Juny). És una jornada lúdica dirigida a tots els empleats en la qual s'ofereixen diverses activitats com ara el tradicional concurs de pesca al llac d'Engolasters, una visita al Camí Hidroelèctric o un dinar de germanor.



29è Aniversari de FEDA (1 de març). Anualment es celebra l'aniversari de la constitució de FEDA a les mateixes instal·lacions de la companyia.



FEDA compta amb dos delegats de personal escollits cada quatre anys per tots els empleats a través dels quals s'articulen principalment les relacions amb la Direcció. S'ha sistematitzat la relació amb els delegats entregant-los cada tres mesos un informe amb dades relatives a la gestió de la plantilla. El 7 de juny de 2016 van tenir lloc les eleccions dels dos delegats de personal.

Perfil de la plantilla

El 2016 la plantilla de FEDA ha crescut amb noves incorporacions. Els empleats amb contracte indefinit són seleccionats per edicte públic donant preferència a les persones originàries d'Andorra.

(G4-9, G4-10) **Plantilla a 31 de desembre**

115 Empleats (102 personal propi i 13 personal extern)	92% Empleats amb contracte indefinit
7 Noves incorporacions	58% Empleats entre 36 i 50 anys
21% Dones en plantilla (personal propi)	45,5 anys Mitjana d'edat de la plantilla
33% Dones en llocs de direcció (Consell d'Administració i Comitè de Direcció)	2% Índex de rotació (2 baixes)
86% Empleats de nacionalitat andorrana	0% Índex de rotació no desitjada
100% Directius de nacionalitat andorrana	1,44 Ràtio entre el sou base (banda mínima de FEDA) i el salari mínim

Formació i desenvolupament professional

Formació

(G4-DMA Capacitació i Educació) Entenem que la formació és un requisit essencial per donar resposta a les necessitats detectades per al negoci i per afrontar els nous reptes, sense perdre de vista els objectius estratègics, les prioritats de l'empresa i el desenvolupament de les persones. Per això, oferim als empleats una formació contínua i progressiva adaptada als diferents perfils professionals que ofereix els coneixements necessaris pel desenvolupament de les activitats diàries i reforça les competències i habilitats.

(G4-LA10) El Pla de formació anual identifica les accions formatives a realitzar en funció de les necessitats de FEDA. Aquestes accions es recullen en un catàleg formatiu a l'abast de tota la plantilla, en funció del lloc de treball i els seus requeriments. La major part de la formació s'imparteix dins de l'horari laboral (90%-95%) per afavorir que tots els treballadors puguin participar-hi.

147.684,18 € Inversió en formació

97 Empleats que han rebut formació

4.675 Hores de formació

(G4-LA9) **48,20 Mitjana d'hores de formació per empleat (45,69 homes i 56,73 dones)**

El 2016 FEDA ha impartit formació sobre cogeneració al personal d'atenció al públic de les seves oficines.



Sistema de desenvolupament de persones

(G4-DMA Capacitació i educació) Permet estudiar la gestió del personal des d'una anàlisi de la interdependència entre aspectes personals i de l'entorn. L'objectiu és aconseguir que cada empleat ocupi el lloc de treball que millor s'adeqüi a les seves capacitats, permetent així el seu desenvolupament professional i evitant la pèrdua de capacitats necessàries per les activitats empresarials i el bon funcionament de la companyia. La implantació d'aquest sistema implica l'avaluació i redefinició del diccionari de competències dels diferents perfils professionals, i facilitarà el desenvolupament de la carrera professional i la detecció de necessitats formatives.

Sistema de direcció per objectius (DPO)

(G4-51) Es tracta d'un sistema de gestió dels recursos humans basat en la motivació del personal a través d'incentius lligats a la retribució, tant a nivell individual, com de departament i d'empresa. Els objectius fixats al personal van lligats amb l'estratègia a curt i mig termini de l'empresa. Tots els empleats de FEDA estan subjectes a aquest sistema. Aquest, però, varia en funció del nivell d'implicació amb els objectius (només es fixen objectius individuals als responsables de processos, responsables de projectes i assimilats).

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

Salut i seguretat

(G4-DMA Salut i seguretat a la feina) La gestió de la prevenció de riscos laborals és essencial per assegurar les condicions de seguretat i salut a l'entorn de treball. Analitzar els nivells de risc de cada lloc de treball, sistematitzar les pràctiques preventives i desenvolupar procediments i eines destinades a la minimització del risc són els principals àmbits d'incidència en la gestió de la prevenció de riscos laborals a FEDA. El sistema de gestió segons la norma OSHAS 18001, implantat i certificat des del 2009, vehicula la gestió i les actuacions que promouen la millora continua en temes de seguretat laboral. En aquest sentit, en motiu de la posada en funcionament de la central de cogeneració, el 2016 hem impartit formació de riscos sobre atmosferes explosives.

Des del 2009 FEDA disposa d'un sistema de gestió de la seguretat i salut en el treball certificat segons la norma OSHAS 18001.

(G4-DMA Salut i seguretat a la feina) Les obres realitzades tant pel personal de FEDA com pel personal de les empreses subcontractades són controlades a través de les visites de seguretat realitzades pel Departament de Seguretat, Higiene i Medi ambient. D'aquesta manera FEDA avala el compliment de la normativa i legislació aplicable en matèria de seguretat i medi ambient a les seves obres.

El 2016 s'ha fet l'avaluació de riscos laborals de la central de cogeneració de Soldeu.



(G4-35) El Comitè de Seguretat i Medi ambient és un òrgan paritari col·legiat format per representants dels empleats (2 delegats de personal -administració i enginyers tècnics-, manteniment, >Despatx Elèctric d'Explotació i brigada de distribució) i de la direcció (director general, cap de seguretat, qualitat i medi ambient i cap de gestió de persones). (G4-LA5) El 100% dels empleats estan representats pel Comitè de Seguretat i Medi ambient.

(G4-LA6)

1 Accidents amb baixa laboral

0 Índex de freqüència

0 Índex d'incidència

177 Jornades perdudes a causa de baixa mèdica d'accident de treball

0,49 Índex de gravetat

5,11% Taxa d'absentisme

Compromís amb el país



Gestió responsable de la cadena de proveïdors

(G4-12, G4-DMA Pràctiques d'adquisició, G4-DMA Gestió responsable de la cadena de proveïdors*) La gestió de les compres a FEDA està subjecte i dona compliment a la Llei de Pressupost Anual la Llei que regula la contractació pública.

(G4-EC9) Amb l'objectiu de contribuir a la dinamització econòmica del nostre territori, a FEDA prioritzem les compres a proveïdors d'Andorra sempre que sigui possible considerant les demandes i les capacitats requerides. En aquest context, inicialment es pública un concurs nacional i en cas que no sigui possible es privilegia la creació d'una UTE, fomentant així la transmissió de coneixements a empreses del país.

FEDA prioritza les compres a proveïdors andorrans la qual cosa dona una garantia a nivell de compliment legal i de la qualitat dels productes i serveis.

(G4-EC9)

651 Proveïdors amb comandes

71% Volum de compra a proveïdors d'energia

55% Proveïdors andorrans

42.545.394,2 € Import contractat a proveïdors

20% Volum de compra a proveïdors andorrans

El proveïdors més significatius de FEDA són els de compra d'energia tant per volum de compra com per garantir la continuïtat del servei. Les infraestructures i equipaments tècnics requerits per donar suport a totes les activitats principals requereixen tant del subministrament de materials com d'equips específics. El manteniment d'algunes infraestructures, en especial d'alta i mitja tensió, és realitzat per empreses exteriors especialitzades en aquests treballs. La resta de serveis contractats, com assessoraments, estudis i auditories tècniques són de caràcter puntual o relacionades amb projectes concrets.

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

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

(G4-EC9)	2014	2015	2016
Compra d'energia	28.969.857 €	31.382.963 €	30.391.985 €
Andorra	922.849 €	966.557 €	991.394 €
Espanya	13.397.217 €	16.686.286 €	16.004.740 €
França	14.649.792 €	13.730.119 €	13.395.851 €
Altres subministraments	20.135.049 €	14.451.486 €	12.153.409 €
Andorra	13.572.542 €	6.514.082 €	7.595.855 €
Espanya	2.373.423 €	2.079.061 €	2.739.706 €
França	4.157.525 €	5.841.963 €	1.533.111 €
Altres	31.559 €	16.380 €	284.737 €
Total	49.104.907 €	45.834.449 €	42.545.394 €

FEDA continua avançant cap a un model de gestió sostenible de la cadena de proveïdors: transparència en la gestió, integració de criteris de responsabilitat social corporativa en les compres i translació d'aquests criteris als proveïdors.

Accions culturals i de desenvolupament social

A FEDA promovem activitats amb especial sensibilitat cap a les persones i el país. Les iniciatives educatives, de divulgació científica i de protecció i promoció del patrimoni nacional que impulsem i a les quals donem suport, se sustenten en el compromís amb la societat andorrana i en la voluntat d'acompanyar i contribuir al progrés econòmic del país.



El 2015 vam crear la marca **FEDACULTURA** per donar visibilitat a la nostra acció social.

Suport a iniciatives externes

Jornada sobre l'eficiència energètica dels edificis

La jornada, dedicada a l'eficiència energètica dels edificis de nova construcció o a l'adaptació dels que ja estan dempeus, va comptar amb la participació del director de Diversificació de FEDA, que parlà de l'eficiència energètica a la llar Smart Home.

Patrocini de l'Andorra Kids Film Festival

Proposta lúdica i pedagògica que fomenta la creativitat i la tecnologia i està dedicada al cinema, la música i la cultura. Aquest festival es fomenta en l'originalitat i la innovació per crear continguts que fomentin entre el més petits l'interès per descobrir nous estímuls. El festival està pensat perquè nens i pares aprenguin gaudint del cinema, l'art i la tecnologia d'una manera original i innovadora.

En el marc del festival, FEDA va patrocinar el premi especial al millor curtmetratge sobre medi ambient.

Jornada de la Mobilitat Elèctrica 2016

(G4-DMA Educació i sensibilització ambiental*) FEDA ha estat organitzador oficial juntament amb l'Automòbil Club d'Andorra de la tercera Jornada de la Mobilitat Elèctrica, amb la col·laboració del Comú d'Andorra la Vella i Crèdit Andorrà, que té per objectiu divulgar els avantatges de la mobilitat sostenible. Amb aquesta idea es van dur a terme un cicle de conferències didàctiques al Centre de Congressos d'Andorra la Vella.



Jornades de la innovació i les noves tecnologies d'Andorra (INNTEC)

FEDA és un dels patrocinadors de les Jornades INNTEC, promogudes pel Clúster d'Innovació i Noves Tecnologies. Aquestes tenen per objectiu mostrar els avenços i tendències, els projectes impulsats així com els productes i serveis que s'ofereixen en l'àmbit de la innovació, les noves tecnologies i els sectors afins per part d'empreses, emprenedors i institucions.

Cirque du Soleil

El 2016 Cirque du Soleil va presentar, per quart any consecutiu a Andorra, el seu espectacle *Scalada: STORIA* un esdeveniment a l'aire lliure, gratuït i únic a Europa. FEDA ha estat una de les empreses patrocinadores de l'esdeveniment.

Patrocini del SegWay Andorra

El patrocini forma part de l'acord entre FEDA i Volta'l Andorra Segway per promoure accions relacionades amb la sostenibilitat i la promoció del medi ambient.

25è Saló de la infància i la joventut d'Andorra

El patrocini es basa en el compromís i implicació de FEDACULTURA amb els esdeveniments del país i en el suport a l'oferta cultural nacional. Dirigit a infants i joves, la programació inclou diverses activitats i espectacles lúdics, esportius, d'aventura i manualitats, entre d'altres.

Art Camp "Colors per al Planeta"

Per tercer any consecutiu, FEDACULTURA dóna suport a la trobada d'artistes Art Camp organitzada per la Comissió Nacional Andorrana per a la UNESCO. L'acció es duu a terme en línia amb un programa de compromisos de FEDA per l'impuls de projectes culturals nacionals i suport als creadors artístics. En el marc d'aquesta col·laboració els participants d'aquest esdeveniment artístic internacional van visitar les instal·lacions de la companyia. La seu de la ONU a Nova York va exposar 40 obres de l'Art Camp.



Suport a UNICEF

FEDACULTURA ha signat un acord amb UNICEF Andorra per donar suport a la campanya "Ara no podem parar" que té per objectiu la lluita contra la desnutrició infantil, una de les principals causes de mortalitat infantil. En concret ha donat suport a un programa d'emergència nutricional a Nigèria provocat pel canvi climàtic, El Niño.

En el marc de l'iniciativa, FEDACULTURA ofereix la donació de 2€ per cada visitant al Museu de l'Electricitat i del Camí Hidroelèctric d'Engolasters durant els mesos d'agost i setembre. També es poden fer donatius a través del web de FEDACULTURA i una guardiola situada a l'entrada del MW Museu de l'Electricitat.

Durant aquests mesos d'estiu, el nombre de visitants a les dues activitats ha estat d'un total de 1.976, que comparat amb l'estiu passat ha suposat un increment del 3% al Museu de l'Electricitat, i d'aproximadament un 20% al Camí Hidroelèctric d'Engolasters.

4.128,75 € Recaptació total

Diada Andorrana a la Universitat Catalana d'Estiu

FEDA va col·laborar en la 29ª Diada Andorrana a la Universitat Catalana d'Estiu. La Diada va tenir com a eix central el canvi climàtic, els efectes que té sobre el Principat i les mesures que es porten a terme amb per combatre'l.

"Una altra mirada és possible"

El Laboratori376 va impulsar el projecte "Una altra mirada és possible" que recerca els estereotips de gènere en l'espai museogràfic andorrà. Es tracta d'un procés de recerca i reflexió sobre el gènere amb l'objectiu de qüestionar i canviar els estereotips acceptats i assimilats com a normals que contribueixen a la construcció social i cultural. El projecte fou possible gràcies al patrocini de FEDACULTURA conjuntament amb el Govern d'Andorra, el Comú d'Andorra la Vella, l'ambaixada d'Espanya, el Museu del Tabac i l'ARCA.

Jornada de portes obertes el Dia Internacional dels Museus

En el marc de la Nit europea dels museus, i coincidint amb el Dia Internacional dels Museus, FEDACULTURA va preparar una programació especial de visites gratuïtes al Museu de l'Electricitat i al Camí Hidroelèctric d'Engolasters, amb les quals se suma a les diverses iniciatives de l'ICOM Andorra.

Iniciatives pròpies

Pau Pampalluga a les escoles

(Educació i sensibilització ambiental) Pampalluga, un personatge de ficció i còmic, ha visitat 26 aules dels diferents sistemes educatius andorrans amb un total de 434 alumnes. Està dirigit a nens de primària d'entre 8 i 10 anys. En aquest taller interactiu, es donen consells d'estalvi dels electrodomèstics a la llar així com recomanacions de seguretat pel seu bon ús. Des dels seus inicis, aquest taller ha tingut una molt bona acceptació per part de les escoles i els alumnes.

Nits d'Estiu 2016



FEDACULTURA segueix apostant per apropar a la població andorrana i a altres visitants el patrimoni industrial de FEDA i donar a conèixer la seva repercussió històrica al país a través d'unes dinàmiques visites nocturnes als seus equipaments: Camí hidroelèctric d'Engolasters i MW Museu de l'Electricitat.

L'activitat al Camí hidroelèctric d'Engolasters es centra en les instal·lacions de captació d'aigua que utilitza FEDA a l'estany d'Engolasters per produir electricitat. Enguany, s'han tornat a oferir les visites nocturnes d'aquesta activitat amb el mateix èxit dels anys anteriors, esgotant les entrades mesos abans en certes dates. Una d'elles és l'observació de la pluja d'estels el 12 d'agost amb la col·laboració de la direcció de la *Vall del Madriu-Perafita-Claror* i les explicacions d'un astrònom del *Parc del Monsec*.

1.471 Visitants al Camí hidroelèctric d'Engolasters

3.691 Visitants al MW Museu de l'Electricitat



MW Museu de l'Electricitat

L'objectiu del museu és apropar els visitants a la història de l'electricitat d'Andorra. El 2016 s'han tornat a promocionar les visites nocturnes al Museu dins del marc de les Nits d'Estiu. Aquestes visites s'acompanyen de propostes culturals i científiques com ara actuacions de grups de música de diferents gèneres i experiments científics per a totes les edats.



FEDACULTURA incrementa el nombre de visitants i visites escolars al MW Museu de l'Electricitat.

Les principals activitats de 2016 del MW Museu de l'Electricitat han estat:

Andorra Convention Bureau al MW Museu de l'Electricitat

El Museu ha acollit la sisena assemblea de l'Andorra Convention Bureau. (G4-16) El museu forma part d'aquest organisme com a espai singular, dins la línia de compromís de FEDA amb el desenvolupament econòmic d'Andorra. La idea de l'Andorra Convention Bureau és promocionar el Principat com a destí per celebrar grans esdeveniments, reunions, congressos, convencions i viatges d'incentius.

Activitats de Halloween



Un any més, el museu va acollir una programació d'activitats familiars en el context de les celebracions de la Castanyada i Halloween. Es van realitzar sessions de contes de terror i la demostració d'experiments científics, entre d'altres activitats.



Recull de dades meteorològiques

A través de la web, FEDA proporciona dades meteorològiques. Des de la construcció de la central hidroelèctrica l'any 1934, s'obtenen les dades de temperatura i pluviometria de la presa de Ransol, del llac d'Engolasters i de la mateixa central. Les lectures es fan cada dia a les 8 h del matí i s'obté la temperatura màxima, la mínima i la precipitació acumulada.

FEDA comparteix aquestes dades amb Météo France, Électricité de France i el Servei Meteorològic del Govern d'Andorra.

Medi ambient



FEDA aspira a continuar sent una empresa excel·lent en la gestió ambiental, preocupada pels impactes ambientals i per la preservació de l'entorn on opera.

Gestió

(G4-14, G4-DMA Compliment regulatori EN) El respecte al medi ambient és un compromís de FEDA. A través del nostre sistema de gestió ambiental certificat segons la norma ISO 14001, implantat el 2011, desenvolupem una estratègia dirigida a identificar i avaluar l'impacte ambiental de la nostra activitat. La gestió activa ens permet dissenyar i implantar accions per a la seva mitigació. Addicionalment tenim implantada la norma UNE 171330 sobre qualitat ambiental en interiors.

Des del 2011 FEDA disposa d'un sistema de gestió ambiental certificat segons la norma ISO 14001.

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

- Compliment de la normativa ambiental
- Reducció i gestió dels residus industrials banals i perillosos
- Gestió de les pol·lucions
- Gestió responsable dels productes químics
- Actualització de les instal·lacions hidroelèctriques

(G4-14, G4-EN27) Un dels principals impactes ambientals associats a les nostres instal·lacions és l'afectació a la biodiversitat i el risc d'incendi de les línies elèctriques instal·lades arreu del territori. El soterrament de línies elèctriques té els següents avantatges ambientals:



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

L'objectiu de FEDA és incrementar any rere any els quilòmetres de línies elèctriques soterrades.

Energia i emissions

Energia

(G4-DMA Energia) Disposem d'una política interna d'estalvi energètic que s'aplica a tots els nostres edificis i sensibilitzem els empleats en bones pràctiques ambientals per minimitzar els consums. (G4-EN6) A més, quan es fa renovació del sistema d'il·luminació, es canvien els fluorescents o lluminàries convencionals per LED que té un menor consum.

(G4-EN3) **2.551 MWh Consum total d'energia**

(G4-EN5) **9,66 MWh Consum d'electricitat per empleat a l'edifici de serveis**

(G4-EN3) Electricitat		2.243 MWh
	Edifici de serveis	1.111 MWh
	Edificis de generació d'energia (central hidràulica i cogeneració)	1.132 MWh
(G4-EN3) Carburants flota de vehicles		308 MWh
	Gasoil	210 MWh
	Gasolina	97 MWh

Emissions de gasos d'efecte d'hivernacle

(G4-EC2, G4-DMA Emissions) FEDA contribueix a la lluita contra el canvi climàtic amb solucions que li permeten reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle en la producció de l'energia elèctrica que subministra.

(G4-15) Un els compromisos assumits davant de les Nacions Unides, vinculat amb el que estableix el Llibre Blanc de l'Energia d'Andorra, és la reducció en un 15% de les emissions de CO₂ per cada GWh d'energia demanada amb horitzó al 2024 i augmentar l'eficiència energètica i el desenvolupament a través de les d'energies renovables. Es tracta d'un compromís registrat en el marc de la zona d'actors no estatals per l'acció climàtica (NAZCA), un aparador dels compromisos que assumeixen empreses, ciutats, regions i inversors per redreçar el canvi climàtic.

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

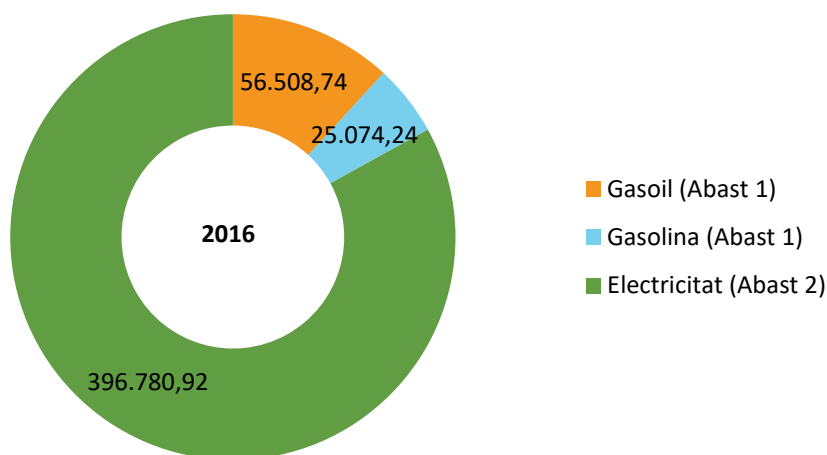
FEDA és un agent fonamental en l'avanç cap a un model energètic més sostenible d'Andorra.

478 t CO₂ eq Emissions totals (abast 1 i 2)

(G4-EN18) **1.709 kg CO₂ Emissions per empleat a l'edifici serveis**

(G4-EN18) **0,27 kg CO₂ Emissions per km recorregut**

(G4-EN15, G4-EN16) **Emissions de CO₂ (kg CO₂ eq)**



(G4-EC2, G4-EN19) **Noves accions per reduir les emissions en la producció energètica a Andorra**

A finals de 2016 es va posar en marxa la planta de cogeneració, sent una inversió clau per al nou model energètic d'Andorra del que FEDA n'és un soci estratègic. Aquesta nova instal·lació representa un increment de la producció energètica del país així com de la seva eficiència. Les tecnologies de cogeneració són més eficients, doncs a més de produir energia elèctrica produeix calor que és aprofitat, en el cas d'Andorra, per donar servei a la xarxa de calefacció urbana del barri de Soldeu.

Es tracta d'una instal·lació que permet un aprofitament molt elevat de l'energia primària, gas natural, i la reducció de les emissions de CO₂ a l'atmosfera per part dels clients (gràcies també a l'ús d'aquest combustibles més net).

Altres emissions

(G4-DMA Emissions) FEDA porta a terme un control exhaustiu de les fuges de gas SF₆ (gas refrigerant) degut al seu potencial d'escalfament atmosfèric i a la seva contribució al canvi climàtic. Així doncs, es fa el manteniment anual de les instal·lacions per prevenir possibles fuites. (G4-EN20) Durant les operacions de manteniment realitzades el 2016 no s'han registrat fuites de SF₆.

Biodiversitat

(G4-EN11, G4-EN12, G4-EN13, G4-DMA Biodiversitat) L'aigua que es retroba 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 de 11 km que recull també l'aigua dels barrancs que travessen el seu recorregut. També hi ha instal·lacions per emmagatzemar reserves d'aigua en llacs de les capçaleres de les conques, Illa, Vall del riu, Juclar i cabana Sorda.



El 2016 s'han desviat des de la Presa de Ransol i dels barrancs del canal Valira un total de 62,4 milions de m³ d'aigua. D'altra banda, des de la presa de Ràmio s'han desviat un total de 12,3 milions de m³. Aquesta aigua ha estat retornada íntegrament al riu Valira d'Orient després d'haver estat turbinada per la central hidroelèctrica.

(G4-14, G4-DMA Biodiversitat, G4-EN13, EU13) Qualsevol nova infraestructura promoguda per FEDA passa el preceptiu tràmit ambiental i compleix amb els requeriments de la normativa d'aplicació com ara la realització d'un estudi d'impacte detallat quan així es requereixi. 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 és necessari, la seva ubicació o el seu traçat. Tanmateix, durant les obres es realitza un pla de vigilància ambiental pel seguiment de les obres i un pla de restauració per reduir els possibles danys que pugui causar l'obra.

(G4-15, G4-EN13) Adhesió del sector elèctric al Pacte per al desenvolupament de l'Estratègia Nacional del Paisatge



En el marc de la jornada Paisatges i energies renovables, les diferents mútues i distribuïdores elèctriques van signar, l'adhesió al Pacte pel desenvolupament de l'Estratègia Nacional del Paisatge (ENPA). L'ENPA és un projecte nacional que es va iniciar mitjançant un procés de participació ciutadana que va permetre fixar objectius de qualitat paisatgística i un seguit d'accions de millora paisatgística a 10 anys vista.

A les jornades es va posar de manifest la importància de l'adhesió del sector energètic a aquesta iniciativa que s'haurà de tenir en compte a l'hora de construir les noves instal·lacions energètiques previstes en el Llibre Blanc de l'Energia.

Gestió econòmica per generar valor

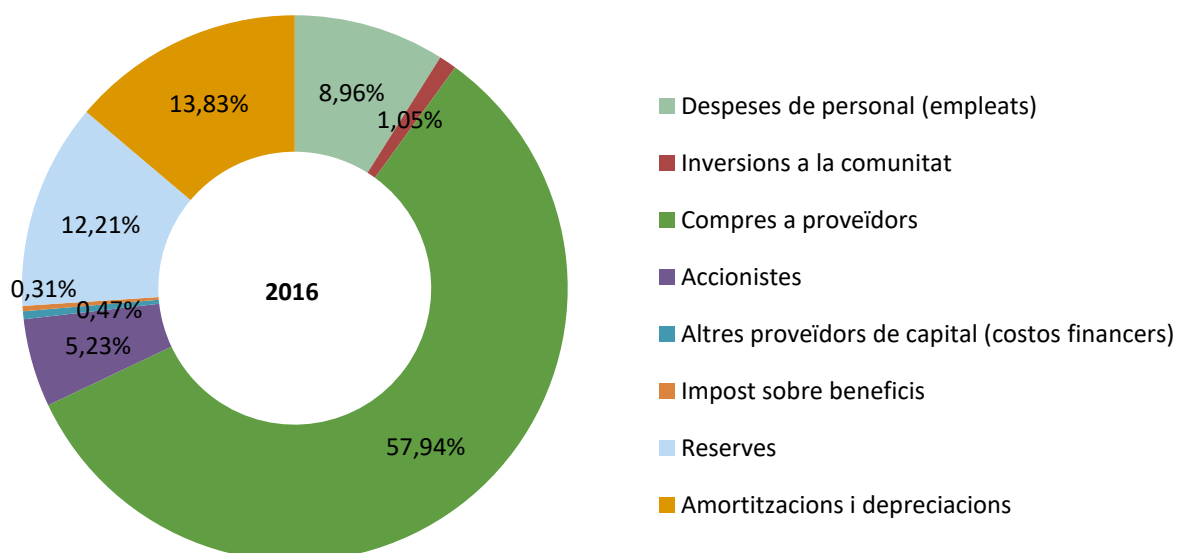
(G4-DMA Acompliment econòmic) La situació econòmica de FEDA està marcada per la solvència, la solidesa i la sostenibilitat de les xifres. Pel que fa a la solvència, en els darrers deu anys hi ha hagut de mitjana 17 milions d'euros anuals en generació de caixa que s'han invertit tots en ampliació, modernització i millora de les xarxes de transport i distribució d'electricitat. Això representa un total de 166 milions d'euros, que s'han traduït en la millora de la capacitat, de la garantia i de la qualitat del servei. L'endeutament bancari de FEDA és del voltant del 6,5%, una xifra molt baixa per tractar-se d'una companyia elèctrica.

(G4-EC7) *El 2016 la inversió en infraestructures energètiques ha estat de 9.404.622,49€ i les inversions en curs ascendeixen a 2.373.194,76 €.*

(G4-9) Principals magnituds econòmiques

Milions d'euros	2014	2015	2016
Magnituds de balanç			
Total actiu	180,3	183,0	186,9
ROA Rendibilitat econòmica	6,6%	4,5%	5,8%
Fons propis	140,5	145,2	153,6
Deute (creditors a llarg i curt termini)	28,6	26,7	22,9
Magnituds del compte de pèrdues i guanys			
Xifra de negoci	58,5	59,1	61,2
Benefici net	11,9	8,3	10,9
EBITDA	20,9	17,8	20,4
Altres			
Inversions	8,7	12,9	9,4
Inversió/xifra de negoci	14,9%	21,8%	15,4%
Resultat brut d'explotació	13,0	9,2	11,4
ROE Rendibilitat financera	8,5%	5,7%	7,1%

(G4-EC1) Estat del valor afegit 2016



Objectius 2016 i 2017

(G4-2) Com a membres del Pacte Mundial, el desenvolupament de la nostra estratègia ens ha dut a alinear els nostres objectius amb els Objectius de Desenvolupament Sostenibles (ODS) de Nacions Unides. Continuem treballant en la consecució dels ODS per a la sostenibilitat de la nostra organització i de l'entorn.

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

Any 2016

Servei

Implantar projectes transversals i estratègics de FEDA (posada en marxa de la central de cogeneració).	✓
Posar en servei la comercialització de la calor.	✓
Elaborar i aprovar el Pla d'emergència de la central de cogeneració.	✓
Potenciar la emissió multicanal (pàgina web, sms, correu electrònic, xarxes socials, mitjans de comunicació, etc.).	✓
Definir i crear nous projectes de distribució calor.	✓
Integrar al sistema de Control i Adquisició de Dades (SCADA) la supervisió i control del grup de producció de la central hidroelèctrica.	🕒

Clients

Millorar la satisfacció del client i la imatge de l'empresa.	✓
Crear el disseny del contracte i la factura (<i>look and feel</i>).	✓
Adaptar la pàgina web FedoEcoterm.	✓

Equip humà

Sistematitzar el diàleg amb els delegats de personal.	✓
Portar a terme una enquesta de clima laboral.	✓
Publicar la revista interna "Engolasters" dels empleats.	✗
Celebrar el dia de FEDA adreçat als empleats.	✓

Societat

Millorar la presència d'Andorra Convention Bureau a Internet i consolidar accions comercials als mercats francès i espanyol.	✓
--	---

(G4-2)

Proveïdors

Garantir la qualitat del servei realitzat o dels productes entregats*.	✓
Respectar les normes en qüestions mediambientals vigents a FEDA*.	✓
Respectar les normes en qüestió de seguretat vigents a FEDA*.	✓

Medi ambient

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

Economia

Respectar l'equilibri pressupostari: les despeses no poden superar els ingressos*.	✓
Maximitzar els recursos de FEDA: treure el màxim benefici als recursos financers de que disposa FEDA*.	✓
Evitar les tensions de tresoreria tenint en compte els projectes en marxa i la seva evolució: tenint en compte els projectes en marxa en cada moment, poder fer front als diferents pagaments a executar en cada període*.	✓

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

Servei

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

Clients

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

Equip humà

Definir el pla de carrera de FEDA.
Publicar la revista interna "Engolasters" dels empleats.
Facilitar la transformació de la cultura interna a través de la gestió per projectes.
Implantar les accions derivades de l'enquesta de clima.
Desenvolupar un pla de formació transversal amb competències generals i específiques a nivell tècnic.
Analitzar el sistema retributiu de FEDA (emfatitzant variables per projectes).
Finalitzar la definició del diccionari de competències i implantar el Sistema de Desenvolupament de Persones.

(G4-2)

Societat

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

Proveïdors

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

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

Medi ambient

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

Economia

Respectar l'equilibri pressupostari: les despeses no poden superar els ingressos*
Maximitzar els recursos de FEDA: treure el màxim benefici als recursos financers de que disposa FEDA*
Evitar les tensions de tresoreria tenint en compte els projectes en marxa i la seva evolució: tenint en compte els projectes en marxa en cada moment, poder fer front als diferents pagaments a executar en cada període*
Adaptació econòmica-financera per a l'aplicació del nou Pla General Comptable Públic

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

Sobre la memòria

Abast i cobertura

(G4-28, G4-32) La *Memòria de sostenibilitat 2016* de FEDA fa referència al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2016. S'ha elaborat de conformitat a la Guia G4 de GRI, en la seva opció "De conformitat – Exhaustiva". Així mateix, un any més incorpora la informació requerida al suplement sectorial de subministrament elèctric.

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

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

Informe d'auditoria externa

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



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

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

Informe de revisió independent de la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) de l'exercici 2016 de Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA)

A la direcció de FEDA.

Abast del treball

Hem revisat l'adaptació dels continguts de la memòria de Responsabilitat Social Corporativa (d'ara endavant RSC) de FEDA corresponent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2016 (d'ara endavant exercici 2016) per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del GRI versió G4 i la validació dels seus indicadors.

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

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

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

La revisió ha consistit, d'acord amb la Guia i la seva carta d'encàrrec de 20 de març del 2017, en la formulació de preguntes a la direcció i a les unitats de responsabilitat que han elaborat la memòria de RSC, en l'aplicació de procediments analítics i proves de revisió adequades per mostrejar per a la seva validació.

A destacar en particular les següents actuacions:

- Amb la finalitat de conèixer els sistemes de gestió aplicats i circuits de la informació referents a l'exercici 2016, s'han desenvolupat diferents reunions amb la direcció i el personal responsable de les diverses àrees. Aquestes dades s'han obtingut de manera fiable.
- Anàlisi, validació i contrast dels processos més significatius contemplats en la memòria.
- Aplicació dels criteris generalment acceptats en les auditories financeres de materialitat i integritat referents a la informació inclosa en la memòria de RSC, en especial els punts relacionats amb els grups d'interès.
- Anàlisi i verificació de l'adaptació dels continguts de la memòria de RSC establerts a la Guia G4 del GRI.
- Comprovació de la informació rellevant de l'informe de RSC amb la finalitat de no contradir cap aspecte contingut en la memòria de FEDA referent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2016, la qual està adequadament suportada amb la documentació interna i de tercers.
- Aplicació de proves selectives tant pel que respecta a la informació quantitativa com qualitativa, d'acord amb els criteris internacionals i els que a Espanya fixa l'ICAC i l'ICJCE.
- Realització de les proves substantives adients per evidenciar els mètodes i les dades de la Memòria de RSC.

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
AUDIT | TAX | CONSULTING

1

RSM Andorra Auditors / Assessors, SL, is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm which practices in its own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction.
RSM Andorra Auditors / Assessors, SL, inscrita al Registre de Societats, n.º 1109, línia 5-65, edifici 04011-L-703335-5

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

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

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

Independència

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

Conclusions

Com a resultat de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la memòria de responsabilitat social corporativa de l'exercici 2016 de FEDA contingui errors significatius o no hagi estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb la guia per l'elaboració de memòries de sostenibilitat del GRI versió G4.

Compromís

FEDA seguint les recomanacions del GRI, ha reflectit en la memòria de l'exercici 2016, informacions tècniques de la xarxa elèctrica andorrana amb àmplia aportació de dades per tal de donar a conèixer a la societat i grups d'interès la seva evolució, a destacar:

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

Recomanacions exposades a la nostra verificació de l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2015 i grau de compliment en finalitzar l'exercici 2016

- S'han seguit consolidant les actuacions dutes a terme en relació als canals de comunicació amb els grups d'interès, entre altres amb els client majoristes, es pretén seguir incidint en la millora dels mateixos especialment amb la resta dels clients.

- Durant l'exercici 2012 es va aprovar el codi d'ètica, manca dur a terme les accions pertinents pel seu desenvolupament i la seva aplicació en la seva totalitat.
- Si bé subsidiàriament s'han aplicat els preceptes de la Llei de Contractació Pública i s'ha iniciat el desenvolupament del manual de bones pràctiques en els processos de contractació, resta pendent la seva finalització.
- S'ha seguit actualitzant el quadre de comandament integral en algunes àrees.
- En relació al diagnòstic per la consolidació del bon govern, manca dur a terme el pla d'acció.
- S'han elaborat plans relacionats amb els riscos inclosos en el mapa de riscos integral de l'entitat.
- S'ha prosseguir i consolidat les sinèrgies amb altres administracions i s'han alineat les 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.
- Una vegada es va publicar el Llibre Blanc de l'Energia, es continua treballant en la forma de regular els diferents actors que han de configurar el sector energètic andorrà, havent aprovat en aquest sentit la nova Llei que regula FEDA i el règim de les activitats dels sectors elèctric, de fred i de la calor.
- S'ha continuat treballant amb la implantació al Principat d'alternatives de producció renovables i actualització de projectes de viabilitat, tals com el projecte de cogeneració a Soldeu que ha estat finalitzat durant l'exercici 2016.

Recomanacions a la Memòria de l'exercici 2016

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

A destacar:

- Aprofundir en la participació dels grups d'interès externs, especialment els clients, en el desenvolupament de polítiques sostenibles i en la definició dels aspectes materials i de la seva cobertura.
- Continuar col·laborant amb el desenvolupament del marc legal i normatiu que ha de permetre la incorporació de nous actors dins el sector energètic andorrà en un marc de seguretat jurídica tot continuant la preservació de la qualitat i la seguretat per als usuaris, tal com el pla d'infraestructures energètiques, 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.
- Revisar el contingut del codi ètic.
- Finalitzar i aprovar el manual de bones pràctiques en els processos de contractació.



- Continuar amb el desenvolupament del quadre de comandament integral de l'entitat per les àrees en que resta pendent d'actualitzar.
- Dur a terme el pla d'acció relacionat amb la realització del diagnòstic per la consolidació del bon govern.
- Continuar elaborant els plans relacionats amb els riscos i inclous en mapa de riscos integral de l'entitat i elaborar els plans d'acció.
- Prosseguir i consolidar les sinèrgies amb altres administracions i alineació de polítiques amb les mateixes amb l'objectiu de gestionar amb major eficàcia i eficiència els impactes ambientals i econòmics que en deriven de les seves actuacions, tals com mobilitat elèctrica o xarxes de calor.

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

Andorra, 20 de novembre de 2017

RSM Andorra Auditors i Assessors, SL

Ricard Majoral Coma

Índex de continguts de GRI G4

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



Continguts bàsics generals

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
1. Estratègia i anàlisi				
G4-1	3-4			Declaració del màxim responsable de l'organització.
G4-2	3-4, 7-9, 54-57			Descripció dels principals efectes, riscos i oportunitats.
2. Perfil de l'organització				
G4-3	6			Nom de l'organització.
G4-4	6, 33 Es reserva a FEDA la gestió directa de les activitats d'interès econòmic general següents: a) la importació i l'exportació d'energia elèctrica, b) la compra a l'engròs d'energia elèctrica, de fred i de calor útil, c) la venda a l'engròs d'energia elèctrica, de fred i de calor útil, i d) l'operació, el manteniment i el desenvolupament de la xarxa de transport d'electricitat. FEDA és l'operador del sistema elèctric, amb la missió principal de garantir la continuïtat i la seguretat del subministrament elèctric. En aquesta condició li corresponen les funcions següents: a) preveure i controlar el nivell de garantia de proveïment d'electricitat, a curt termini i a mitjà termini; b) preveure la utilització dels equips de producció a curt termini i a mitjà termini; en especial, l'ús de les reserves hidroelèctriques, d'acord amb la previsió de la demanda, la disponibilitat dels equips de generació, les previsions de disponibilitat de reserves hidroelèctriques i altres recursos que es puguin donar dins del període de previsió, c) coordinar i modificar, quan escaigui, els plans de manteniment de les instal·lacions de transport i distribució a les quals estan connectades les unitats de producció, per tal d'assegurar la compatibilitat amb els plans de manteniment dels grups de generació, i assegurar també un estat de disponibilitat adequat de la xarxa que garanteixi la seguretat del sistema, d) requerir la informació necessària sobre els plans de manteniment de les unitats de producció, sobre avaries i sobre qualssevol altres circumstàncies que puguin comportar la paralització de les operacions de qualsevol instal·lació, e) establir i controlar les mesures de fiabilitat del			Marques, productes i serveis més importants de l'organització.

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció																										
	<p>sistema, que poden afectar qualsevol element del sistema elèctric, i també els plans de maniobres per a la reposició del servei en cas de fallada general en el subministrament d'energia elèctrica, i coordinar i controlar l'execució d'aquests plans, f) requerir als actors del sistema elèctric la informació necessària per determinar la programació de la xarxa, i gestionar els desviaments en els intercanvis internacionals, g) programar el funcionament de les instal·lacions de producció d'energia elèctrica i de cogeneració, d'acord amb criteris estrictament tècnics de no discriminació, i donar instruccions a les instal·lacions de producció per garantir el compliment de la programació dissenyada, i h) realitzar qualsevol altres funcions que li siguin assignades per reglament.</p> <p>D'altra banda, correspon a FEDA la gestió directa, en règim de dret privat, del servei públic de proveïment de gas natural a les centrals de cogeneració d'energia elèctrica i energia tèrmica útil connectades a una xarxa pública de calor, en la forma com es determini reglamentàriament. Amb aquesta finalitat, FEDA adquireix el gas natural líquid (GNL) en els mercats internacionals i s'ocupa de transportar-lo fins als dipòsits d'emmagatzematge de les plantes de cogeneració, pròpies o de tercers.</p>																													
G4-5	Av. de la Bartra s/n AD200 Encamp (Andorra)			Localització de la seu central de l'organització.																										
G4-6	6			Localització i nom dels països en els quals desenvolupen activitats significatives o els que siguin rellevants.																										
G4-7	6 L'ens Forces Elèctriques d'Andorra (abreujadament, FEDA) constitueix una entitat de dret públic de caràcter comercial i industrial, amb personalitat jurídica pròpia, organització autònoma, patrimoni propi i plena capacitat per dur a terme els seus fins.			Naturalitat del règim de propietat i la seva forma jurídica.																										
G4-8	6, 28, 30			Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).																										
G4-9	5, 28, 53			Dimensió de l'organització: nombre d'empleats, nombre d'operacions, vendes netes, capitalització i quantitat de productes o serveis que s'ofereixen.																										
G4-10	39			Nombre d'empleats desglossat per tipus de contracte i gènere.																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tamany de la plantilla</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Plantilla a 31 de desembre</td> <td>Personal propi</td> <td>98</td> <td>97</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>77</td> <td>77</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>21</td> <td>20</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Personal extern</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>		Tamany de la plantilla		2014	2015	2016	Plantilla a 31 de desembre	Personal propi	98	97	102	Homes	77	77	81	Dones	21	20	21	Personal extern	10	11	13	Homes	6	6	6			
Tamany de la plantilla		2014	2015	2016																										
Plantilla a 31 de desembre	Personal propi	98	97	102																										
	Homes	77	77	81																										
	Dones	21	20	21																										
	Personal extern	10	11	13																										
	Homes	6	6	6																										

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció																																																																																															
	<table border="1" data-bbox="259 304 1525 368"> <tr> <td></td> <td>Dones</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Plantilla mitjana</td> <td></td> <td>100,5</td> <td>97,16</td> <td>99,3</td> </tr> </table>		Dones	4	5	7	Plantilla mitjana		100,5	97,16	99,3																																																																																								
	Dones	4	5	7																																																																																															
Plantilla mitjana		100,5	97,16	99,3																																																																																															
	<table border="1" data-bbox="259 427 1525 568"> <thead> <tr> <th colspan="2">Plantilla segons tipus de contracte i gènere</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Indefinit</td> <td>Homes</td> <td>74</td> <td>71</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>20</td> <td>18</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Eventual¹</td> <td>Homes</td> <td>9</td> <td>12</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>5</td> <td>7</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>	Plantilla segons tipus de contracte i gènere		2014	2015	2016	Indefinit	Homes	74	71	75	Dones	20	18	19	Eventual ¹	Homes	9	12	12	Dones	5	7	9																																																																											
Plantilla segons tipus de contracte i gènere		2014	2015	2016																																																																																															
Indefinit	Homes	74	71	75																																																																																															
	Dones	20	18	19																																																																																															
Eventual ¹	Homes	9	12	12																																																																																															
	Dones	5	7	9																																																																																															
	¹ Inclou empleats amb contracte eventual, per servei/obra i ETT i subcontractats.																																																																																																		
	<table border="1" data-bbox="259 632 1525 1158"> <thead> <tr> <th colspan="2">Plantilla amb contracte indefinit segons categoria professional i gènere</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Oficials</td> <td>23</td> <td>19</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Homes</td> <td>23</td> <td>19</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Administratius</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Homes</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dones</td> <td>8</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Tècnics mitjans</td> <td>22</td> <td>24</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Homes</td> <td>18</td> <td>18</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dones</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Tècnics superiors</td> <td>17</td> <td>17</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Homes</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dones</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Comandaments intermitjos</td> <td>8</td> <td>7</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Homes</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dones</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Directius</td> <td>12</td> <td>9</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Homes</td> <td>9</td> <td>7</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dones</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Plantilla amb contracte indefinit segons categoria professional i gènere		2014	2015	2016	Oficials		23	19	21		Homes	23	19	21		Dones	0	0	0	Administratius		12	13	10		Homes	4	6	3		Dones	8	7	7	Tècnics mitjans		22	24	23		Homes	18	18	17		Dones	4	6	6	Tècnics superiors		17	17	21		Homes	15	16	18		Dones	2	1	3	Comandaments intermitjos		8	7	8		Homes	5	5	7		Dones	3	2	1	Directius		12	9	11		Homes	9	7	9		Dones	3	2	2			
Plantilla amb contracte indefinit segons categoria professional i gènere		2014	2015	2016																																																																																															
Oficials		23	19	21																																																																																															
	Homes	23	19	21																																																																																															
	Dones	0	0	0																																																																																															
Administratius		12	13	10																																																																																															
	Homes	4	6	3																																																																																															
	Dones	8	7	7																																																																																															
Tècnics mitjans		22	24	23																																																																																															
	Homes	18	18	17																																																																																															
	Dones	4	6	6																																																																																															
Tècnics superiors		17	17	21																																																																																															
	Homes	15	16	18																																																																																															
	Dones	2	1	3																																																																																															
Comandaments intermitjos		8	7	8																																																																																															
	Homes	5	5	7																																																																																															
	Dones	3	2	1																																																																																															
Directius		12	9	11																																																																																															
	Homes	9	7	9																																																																																															
	Dones	3	2	2																																																																																															
G4-11	FEDA no disposa de cap conveni col·lectiu.			Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius.																																																																																															
G4-12	42			Descripció de la cadena de subministrament de l'organització.																																																																																															
G4-13	6			Canvis significatius que han tingut lloc durant el període cobert per l'informe en la mida, l'estructura, la propietat accionarial o la cadena de																																																																																															

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
				subministrament de l'organització.
G4-14	9-10, 21, 49, 52			Informació sobre com aborda l'organització, si escau, el principi de precaució.
G4-15	14, 50, 52			Relació de les cartes, principis o altres iniciatives externes de caràcter econòmic, ambiental i social que l'organització subscriu o ha adoptat.
G4-16	14, 47			Relació d'associacions i organitzacions de promoció nacional o internacional a les quals pertany l'organització.
EU1	18			
	Cobertura de la demanda d'energia a Andorra			
		2014	2015	2016
	Producció central hidroelèctrica (MWh)	113.416	85.671	84.355
	Producció Centre de Tractament de Residus d'Andorra (MWh)	13.392	13.809	14.161
	Importació França (MWh)	206.384	210.402	210.053
	Importació Espanya (MWh)	232.506	260.907	274.964
	Cobertura de la demanda	565.699	570.789	583.533
	Central hidroelèctrica	20,0%	15,0%	14,5%
	Centre de Tractament de Residus d'Andorra	2%	2%	2%
	Importació França	36%	37%	36%
	Importació Espanya	41%	46%	47%
	Capacitat instal·lada, desglossada per energia primària i marcs reglamentaris			
	2014	2015	2016	
Potència instal·lada (MVA)	Central Hidroelèctrica	47	47	47
	Centre Tractament Residus	5	5	5
Instal·lacions Fotovoltaïques (kWp)	Plaques solars	186,01	223,81	244,41
EU2	18			
	Energia neta produïda, desglossada per energia primària i per marcs reglamentaris			
		2014	2015	2016
	Central Hidroelèctrica (MWh)	113.416	85.671	84.355
	Centre de Tractament de Residus (MWh)	13.392	13.809	14.163
	Instal·lacions fotovoltaïques (kWh)	163.140	237.479	261.249
Potència instal·lada fotovoltaica (kWp)	186,01	223,81	244,41	

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció																																																																		
EU3	28			Usuaris i productors d'electricitat.																																																																		
EU4	24-25			Línies de transport i distribució.																																																																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Llargada de línies aèries i soterrades de transport i distribució desglossada per energia primària i per marcs reglamentaris (km)</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Línies alta tensió (225 kV)</td> <td>0</td> <td>5,98</td> <td>5,98</td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>0</td> <td>3,4</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>0</td> <td>2,5</td> <td>2,5</td> </tr> <tr> <td>Línies alta tensió (110 kV)</td> <td>52,7</td> <td>54,41</td> <td>54,41</td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>34,7</td> <td>39,11</td> <td>39,11</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>18,0</td> <td>15,3</td> <td>15,3</td> </tr> <tr> <td>Línies mitjana tensió (20 kV)</td> <td>304,4</td> <td>307,5</td> <td>320,4</td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>42,2</td> <td>47,0</td> <td>47,9</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>262,2</td> <td>260,5</td> <td>272,5</td> </tr> <tr> <td>Línies de baixa tensió</td> <td>318,7</td> <td>326,7</td> <td>326,6</td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>29,1</td> <td>27,2</td> <td>27,1</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>289,6</td> <td>299,5</td> <td>299,5</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>675,8</td> <td>694,6</td> <td>647,0</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>17%</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Línies soterrades</td> <td>84%</td> <td>83%</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table>	Llargada de línies aèries i soterrades de transport i distribució desglossada per energia primària i per marcs reglamentaris (km)	2014		2015	2016	Línies alta tensió (225 kV)	0	5,98	5,98	Aeri	0	3,4	3,4	Soterrat	0	2,5	2,5	Línies alta tensió (110 kV)	52,7	54,41	54,41	Aeri	34,7	39,11	39,11	Soterrat	18,0	15,3	15,3	Línies mitjana tensió (20 kV)	304,4	307,5	320,4	Aeri	42,2	47,0	47,9	Soterrat	262,2	260,5	272,5	Línies de baixa tensió	318,7	326,7	326,6	Aeri	29,1	27,2	27,1	Soterrat	289,6	299,5	299,5	Total	675,8	694,6	647,0	Distribució global de la xarxa elèctrica	100%	100%	100%	Línies aèries	16%	17%	12%	Línies soterrades	84%	83%	88%
	Llargada de línies aèries i soterrades de transport i distribució desglossada per energia primària i per marcs reglamentaris (km)	2014	2015		2016																																																																	
	Línies alta tensió (225 kV)	0	5,98		5,98																																																																	
	Aeri	0	3,4		3,4																																																																	
	Soterrat	0	2,5		2,5																																																																	
	Línies alta tensió (110 kV)	52,7	54,41		54,41																																																																	
	Aeri	34,7	39,11		39,11																																																																	
	Soterrat	18,0	15,3		15,3																																																																	
	Línies mitjana tensió (20 kV)	304,4	307,5		320,4																																																																	
	Aeri	42,2	47,0		47,9																																																																	
	Soterrat	262,2	260,5		272,5																																																																	
	Línies de baixa tensió	318,7	326,7		326,6																																																																	
	Aeri	29,1	27,2		27,1																																																																	
	Soterrat	289,6	299,5		299,5																																																																	
	Total	675,8	694,6		647,0																																																																	
	Distribució global de la xarxa elèctrica	100%	100%		100%																																																																	
	Línies aèries	16%	17%		12%																																																																	
	Línies soterrades	84%	83%		88%																																																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Línies de mitjana tensió</td> <td>304,3</td> <td>307,5</td> <td>320,3</td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>32,16</td> <td>36,2</td> <td>36,8</td> </tr> <tr> <td>Trenat aeri</td> <td>10,0</td> <td>10,8</td> <td>11,0</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>262,2</td> <td>260,5</td> <td>272,5</td> </tr> <tr> <td>Línies de baixa tensió</td> <td>318,8</td> <td>326,7</td> <td>326,6</td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>0,09</td> <td>0,04</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Trenat aeri</td> <td>29,0</td> <td>27,1</td> <td>27,1</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>289,6</td> <td>299,5</td> <td>299,5</td> </tr> </tbody> </table>		2014		2015	2016	Línies de mitjana tensió	304,3	307,5	320,3	Aeri	32,16	36,2	36,8	Trenat aeri	10,0	10,8	11,0	Soterrat	262,2	260,5	272,5	Línies de baixa tensió	318,8	326,7	326,6	Aeri	0,09	0,04	0	Trenat aeri	29,0	27,1	27,1	Soterrat	289,6	299,5	299,5																																
		2014	2015		2016																																																																	
	Línies de mitjana tensió	304,3	307,5		320,3																																																																	
	Aeri	32,16	36,2		36,8																																																																	
Trenat aeri	10,0	10,8	11,0																																																																			
Soterrat	262,2	260,5	272,5																																																																			
Línies de baixa tensió	318,8	326,7	326,6																																																																			
Aeri	0,09	0,04	0																																																																			
Trenat aeri	29,0	27,1	27,1																																																																			
Soterrat	289,6	299,5	299,5																																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línies d'alta tensió (km)</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cable aeri</td> <td>34,7</td> <td>40,2</td> <td>40,2</td> </tr> <tr> <td>Aster 228</td> <td>28,5</td> <td>28,5</td> <td>28,5</td> </tr> <tr> <td>Aster 288</td> <td>0,2</td> <td>0,2</td> <td>0,2</td> </tr> <tr> <td>Pastel 228 doble circuit</td> <td>6,0</td> <td>6,0</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>Petunia 612 (220 kV)</td> <td>0,0</td> <td>5,5</td> <td>5,5</td> </tr> <tr> <td>Pastel 299 doble circuit*</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Cable soterrat</td> <td>18,0</td> <td>18,0</td> <td>18,0</td> </tr> </tbody> </table>	Línies d'alta tensió (km)	2014	2015	2016	Cable aeri	34,7	40,2	40,2	Aster 228	28,5	28,5	28,5	Aster 288	0,2	0,2	0,2	Pastel 228 doble circuit	6,0	6,0	6,0	Petunia 612 (220 kV)	0,0	5,5	5,5	Pastel 299 doble circuit*	0	0	0	Cable soterrat	18,0	18,0	18,0																																						
Línies d'alta tensió (km)	2014	2015	2016																																																																			
Cable aeri	34,7	40,2	40,2																																																																			
Aster 228	28,5	28,5	28,5																																																																			
Aster 288	0,2	0,2	0,2																																																																			
Pastel 228 doble circuit	6,0	6,0	6,0																																																																			
Petunia 612 (220 kV)	0,0	5,5	5,5																																																																			
Pastel 299 doble circuit*	0	0	0																																																																			
Cable soterrat	18,0	18,0	18,0																																																																			

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció																																																
	<table border="1"> <tr> <td>630 AL</td> <td>2,9</td> <td>2,9</td> <td>2,9</td> </tr> <tr> <td>1.200 AL</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>400 AL</td> <td>0,3</td> <td>0,3</td> <td>0,3</td> </tr> <tr> <td>1.000 AL</td> <td>11,4</td> <td>11,4</td> <td>11,4</td> </tr> <tr> <td>1.600 AL (110 kV)</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>1600 AL (220 kV)</td> <td>3,4</td> <td>3,4</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>52,7</td> <td>58,2</td> <td>58,2</td> </tr> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Estacions transformadores i transformadors de distribució</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estacions transformadores</td> <td>517</td> <td>522</td> <td>526</td> </tr> <tr> <td>Transformadors de distribució</td> <td>657</td> <td>661</td> <td>664</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Potència instal·lada en transformadors de 20 kV a baixa tensió en kVA</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total fi (kVA)</td> <td>435.135</td> <td>439.130</td> <td>443.045</td> </tr> </tbody> </table>	630 AL	2,9	2,9	2,9	1.200 AL	0,0	0,0	0,0	400 AL	0,3	0,3	0,3	1.000 AL	11,4	11,4	11,4	1.600 AL (110 kV)	0,0	0,0	0,0	1600 AL (220 kV)	3,4	3,4	3,4	Total	52,7	58,2	58,2	Estacions transformadores i transformadors de distribució	2014	2015	2016	Estacions transformadores	517	522	526	Transformadors de distribució	657	661	664	Potència instal·lada en transformadors de 20 kV a baixa tensió en kVA	2014	2015	2016	Total fi (kVA)	435.135	439.130	443.045			
630 AL	2,9	2,9	2,9																																																	
1.200 AL	0,0	0,0	0,0																																																	
400 AL	0,3	0,3	0,3																																																	
1.000 AL	11,4	11,4	11,4																																																	
1.600 AL (110 kV)	0,0	0,0	0,0																																																	
1600 AL (220 kV)	3,4	3,4	3,4																																																	
Total	52,7	58,2	58,2																																																	
Estacions transformadores i transformadors de distribució	2014	2015	2016																																																	
Estacions transformadores	517	522	526																																																	
Transformadors de distribució	657	661	664																																																	
Potència instal·lada en transformadors de 20 kV a baixa tensió en kVA	2014	2015	2016																																																	
Total fi (kVA)	435.135	439.130	443.045																																																	
EU5	FEDA no té assignat cap dret d'emissió de CO ₂ .			Quotes d'emissió de CO ₂ o quotes equivalents																																																
3. Identificació d'aspectes materials i abast																																																				
G4-17	58			Entitats que figuren en els estats financers consolidats de l'organització i altres documents equivalents.																																																
G4-18	<p>16</p> <p>Per identificar els temes rellevants per a FEDA (àmbit intern) i els seus grups d'interès (àmbit extern), s'ha realitzat un procés dividit en diverses fases, segons la norma AA1000SES (2011) d'Accountability i la <i>Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat</i> versió G4 del Global Reporting Initiative.</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificació. S'analitza els impactes que les accions i les operacions de FEDA tenen envers els seus grups d'interès. Les eines i fonts d'informació internes i externes utilitzades han estat: la <i>Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat</i> versió G4 del Global Reporting Initiative, el suplement sectorial per a empreses elèctriques versió G4 del Global Reporting Initiative, <i>Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?</i> de Global Reporting Initiative 47- <i>Electric Utilities and Independent Power Producers and Energy Traders</i>, els resultats de l'estudi de benchmarking sectorial i la informació publicada a la memòria de responsabilitat social 2015. Els aspectes identificats són els següents: relació amb els clients i responsabilitat en la prestació del servei, gestió ambiental, relació amb els empleats, estratègia de negoci i sector, ètica empresarial, relació amb la societat i relació amb els proveïdors. Priorització. Els aspectes materials són seleccionats en base a una doble anàlisi (interna i externa). Això permet conèixer el grau d'importància que tenen els temes identificats tant per a FEDA com per els grups d'interès de FEDA. La priorització interna dels aspectes s'ha dut a terme través una sessió presencial amb membres de l'equip directiu de FEDA, incloent el director general. L'externa, s'ha realitzat a través d'una consulta específica mitjançant una enquesta en línia. Els grups d'interès 			Procés que s'ha seguit per determinar el contingut de la memòria i la cobertura de cada aspecte i com ha aplicat l'organització els principis d'elaboració de memòries per determinar el contingut de la memòria.																																																

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció																																																																																											
	<p>participants a l'enquesta han estat les mútues elèctriques, empleats (fixes i eventuais), proveïdors andorrans (top 10) i administració pública. Addicionalment, amb els empleats s'ha realitzat una sessió presencial.</p> <p>Respecte els clients, l'anàlisi s'ha dut a terme a través d'una sessió de treball presencial amb el responsable del Servei al Client de FEDA i amb dos tècnics externs del Servei d'Atenció al Consumidor, com a representants dels clients. Es va tenir en compte per a l'obtenció de resultats, l'anàlisi de l'enquesta de satisfacció del Client corresponent al 2016 i el <i>Press Clipping</i> del 2016.</p> <p>Una vegada conclòs el procés, i havent determinat els aspectes i el seu grau d'importància, s'ha decidit considerar materials tots aquells temes amb importància alta tant per a l'entitat com per als seus grups d'interès, alta-mitja i mitja-alta i mitja-mitja respectivament. Així mateix, s'han passat a considerar materials els aspectes que es troben en els dos extrems: alta-baixa i baixa-alta per a ambdues perspectives.</p> <p>3. Validació. Els resultats obtinguts del procés han estat analitzats per els departaments amb major vinculació i transcendència en matèria de RSC, així com també per la direcció general. La finalitat és garantir que la materialitat presenta una visió encertada i equilibrada dels temes més rellevants per el desenvolupament sostenible i responsable a nivell econòmic, ambiental, social i de bon govern de FEDA.</p>																																																																																														
G4-19	16			Llista dels aspectes materials que es van identificar durant el procés de definició del contingut de la memòria.																																																																																											
G4-20	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="273 788 524 847">Aspectes</th> <th colspan="6" data-bbox="524 788 1039 847">Etapas de la cadena de valor on els aspectes tenen un major impacte</th> <th colspan="6" data-bbox="1039 788 1516 847">Impacte de l'aspecte dins i/o fora de FEDA per grup d'interès</th> </tr> <tr> <td></td> <th data-bbox="524 847 607 1043">Importació d'electricitat</th> <th data-bbox="607 847 689 1043">Generació d'energia</th> <th data-bbox="689 847 772 1043">Transport i distribució</th> <th data-bbox="772 847 855 1043">Comercialització</th> <th data-bbox="855 847 938 1043">Distribuidores</th> <th data-bbox="938 847 1021 1043">Clients</th> <th data-bbox="1021 847 1104 1043">Treballadors</th> <th data-bbox="1104 847 1187 1043">Proveïdors andorrans</th> <th data-bbox="1187 847 1270 1043">Proveïdors estrangers</th> <th data-bbox="1270 847 1352 1043">Administració pública</th> <th data-bbox="1352 847 1435 1043">Comuns i partners</th> <th data-bbox="1435 847 1516 1043">Mitjans de comunicació</th> </tr> </thead> </table>	Aspectes	Etapas de la cadena de valor on els aspectes tenen un major impacte						Impacte de l'aspecte dins i/o fora de FEDA per grup d'interès							Importació d'electricitat	Generació d'energia	Transport i distribució	Comercialització	Distribuidores	Clients	Treballadors	Proveïdors andorrans	Proveïdors estrangers	Administració pública	Comuns i partners	Mitjans de comunicació			Cobertura de cada aspecte material dins de l'organització.																																																																	
Aspectes	Etapas de la cadena de valor on els aspectes tenen un major impacte						Impacte de l'aspecte dins i/o fora de FEDA per grup d'interès																																																																																								
	Importació d'electricitat	Generació d'energia	Transport i distribució	Comercialització	Distribuidores	Clients	Treballadors	Proveïdors andorrans	Proveïdors estrangers	Administració pública	Comuns i partners	Mitjans de comunicació																																																																																			
G4-21	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="13" data-bbox="273 1043 1516 1082">ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="273 1082 524 1120">Acompliment econòmic</td> <td data-bbox="524 1082 607 1120">✓</td> <td data-bbox="607 1082 689 1120">✓</td> <td data-bbox="689 1082 772 1120">✓</td> <td data-bbox="772 1082 855 1120">✓</td> <td data-bbox="855 1082 938 1120">✓</td> <td data-bbox="938 1082 1021 1120">✓</td> <td data-bbox="1021 1082 1104 1120">✓</td> <td data-bbox="1104 1082 1187 1120">✓</td> <td data-bbox="1187 1082 1270 1120">✓</td> <td data-bbox="1270 1082 1352 1120">✓</td> <td data-bbox="1352 1082 1435 1120">✓</td> <td data-bbox="1435 1082 1516 1120">✓</td> </tr> <tr> <td data-bbox="273 1120 524 1195">Conseqüències econòmiques indirectes</td> <td data-bbox="524 1120 607 1195"></td> <td data-bbox="607 1120 689 1195">✓</td> <td data-bbox="689 1120 772 1195">✓</td> <td data-bbox="772 1120 855 1195"></td> <td data-bbox="855 1120 938 1195"></td> <td data-bbox="938 1120 1021 1195"></td> <td data-bbox="1021 1120 1104 1195"></td> <td data-bbox="1104 1120 1187 1195">✓</td> <td data-bbox="1187 1120 1270 1195">✓</td> <td data-bbox="1270 1120 1352 1195">✓</td> <td data-bbox="1352 1120 1435 1195"></td> <td data-bbox="1435 1120 1516 1195"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="273 1195 524 1270">Disponibilitat i fiabilitat Gestió de la demanda</td> <td data-bbox="524 1195 607 1270">✓</td> <td data-bbox="607 1195 689 1270">✓</td> <td data-bbox="689 1195 772 1270">✓</td> <td data-bbox="772 1195 855 1270"></td> <td data-bbox="855 1195 938 1270">✓</td> <td data-bbox="938 1195 1021 1270">✓</td> <td data-bbox="1021 1195 1104 1270"></td> <td data-bbox="1104 1195 1187 1270"></td> <td data-bbox="1187 1195 1270 1270"></td> <td data-bbox="1270 1195 1352 1270">✓</td> <td data-bbox="1352 1195 1435 1270">✓</td> <td data-bbox="1435 1195 1516 1270"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="273 1270 524 1329">Investigació i desenvolupament</td> <td data-bbox="524 1270 607 1329"></td> <td data-bbox="607 1270 689 1329">✓</td> <td data-bbox="689 1270 772 1329"></td> <td data-bbox="772 1270 855 1329">✓</td> <td data-bbox="855 1270 938 1329"></td> <td data-bbox="938 1270 1021 1329">✓</td> <td data-bbox="1021 1270 1104 1329">✓</td> <td data-bbox="1104 1270 1187 1329">✓</td> <td data-bbox="1187 1270 1270 1329">✓</td> <td data-bbox="1270 1270 1352 1329"></td> <td data-bbox="1352 1270 1435 1329"></td> <td data-bbox="1435 1270 1516 1329"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="273 1329 524 1372">Eficiència del sistema</td> <td data-bbox="524 1329 607 1372"></td> <td data-bbox="607 1329 689 1372">✓</td> <td data-bbox="689 1329 772 1372">✓</td> <td data-bbox="772 1329 855 1372"></td> <td data-bbox="855 1329 938 1372"></td> <td data-bbox="938 1329 1021 1372"></td> <td data-bbox="1021 1329 1104 1372"></td> <td data-bbox="1104 1329 1187 1372"></td> <td data-bbox="1187 1329 1270 1372"></td> <td data-bbox="1270 1329 1352 1372"></td> <td data-bbox="1352 1329 1435 1372"></td> <td data-bbox="1435 1329 1516 1372"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="273 1372 524 1415">Control i gestió de riscos</td> <td data-bbox="524 1372 607 1415">✓</td> <td data-bbox="607 1372 689 1415">✓</td> <td data-bbox="689 1372 772 1415">✓</td> <td data-bbox="772 1372 855 1415">✓</td> <td data-bbox="855 1372 938 1415"></td> <td data-bbox="938 1372 1021 1415"></td> <td data-bbox="1021 1372 1104 1415"></td> <td data-bbox="1104 1372 1187 1415"></td> <td data-bbox="1187 1372 1270 1415"></td> <td data-bbox="1270 1372 1352 1415"></td> <td data-bbox="1352 1372 1435 1415"></td> <td data-bbox="1435 1372 1516 1415"></td> </tr> </tbody> </table>	ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR													Acompliment econòmic	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Conseqüències econòmiques indirectes		✓	✓					✓	✓	✓			Disponibilitat i fiabilitat Gestió de la demanda	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓		Investigació i desenvolupament		✓		✓		✓	✓	✓	✓				Eficiència del sistema		✓	✓										Control i gestió de riscos	✓	✓	✓	✓											Límit de cada aspecte material fora de l'organització.
ESTRATÈGIA DE NEGOCI I SECTOR																																																																																															
Acompliment econòmic	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																																																																																			
Conseqüències econòmiques indirectes		✓	✓					✓	✓	✓																																																																																					
Disponibilitat i fiabilitat Gestió de la demanda	✓	✓	✓		✓	✓				✓	✓																																																																																				
Investigació i desenvolupament		✓		✓		✓	✓	✓	✓																																																																																						
Eficiència del sistema		✓	✓																																																																																												
Control i gestió de riscos	✓	✓	✓	✓																																																																																											

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció								
ÈTICA EMPRESARIAL												
Bon govern corporatiu, ètica i transparència	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lluita contra la corrupció	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		
Compliment regulatori	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
RELACIÓ AMB ELS EMPLEATS												
Salut i seguretat en el treball	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓			
Formació i educació	✓	✓	✓	✓			✓					
RELACIÓ AMB LA SOCIETAT												
Comunitats locals	✓	✓	✓	✓		✓	✓			✓	✓	
Planificació i resposta davant de catàstrofes i emergències	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GESTIÓ AMBIENTAL												
Energia		✓	✓							✓		
Desenvolupament i integració d'energies renovables		✓				✓				✓	✓	
Biodiversitat		✓	✓							✓	✓	
Emissions	✓	✓				✓						
Productes i serveis			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Compliment regulatori	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Educació i sensibilització ambiental				✓		✓						
RELACIÓ AMB ELS CLIENTS I RESPONSABILITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI												
Salut i seguretat dels clients	✓	✓	✓	✓		✓						
Etiquetatge dels productes	✓	✓	✓	✓		✓						

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa												Omissions	Verificació externa	Descripció	
	i serveis															
	Accés a l'electricitat	✓	✓	✓	✓		✓					✓				
	RELACIÓ AMB ELS PROVEÏDORS															
	Pràctiques d'adquisició		✓	✓	✓				✓		✓					
	Gestió responsable de la cadena de proveïdors		✓	✓	✓				✓	✓	✓					
G4-22	No hi ha hagut reexpressió d'informació significativa continguda en memòries anteriors. En cas que s'hagi reformulat alguna dada, s'especifica amb una nota i s'explica la causa d'aquesta reformulació.														Conseqüències de les reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors i les seves causes.	
G4-23	No hi ha hagut canvis significatius en l'abast i cobertura dels aspectes respecte a memòries anteriors.														Canvi significatiu en l'abast i la cobertura de cada aspecte respecte a memòries anteriors.	
4. Implicació dels grups d'interès																
G4-24	15														Llista dels grups d'interès vinculats a l'organització.	
G4-25	FEDA ha identificat els seus grups d'interès en base els següents criteris: la dependència (els qui depenen de les activitats, els productes o els serveis o dels que depèn per continuar les seves activitats), la responsabilitat (ja sigui de tipus comercial, legal, operativa, social, etc.), la proximitat (els que es troben en l'entorn més local) i la influència (poden generar un impacte en l'estratègia o en el negoci).														Criteris d'elecció dels grups d'interès amb els quals es treballa.	
G4-26	Els enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès es poden veure a la taula que apareix a continuació per l'indicador G4-27.														Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	
G4-27	Grup d'interès	Canals de comunicació i diàleg	Expectatives del grup d'interès sobre FEDA				Expectatives FEDA sobre el grup d'interès						Qüestions i problemes clau que han sorgit arran de la participació dels grups d'interès i descripció de l'avaluació feta per l'organització, entre altres aspectes mitjançant la seva memòria.			

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa				Omissions	Verificació externa	Descripció
	Propietat	Consell d'Administració Informes anuals i trimestrals Reunions	<ul style="list-style-type: none"> Situació financera i econòmica Transparència de la informació corporativa i financera rellevant i rendició de comptes Acompliment legal Seguretat i fiabilitat en la prestació dels serveis 	<ul style="list-style-type: none"> Suport per al desenvolupament de projectes de negoci Bona imatge, percepció i reputació Coneixement i implicació amb FEDA 			
	Treballadors	Intranet Comitès Reunions Esdeveniments i trobades especials Comunitat d'innovació EnergiA+ Bústia de suggeriments	<ul style="list-style-type: none"> Condicions laborals en general Condicions de seguretat i salut Compliment dels acords contractuals Comportament ètic i responsable Oferta formativa i desenvolupament professional 	<ul style="list-style-type: none"> Operar amb estàndards de qualitat Consecució eficient dels objectius Desenvolupament professional Proactivitat, innovació i adaptabilitat al canvi Compliment amb els compromisos contractuals 			
	Clients	Web corporativa i webs comercials Xarxes socials Oficina d'atenció al client Butlletí d'informació trimestral "Notícies FEDA" Campanyes informatives Triptics Enquestes de satisfacció Conferències i jornades Publicitat i comunicacions comercials Comunicacions contractuals Aplicacions mòbils	<ul style="list-style-type: none"> Transparència tarifària i temes relatius a les tarifes Disponibilitat, fiabilitat i seguretat del servei Servei d'atenció pròxim al client Comportament ètic i responsable Compliment de la regulació Resolució d'incidències Compliment de la legislació vigent Implicació amb el país Garantia d'accés a l'electricitat Temes relacionats amb el procés de cobrament i facturació 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacció pels serveis rebuts Fidelitat Seguretat Comportament sostenible 			
	Partners Externs/Socials	Web corporativa Xarxes socials Reunions i trobades	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir al desenvolupament del país Compliment dels objectius Transparència i comportament responsable Compliment de la normativa aplicable Desenvolupament de projectes Temes regulatoris i d'innovació 	<ul style="list-style-type: none"> Reputació Compliment dels compromisos acordats 			
	Proveïdors	Processos de negociació	<ul style="list-style-type: none"> Col·laboració pel benefici mutu Compliment dels acords contractuals Gestió responsable de les compres 	<ul style="list-style-type: none"> Compliment dels acords contractuals Respecte pels compromisos de FEDA referents a temes de RSC (me3di ambient, PRL, etc.) 			

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa			Omissions	Verificació externa	Descripció
	Mitjans de comunicació	Comunicacions corporatives Rodes i notes de premsa Reunions amb els mitjans Xarxes socials Esdeveniments	<ul style="list-style-type: none"> • Transparència i rendició de comptes • Informació completa • Interacció • Temes relacionats amb la regulació • Estratègia i posicionament • Temes relacionats amb el consum i l'acció social 	<ul style="list-style-type: none"> • Transmissió i difusió adequada de la informació i dels continguts • Col·laboració permanent • Interacció 		
5. Perfil de la memòria						
G4-28	58					Període objecte de la memòria.
G4-29	Any 2016 (1 de gener a 31 de desembre de 2016)					Data de l'última memòria.
G4-30	Anyal					Cicle de presentació de memòries.
G4-31	58					Punt de contacte per resoldre els dubtes que puguin sorgir en relació amb el contingut de la memòria.
G4-32	58, 60					Opció «de conformitat» amb la Guia escollida per l'organització, índex de GRI de l'opció escollida i referència a l'informe de verificació externa.
G4-33	58					Política i pràctiques vigents de l'organització pel que fa a la verificació externa de la memòria.
6. Govern						
G4-34	11-12 El Consell d'Administració de FEDA està integrat pels membres següents: a) El president, que ha de ser designat pel Govern, entre els seus ministres, b) un altre ministre, designat igualment pel Govern, c) Dos vocals designats pel Govern, d) el director general, e) un vocal de lliure designació pel cap de Govern, entre els quadres directius de l'ens i f) el secretari, que ha de ser designat pel mateix Consell d'Administració, i que assisteix a les sessions sense veu deliberativa ni vot.					Estructura de govern de l'organització.
G4-35	11, 41 El Director general té totes les facultats del Consell d'Administració, excepte aquelles que legalment o estatutàriament són indelegables. Així mateix, FEDA compta amb una estructura de directius i empleats apoderats per implementar la seva estratègia i les directrius bàsiques de gestió.					Descripció del procés mitjançant el qual l'òrgan superior de govern delega la seva autoritat a l'Alta Direcció i a determinats empleats en qüestions d'índole econòmica, ambiental i social.
G4-36	FEDA compta amb diferents direccions les responsabilitats de les quals corresponen: en matèria econòmica a la Direcció de Planificació i					Càrrecs executius o amb

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
	Control, en matèria social a la direcció de Mitjans corporatius, i en matèria ambiental a l'Àrea de Seguretat, Qualitat i Medi Ambient. Presidència.			responsabilitat en qüestions econòmiques, ambientals i socials, i si els seus titulars reten comptes directament davant l'òrgan superior de govern.
G4-37	FEDA manté una relació continua amb els seus grups d'interès que s'articula des dels diferents departaments de l'organització, sota la supervisió del Director General, a través dels diferents canals de comunicació creats al llarg dels anys d'activitat. En el marc de la present Memòria, es va realitzar una anàlisi per determinar els aspectes i assumptes rellevants per a la companyia en matèria de sostenibilitat. En l'anàlisi va participar de forma directa el Director General en una sessió interna amb altres persones clau de l'organització. Així mateix, tot el procés de participació amb els grups d'interès de FEDA ha estat supervisat per la Direcció General, en coneixement dels membres del Consell d'Administració.			Processos de consulta entre els grups d'interès i l'òrgan superior de govern pel que fa a qüestions econòmiques, ambientals i socials.
G4-38	<p>12</p> <p>Són facultats del Consell d'Administració: a) organitzar, dirigir i controlar el funcionament dels serveis i de les instal·lacions, així com el de les seves societats dependents, i nomenar els titulars o membres dels òrgans de govern i de direcció d'aquestes darreres, b) aprovar les dotacions de personal de FEDA i l'organització dels seus serveis interns, c) presentar cada any al Govern el projecte de pressupost de l'ens per a l'exercici següent i també la memòria d'activitats, la liquidació del pressupost i els comptes corresponents a l'exercici anterior, d) presentar al Govern la proposta de planificació energètica, e) presentar al Govern les propostes de modificació de les tarifes majoristes d'energia elèctrica i calor, i de les tarifes minoristes d'energia elèctrica i calor, f) adjudicar els contractes que celebri FEDA quan, pel seu import, i d'acord amb els límits que determini el mateix Consell d'Administració, no ho pugui fer el director general, g) proposar al Govern l'adopció de les disposicions oportunes per al bon funcionament del servei, h) emetre els informes que li sol·liciti el Govern.</p> <p>El director general de FEDA és nomenat pel Govern, a proposta del ministre competent en matèria d'energia, entre persones de reconeguda competència professional en l'àmbit d'actuació de l'ens. Són facultats del director general: a) preparar les sessions del Consell d'Administració, i elaborar la documentació que ha d'examinar, b) executar els acords del Consell d'Administració, c) exercir la representació de l'ens, per delegació del president, en els casos en què aquest últim ho cregui convenient, d) proposar al Consell d'Administració el pla estratègic i d'inversions de l'ens públic i de les societats dependents, e) exercir la direcció administrativa de l'ens i representar-lo en tot tipus d'actes i contractes la quantia dels quals no excedeixi la xifra per a la qual estigui delegat expressament pel Consell d'Administració, f) administrar els recursos de l'ens, gestionar els ingressos, ordenar els cobraments i els pagaments i retre comptes davant del Consell d'Administració, g) proposar al Consell d'Administració la contractació de personal, i h) en general, totes les que no estiguin atribuïdes expressament a un altre òrgan.</p> <p>La funcions del Comitè de Seguretat i Medi Ambient són: a) recollir sol·licituds, inquietuds i/o suggeriments dels treballadors de FEDA en matèria de seguretat i medi ambient, b) vetllar per l'aplicació de la reglamentació en la matèria, c) participar en la realització de les enquestes i anàlisis d'accidents tant laborals com mediambientals, i d) emetre un avís sobre tota modificació del reglament intern que afecti l'àmbit de la seguretat i salut en el treball, sobre la modificació de les condicions de treball, sobre la introducció de noves tecnologies i processos de producció dins l'empresa, etc.</p> <p>L'actual Consell d'Administració es va constituir el 5 de maig de 2015.</p>			Composició de l'òrgan superior de govern i dels seus comitès.
G4-39	<p>12</p> <p>La presidenta del Consell d'Administració de FEDA és Ministra de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat del Govern d'Andorra i no ocupa un càrrec executiu. Les funcions executives recauen a la figura del Director General.</p>			Informació sobre si la persona que presideix l'òrgan superior de govern ocupa també un lloc executiu.
G4-40	11			Processos de nomenament i

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
				selecció de l'òrgan superior de govern i els seus comitès, així com els criteris en què es basa el nomenament i la selecció dels membres del primer.
G4-41	13			Processos mitjançant els quals l'òrgan superior de govern prevé i gestiona possibles conflictes d'interessos.
G4-42	13			Funcions de l'òrgan superior de govern i de l'alta direcció en el desenvolupament, l'aprovació i l'actualització del propòsit, els valors o les declaracions de missió, les estratègies, les polítiques i els objectius relatius als impactes econòmic, ambiental i social de l'organització.
G4-43	14			Mesures preses per desenvolupar i millorar el coneixement col·lectiu de l'òrgan superior de govern amb relació als assumptes econòmics, ambientals i socials.
G4-44	El Consell d'Administració és responsable del procés de gestió del risc i de la seva eficàcia general, així com de la planificació estratègica. El Consell d'Administració avalua el seu funcionament i la qualitat dels seus treballs, l'exercici de les seves funcions i el funcionament de l'equip directiu. L'avaluació es porta a terme de forma periòdica a les reunions del Consell d'Administració.			Processos d'avaluació de l'acompliment de l'òrgan superior de govern en relació amb el govern dels assumptes econòmics, ambientals i socials.
G4-45	11 El Consell d'Administració a través de la figura de la Direcció General realitza les tasques de supervisió de la gestió de l'acompliment econòmic, social i ambiental de la companyia. L'abast d'aquestes tasques inclou tant la supervisió dels riscos i oportunitats de les activitats, com el compliment dels compromisos assumits. A les reunions del Consell d'Administració s'avalua l'acompliment dels aspectes esmentats, per al que compten amb informació facilitada per la pròpia organització els facilita, fonamentalment a través dels responsables de les diferents direccions corporatives.			Funció de l'òrgan superior de govern en la identificació i gestió dels impactes, els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social.
G4-46	11			Funció de l'òrgan superior de govern en l'anàlisi de l'eficàcia dels processos de gestió del risc de l'organització pel que fa als

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
				assumptes econòmics, ambientals i socials.
G4-47	11			Freqüència amb què l'òrgan superior de govern analitza els impactes, els riscos i les oportunitats d'índole econòmica, ambiental i social.
G4-48	El Director General és el responsable de revisar i aprovar els continguts de la Memòria de sostenibilitat de FEDA.			Comitè responsable de revisar i aprovar la memòria de sostenibilitat de l'organització.
G4-49	14 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.			Processos per transmetre les preocupacions importants a l'òrgan superior de govern.
G4-50	Durant 2016 no s'han plantejat, per part dels grups d'interès de FEDA, qüestionis rellevants per a la seva formulació davant el Consell d'Administració.			Naturalesa i nombre de preocupacions que es van transmetre a l'òrgan superior de govern.
G4-51	40 Segons estableixen els seus estatuts, els càrrecs atribuïts al Consell d'Administració a FEDA són gratuïts, no percebent els seus membres retribució de cap tipus per exercir les seves facultats. L'Alta Direcció gaudeix dels mateixos avantatges socials que la resta d'empleats de FEDA, és a dir, no n'hi ha d'específics per a ells.			Polítiques retributives per a l'òrgan superior de govern i l'alta direcció.
G4-52	Segons estableixen els seus estatuts, els càrrecs atribuïts al Consell d'Administració en FEDA són gratuïts, no percebent els seus membres retribució de cap tipus per exercir les seves facultats.			Processos per determinar la remuneració.
G4-53	Segons estableixen els seus estatuts, els càrrecs atribuïts al Consell d'Administració en FEDA són gratuïts, no percebent els seus membres retribució de cap tipus per exercir les seves facultats. No es tenen en compte les opinions dels grups d'interès en lo que respecta a la retribució.			Forma de sol·licitar i tenir en compte l'opinió dels grups d'interès pel que fa a la retribució, incloent-hi, si escau, els resultats de les votacions sobre polítiques i propostes relacionades amb aquesta qüestió.
G4-54	La retribució anual de la persona millor pagada és 2,4 vegades superior a la retribució total anual mitja de tota la plantilla.			Relació entre la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització en cada país on es duguin a terme operacions significatives amb la

Continguts bàsics generals	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
				retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.
G4-55	El rati d'increment de la retribució de la persona millor pagada respecte la retribució total anual mitja de tota la plantilla ha estat del 0% (increment de la retribució de la persona més ben pagada 0% i increment de la retribució total anual mitja de tota la plantilla 1,66%).			Relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització en cada país on es duguin a terme operacions significatives amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.
7. Ètica i integritat				
G4-56	13-14			Valors, principis, estàndards i normes de l'organització, com ara codis de conducta o codis ètics.
G4-57	FEDA té redactat i aprovat pel Consell d'Administració un codi d'ètica. No obstant, actualment aquest codi no està implantat i no s'han desenvolupat els protocols associats, entre ells els mecanismes interns i externs d'assessorament sobre el mateix. Es preveu la implantació i desenvolupament dels protocols a curt termini.			Mecanismes interns i externs d'assessorament en pro d'una conducta ètica i lícita, i per consultar els assumptes relacionats amb la integritat de l'organització, com ara línies telefòniques d'ajuda o assessorament.
G4-58	FEDA té redactat i aprovat pel Consell d'Administració un codi d'ètica. No obstant, actualment aquest codi no està implantat i no s'han desenvolupat els protocols associats, entre ells els mecanismes interns i externs de denúncia sobre el seu incompliment. Es preveu la implantació i desenvolupament dels protocols a curt termini.			Mecanismes interns i externs de denúncia de conductes poc ètiques o il·lícites i d'assumptes relatius a la integritat de l'organització, com ara la notificació escalonada als comandaments directius, els mecanismes de denúncia d'irregularitats o les línies telefòniques d'ajuda.

Continguts bàsics específics

Categoria: Economia

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció	
Aspecte material: Acompliment econòmic					
G4-DMA	10, 53			Enfocament de gestió	
G4-EC1	53			Valor econòmic directe generat i distribuït.	
	(en milers d'euros)	2014	2015		2016
	Valor econòmic generat	60.382	60.005		62.278
	Import net de la xifra de negoci	58.538	59.118		61.183
	Altres ingressos de gestió ordinària	1.747	1.392		1.235
	Resultat extraordinari	98	-505		-140
	Valor econòmic distribuït	44.157	46.176		46.063
	Despeses de personal (empleats)	5.540	5.568		5.579
	Inversions a la comunitat	267	649		652
	Compres a proveïdors	33.528	36.858		36.087
	Accionistes	3.562	2.494		3.259
	Altres proveïdors de capital (costos financers)	420	359		291
	Impost sobre beneficis	840	249		195
	Valor econòmic retingut	16.225	13.829		16.215
Reserves	8.310	5.819	7.604		
Amortitzacions i deprecacions	7.915	8.010	8.611		
G4-EC2	7-9, 50-51			Conseqüències financeres per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	
G4-EC3	38 El 2016 el 86% de plantilla de FEDA s'ha beneficiat del Pla d'estalvis en previsió de la jubilació. L'aportació per part de l'empleat i de l'empresa ha estat per cada part del 4% del salari consolidat (salari base més trienni).			Cobertura de les obligacions de l'organització derivades del seu pla de prestacions.	
G4-EC4	Els anys 2014, 2015 i 2016 FEDA no ha rebut ajudes significatives atorgades pel Govern.			Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	
Aspecte material: Conseqüències econòmiques indirectes					
G4-DMA	10, 21			Enfocament de gestió	
G4-EC7	10, 21-22, 53			Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats.	
G4-EC8	10, 17, 21-22			Impactes econòmics indirectes significatius, incloent-ne l'abast.	

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció			
Aspecte material: Pràctiques d'adquisició							
G4-DMA	42			Enfocament de gestió			
G4-EC9	43			Proporció de despesa corresponent a proveïdors locals.			
Aspecte material del sector elèctric: Disponibilitat i fiabilitat							
G4-DMA	7-8, 10, 17-18, 20, 25				Enfocament de gestió		
	Estacions transformadores i repartidores	2015					
		Potència instal·lada (MW)	Potència garantida (MW)	Potència màxima (MW)		Energia transitada (MW)	Proporció (en %)
	Encamp	180	108	69		338.680	59%
	Ransol	72	36	15		53.596	9%
	Margineda	72	36	22		114.582	20%
	Grau Roig	72	36	22		63.926	11%
Total	396	216	128	570.784			
EU10	17			Capacitat programada respecte a la demanda prevista d'electricitat a llarg termini.			
Aspecte material del sector elèctric: Gestió de la demanda							
G4-DMA	42				Enfocament de gestió		
	Evolució de la demanda/consum d'electricitat a Andorra						
		2014	2015	2016			
	Gener	62.397	64.879	64.263			
	Febrer	55.908	58.951	58.830			
	Març	55.096	55.727	58.504			
	Abril	44.690	43.168	45.215			
	Maig	40.647	39.238	40.856			
	Juny	37.891	38.052	38.193			
	Juliol	39.730	41.882	40.721			
	Agost	39.686	40.098	40.899			
	Setembre	38.539	38.486	38.654			
	Octubre	41.403	43.187	42.413			
	Novembre	47.316	47.351	51.021			
Desembre	62.401	59.766	63.951				
Total	565.705	570.785	583.521				
Aspecte material del sector elèctric: Investigació i desenvolupament							

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció				
G4-DMA	21-24			Enfocament de gestió				
Aspecte material del sector elèctric: Eficiència del sistema								
G4-DMA	18			Enfocament de gestió				
EU11	FEDA no té centrals tèrmiques de generació.			Rendiment mig de les centrals tèrmiques de generació.				
EU12	19			Pèrdues de transport i distribució.				
	Balanç energia 2015							
					Entrades	Pèrdues	Sortides	
	Alta tensió							
	Compra energia França i Espanya				474.561 MWh	0,69%	3.252 MWh	-
	Barres 110 k V				471.309 MWh	1%	5.570 MWh	-
	Producció central hidràulica				85.671 MWh			-
	Total barres 110 kV				556.980 MWh			-
	Mitja tensió							
	Barres 20 kV				551.410 MWh	3%	11.698 MWh	Vendes mútues 175.293 MWh
	Producció Centre de Tractament de residus				13.809 MWh			
	Total barres 20 kV				565.219 MWh			
	Total distribució FEDA				389.926 MWh			
	Baixa tensió							
		2,07%	7.795 MWh	Vendes mútues 1.328 Vendes a clients 369.105 MWh				
Barres BT	378.229 MWh							
Total barres BT	376.900 MWh							
Total	574.041 MWh	28.315 MWh	545.726 MWh					

Categoria: Medi ambient

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció				
Aspecte material: Energia								
G4-DMA	50			Enfocament de gestió				
G4-EN3	50			Energia consumida dins de l'organització.				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Consum anual d'energia (GJ)</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Electricitat</td> <td>ND</td> <td>3.907,82</td> <td>8.076,17</td> </tr> </tbody> </table>				Consum anual d'energia (GJ)	2014	2015	2016
Consum anual d'energia (GJ)	2014	2015	2016					
Electricitat	ND	3.907,82	8.076,17					

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció																								
	<table border="1"> <tr> <td>Edifici de serveis</td> <td>ND</td> <td>3.907,82</td> <td>4.000,14</td> </tr> <tr> <td>Edificis de generació d'energia (central hidràulica i cogeneració)</td> <td>ND</td> <td>ND</td> <td>4.076,03</td> </tr> <tr> <td>Carburants flota de vehicles</td> <td>1.063,13</td> <td>982,46</td> <td>1.107,77</td> </tr> <tr> <td>Gasoil</td> <td>681,37</td> <td>608,93</td> <td>757,28</td> </tr> <tr> <td>Gasolina</td> <td>381,77</td> <td>373,53</td> <td>350,48</td> </tr> <tr> <td>Consum total d'energia</td> <td>1.063,13</td> <td>4.890,28</td> <td>9.183,93</td> </tr> </table> <p>Font del factor de conversió de MWh a GJ http://www.iea.org/statistics/resources/unitconverter/</p>	Edifici de serveis	ND	3.907,82	4.000,14	Edificis de generació d'energia (central hidràulica i cogeneració)	ND	ND	4.076,03	Carburants flota de vehicles	1.063,13	982,46	1.107,77	Gasoil	681,37	608,93	757,28	Gasolina	381,77	373,53	350,48	Consum total d'energia	1.063,13	4.890,28	9.183,93			
Edifici de serveis	ND	3.907,82	4.000,14																									
Edificis de generació d'energia (central hidràulica i cogeneració)	ND	ND	4.076,03																									
Carburants flota de vehicles	1.063,13	982,46	1.107,77																									
Gasoil	681,37	608,93	757,28																									
Gasolina	381,77	373,53	350,48																									
Consum total d'energia	1.063,13	4.890,28	9.183,93																									
G4-EN4	<table border="1"> <tr> <td>Cobertura de la demanda d'energia</td> <td>2014</td> <td>2015</td> <td>2016</td> </tr> <tr> <td>Importació França (MWh)</td> <td>206.384</td> <td>210.402</td> <td>210.053</td> </tr> <tr> <td>Importació Espanya (MWh)</td> <td>232.506</td> <td>260.907</td> <td>274.964</td> </tr> </table>	Cobertura de la demanda d'energia	2014	2015	2016	Importació França (MWh)	206.384	210.402	210.053	Importació Espanya (MWh)	232.506	260.907	274.964			Energia consumida fora de l'organització.												
Cobertura de la demanda d'energia	2014	2015	2016																									
Importació França (MWh)	206.384	210.402	210.053																									
Importació Espanya (MWh)	232.506	260.907	274.964																									
G4-EN5	50			Intensitat energètica.																								
G4-EN6	50			Reducció del consum d'energia.																								
G4-EN7	21-22			Reduccions dels requisits energètics dels productes i serveis.																								
Aspecte material: Biodiversitat																												
G4-DMA	52			Enfocament de gestió																								
G4-EN11	52			Instal·lacions operatives pròpies, arrendades, gestionades que siguin adjacents, continguin o estiguin ubicades a àrees protegides i àrees no protegides de gran valor per a la biodiversitat.																								
G4-EN12	52 L'aigua que es retroba a l'estany d'Engolasters prové de la presa de Ràmio a través d'un canal de 3 km i de la presa de Ransol mitjançant un altre canal de 11 km que recull també l'aigua dels barrancs que travessen el seu recorregut. També hi han instal·lacions per emmagatzemar reserves d'aigua en llacs de les capçaleres de les conques, Illa, Vall del riu, Juclar, Cabana Sorda. Aquesta aigua és turbinada per la central hidroelèctrica. Es realitzen periòdicament anàlisis de la qualitat de l'aigua per tal d'assegurar-se que l'activitat de producció de FEDA no tingui cap impacte sobre els recursos hídrics explotats i que sigui apte per la vida piscícola.			Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat d'àrees protegides o àrees d'alt valor en termes de diversitat biològica no protegides que es deriven de les activitats, els productes i els serveis																								
G4-EN13	52			Hàbitats protegits o restaurats.																								
G4-EN14	L'activitat de FEDA no té impacte sobre espècies incloses a la Llista Vermella de la UICN.			Nombre d'espècies incloses a la Llista Vermella de la UICN i en llistats nacionals de conservació els hàbitats de es troben en àrees afectades per les operacions, segons el nivell de perill d'extinció de l'espècie.																								
EU13	52			Biodiversitat en els hàbitats compensats en comparació amb la																								

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció																																
				biodiversitat de les zones afectades.																																
Aspecte material: Emissions																																				
G4-DMA	50-51			Enfocament de gestió																																
G4-EN15	51			Emissions directes de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG) (Abast 1).																																
G4-EN16	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Emissions de CO₂</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Abast 1</td> <td>77.695,36</td> <td>71.710,64</td> <td>81.582,98</td> </tr> <tr> <td>Gasoil</td> <td>50.843,95</td> <td>45.438,72</td> <td>56.508,74</td> </tr> <tr> <td>Gasolina</td> <td>26.851,41</td> <td>26.271,91</td> <td>25.074,24</td> </tr> <tr> <td>Abast 2</td> <td>0,00</td> <td>175.389,44</td> <td>396.780,92</td> </tr> <tr> <td>Electricitat</td> <td>0,00</td> <td>175.389,44³</td> <td>396.780,92</td> </tr> <tr> <td>Total (Abast 1 + Abast 2) kg CO₂ eq</td> <td>77.695,36</td> <td>247.100,08</td> <td>478.363,91</td> </tr> <tr> <td>Total (Abast 1 + Abast 2) t CO₂ eq</td> <td>78</td> <td>247</td> <td>478</td> </tr> </tbody> </table>			Emissions de CO ₂	2014	2015	2016	Abast 1	77.695,36	71.710,64	81.582,98	Gasoil	50.843,95	45.438,72	56.508,74	Gasolina	26.851,41	26.271,91	25.074,24	Abast 2	0,00	175.389,44	396.780,92	Electricitat	0,00	175.389,44 ³	396.780,92	Total (Abast 1 + Abast 2) kg CO₂ eq	77.695,36	247.100,08	478.363,91	Total (Abast 1 + Abast 2) t CO₂ eq	78	247	478	Emissions indirectes de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG) (Abast 1).
	Emissions de CO ₂	2014	2015	2016																																
	Abast 1	77.695,36	71.710,64	81.582,98																																
	Gasoil	50.843,95	45.438,72	56.508,74																																
	Gasolina	26.851,41	26.271,91	25.074,24																																
	Abast 2	0,00	175.389,44	396.780,92																																
	Electricitat	0,00	175.389,44 ³	396.780,92																																
	Total (Abast 1 + Abast 2) kg CO₂ eq	77.695,36	247.100,08	478.363,91																																
	Total (Abast 1 + Abast 2) t CO₂ eq	78	247	478																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fonts factors d'emissió</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gasoil (kgCO₂eq/L)¹</td> <td>2,676</td> <td>2,676</td> <td>2,676</td> </tr> <tr> <td>Gasolina (kgCO₂eq/L)¹</td> <td>2,264</td> <td>2,264</td> <td>2,264</td> </tr> <tr> <td>Electricitat (kgCO₂/kWh)²</td> <td>0,187</td> <td>0,184</td> <td>0,162</td> </tr> </tbody> </table>			Fonts factors d'emissió	2014	2015	2016	Gasoil (kgCO ₂ eq/L) ¹	2,676	2,676	2,676	Gasolina (kgCO ₂ eq/L) ¹	2,264	2,264	2,264	Electricitat (kgCO ₂ /kWh) ²	0,187	0,184	0,162																	
	Fonts factors d'emissió	2014	2015	2016																																
	Gasoil (kgCO ₂ eq/L) ¹	2,676	2,676	2,676																																
	Gasolina (kgCO ₂ eq/L) ¹	2,264	2,264	2,264																																
	Electricitat (kgCO ₂ /kWh) ²	0,187	0,184	0,162																																
(1) Gasoil B flota de vehicles: 2016 Guidelines to Defra/ DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting / (2) Dada procedent de les emissions totals de CO ₂ necessàries per a la producció elèctrica demandada a Andorra amb relació a l'energia utilitzats per a la cobertura de la demanda / (3) Per a l'edifici de serveis centrals, les dades són d'agost a desembre de 2015 i estimació per la resta de l'any amb dades de gener-juliol 2016. No s'inclouen els consums d'electricitat dels edificis de generació d'energia (central hidràulica i cogeneració).																																				
G4-EN17	19			Altres emissions indirectes de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG) (Abast 3).																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emissions totals de CO₂ necessàries per a la producció elèctrica demandada a Andorra (tones)</td> <td>-</td> <td>102.629</td> <td>103.208</td> </tr> </tbody> </table>					2014	2015	2016	Emissions totals de CO ₂ necessàries per a la producció elèctrica demandada a Andorra (tones)	-	102.629	103.208																								
	2014	2015	2016																																	
Emissions totals de CO ₂ necessàries per a la producció elèctrica demandada a Andorra (tones)	-	102.629	103.208																																	
G4-EN18	51			Intensitat de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG).																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emissions de CO₂ per empleat a l'edifici serveis (kgCO₂/empleat) – Abast 2</td> <td>-</td> <td>1.623,98</td> <td>1.708,92</td> </tr> <tr> <td>Emissions de CO₂ per km recorregut (kg CO₂/km recorregut) – Abast 1</td> <td>-</td> <td>0,22</td> <td>0,27</td> </tr> </tbody> </table>					2014	2015	2016	Emissions de CO ₂ per empleat a l'edifici serveis (kgCO ₂ /empleat) – Abast 2	-	1.623,98	1.708,92	Emissions de CO ₂ per km recorregut (kg CO ₂ /km recorregut) – Abast 1	-	0,22	0,27																				
		2014	2015		2016																															
Emissions de CO ₂ per empleat a l'edifici serveis (kgCO ₂ /empleat) – Abast 2	-	1.623,98	1.708,92																																	
Emissions de CO ₂ per km recorregut (kg CO ₂ /km recorregut) – Abast 1	-	0,22	0,27																																	
G4-EN19	51	No es disposa de dades de la quantitat d'emissions reduïdes a		Reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG).																																

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció								
		través de les iniciatives exposades. S'estan establint mecanismes per a mesurar les emissions i es reportarà en la memòria del 2018.										
G4-EN20	<p>51</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dades en Tn mètriques de CFC-11 equivalent</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SF6 (kg)</td> <td>ND</td> <td>9,40</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Es refereix a les substàncies que es mencionen als Annexos A, B, C, D i E del Protocol de Montreal relatiu a substàncies que esgoten la capa d'ozó del PNUMA i qualsevol altra substància que esgoti la capa d'ozó.</p>	Dades en Tn mètriques de CFC-11 equivalent	2014	2015	2016	SF6 (kg)	ND	9,40	0			Emissió de substàncies destructores de la capa d'ozó.
Dades en Tn mètriques de CFC-11 equivalent	2014	2015	2016									
SF6 (kg)	ND	9,40	0									
G4-EN21	FEDA no emet tipus d'emissions.			NOX, SOX i altres emissions significatives.								
Aspecte material: Productes i serveis												
G4-DMA	10, 21-24			Enfocament de gestió								
G4-EN27	21, 49			Mitigació dels impactes ambientals dels productes i serveis.								
G4-EN28	El producte venut per FEDA no és recuperable i no necessita de materials d'emalatge.			Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'emalatge, que es recuperen al final de la seva vida útil.								
Aspecte material: Compliment regulatori												
G4-DMA	49			Enfocament de gestió								
G4-EN29	El 2016 FEDA no ha rebut cap multa o sanció per incompliment de la normativa ambiental.			Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa ambiental.								

Categoria: Acompliment social

Subcategoria: Pràctiques laborals i treball digne

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa	Descripció
Aspecte material: Salut i seguretat a la feina				

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa	Descripció																																																																			
G4-DMA	40-41			Enfocament de gestió																																																																			
G4-LA5	41			Percentatge de treballadors que està representat en comitès formals de seguretat i salut conjunts per direcció i empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut laboral.																																																																			
G4-LA6	<p>41</p> <p>Indicadors de prevenció i seguretat</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número d'accidents amb baixa laboral</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td> Homes</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td> Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Número de jornades perdudes a causa de baixa mèdica de accident de treball</td> <td>256</td> <td>549</td> <td>177</td> </tr> <tr> <td> Homes</td> <td>256</td> <td>549</td> <td>177</td> </tr> <tr> <td> Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Índex de freqüència</td> <td>8,5</td> <td>17,16</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> Homes</td> <td>8,5</td> <td>17,16</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Índex d'incidència</td> <td>1.812,69</td> <td>3.547,67</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> Homes</td> <td>1.812,69</td> <td>3.547,67</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Índex de gravetat</td> <td>1,09</td> <td>2,36</td> <td>0,49</td> </tr> <tr> <td> Homes</td> <td>1,09</td> <td>2,36</td> <td>0,49</td> </tr> <tr> <td> Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Taxa d'absentisme</td> <td>3,47%</td> <td>5,16%</td> <td>5,11%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Les lesions o accidents laborals més comuns registrats a FEDA es distribueixen de la següent manera: 20,83% braços, 18,75% mans, 16,67% cap, cames i peus, i 10,42% tronc.</p> <p>En els tres darrers anys no hi ha hagut víctimes mortals relacionades amb la feina.</p>		2014	2015	2016	Número d'accidents amb baixa laboral	2	4	1	Homes	2	4	1	Dones	0	0	0	Número de jornades perdudes a causa de baixa mèdica de accident de treball	256	549	177	Homes	256	549	177	Dones	0	0	0	Índex de freqüència	8,5	17,16	0	Homes	8,5	17,16	0	Dones	0	0	0	Índex d'incidència	1.812,69	3.547,67	0	Homes	1.812,69	3.547,67	0	Dones	0	0	0	Índex de gravetat	1,09	2,36	0,49	Homes	1,09	2,36	0,49	Dones	0	0	0	Taxa d'absentisme	3,47%	5,16%	5,11%	<p>No es disposa de dades de la taxa d'absentisme segons gènere. S'estan establint mecanismes per a obtenir la informació en la memòria del 2018.</p>	Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per sexe.
	2014	2015	2016																																																																				
Número d'accidents amb baixa laboral	2	4	1																																																																				
Homes	2	4	1																																																																				
Dones	0	0	0																																																																				
Número de jornades perdudes a causa de baixa mèdica de accident de treball	256	549	177																																																																				
Homes	256	549	177																																																																				
Dones	0	0	0																																																																				
Índex de freqüència	8,5	17,16	0																																																																				
Homes	8,5	17,16	0																																																																				
Dones	0	0	0																																																																				
Índex d'incidència	1.812,69	3.547,67	0																																																																				
Homes	1.812,69	3.547,67	0																																																																				
Dones	0	0	0																																																																				
Índex de gravetat	1,09	2,36	0,49																																																																				
Homes	1,09	2,36	0,49																																																																				
Dones	0	0	0																																																																				
Taxa d'absentisme	3,47%	5,16%	5,11%																																																																				
G4-LA7	L'any 2008 es va realitzar un anàlisi de riscos laborals específic en funció dels llocs de treball que es va actualitzant segons canvis organitzatius, canvis de tasques dels mateixos col·lectius o davant de casos d'accidents que requereixin revisar l'anàlisi. Aquest anàlisi queda recollit en el Document Únic d'Avaluació de Riscos Laborals. No s'han identificat riscos sobre malalties associades a cap dels llocs de treball de FEDA.			Treballadors la professió dels quals té una incidència o un risc elevats de malaltia.																																																																			
G4-LA8	A FEDA no hi ha cap acord col·lectiu i/o acord amb sindicats.			Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.																																																																			
Aspecte material: Capacitació i educació																																																																							

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa	Descripció	
G4-DMA	39-40			Enfocament de gestió	
	Indicadors de formació	2014	2015		2016
	Inversió en formació	146.979,80 €	115.124,59 €		147.684,18 €
	Plantilla que ha rebut formació	88%	76%		78%
	Nombre d'empleats que han rebut formació segons gènere i categoria laboral	95	82		97
	Homes	76	64		75
	Dones	19	20		22
	Número total d'hores de formació per empleat segons gènere i categoria professional	5.394	3.411		4.675
	Homes	4.552	2.847		3.427
	Dones	842	565		1.248
G4-LA9	39			Mitjana d'hores de capacitació anuals per empleat, desglossat per sexe i per categoria laboral.	
	Mitjana d'hores de formació per empleats segons gènere i categoria laboral	2014	2015		2016
	Homes	56,89	44,48		45,69
	Oficials	18,22	38,89		37,43
	Administratius	27,25	8,79		82,00
	Tècnics mitjans	30,63	48,93		23,78
	Tècnics superiors	145,50	54,09		62,00
	Comandaments intermitjos	116,42	85,79		70,67
	Directius	75,06	26,21		56,75
	Dones	42,10	28,23		56,73
	Oficials	-	-		-
	Administratius	49,07	13,29		21,78
	Tècnics mitjans	25,38	25,25		36,25
	Tècnics superiors	81,75	25,00		146,75
	Comandaments intermitjos	10,33	29,00		22,00
	Directius	67,50	93,50		127,00
Nota: Les dades dels anys 2013 i 2014 inclouen el personal propi (fixes i eventuais) i el personal extern. Les dades de 2015 únicament inclouen personal propi (indefinitos i eventuais)					
G4-LA10	39			Programes de gestió d'habilitats i formació contínua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i els ajuden a gestionar el final de les seves carreres professionals.	
G4-LA11	40			Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional, desglossat per sexe i per categoria professional.	

Subcategoria: Societat

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
Aspecte material: Lluita contra la corrupció				
G4-DMA	11, 13			Enfocament de gestió
G4-SO3	13 FEDA únicament té centrals de producció la gestió de les quals es fa en el marc de les polítiques de FEDA, inclosa en temes relatius a la corrupció. Com a empresa parapública qualsevol operació segueix els procediments legalment establerts. Amb un caràcter específic, es controlen periòdicament els processos considerats susceptibles de risc de corrupció d'operacions concretes d'acord amb el marc normatiu aplicable. El 2016 no s'han identificat riscos significatius relacionats amb la corrupció que hagin estat detectats en els controls periòdics.			Nombre i percentatge de centres en què s'han avaluat els riscos relacionats amb la corrupció i riscos significatius detectats.
G4-SO4	13			Polítiques i procediments de comunicació i capacitació sobre la lluita contra la corrupció.
G4-SO5	El 2016 FEDA no ha estat objecte de cap incident per causes de corrupció.			Casos confirmats de corrupció i mesures adoptades.
Aspecte material: Compliment regulatori				
G4-DMA	13			Enfocament de gestió
G4-SO8	El 2016 FEDA no ha rebut cap sanció o multa per incompliment de les lleis i regulacions relacionades amb el frau comptable, la discriminació en el lloc de treball o la corrupció.			Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa.
Aspecte material del sector elèctric: Planificació i resposta davant de catàstrofes i emergències				
G4-DMA	27			Enfocament de gestió

Subcategoria: Responsabilitat de producte

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció
Aspecte material: Salut i seguretat dels clients				
G4-DMA	27, 34, 36			Enfocament de gestió
G4-PR1	27, 36			Percentatge de categories de productes i serveis significatius els impactes en matèria de salut i seguretat es s'han avaluat per promoure millores.
G4-PR2	El 2016 no s'ha produït cap incompliment de la regulació legal sobre els impactes dels productes i serveis en la salut			Nombre d'incidents derivats de l'incompliment de la normativa

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció																																																																				
	i la seguretat.			o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, desglossats en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.																																																																				
EU25	El 2016 no s'ha registrat cap incident d'aquesta tipologia.			Lesions i morts entre la població en els quals s'hi han vist implicats actius de l'empresa.																																																																				
Aspecte material: Etiquetat de productes i serveis																																																																								
G4-DMA	30, 33-35			Enfocament de gestió																																																																				
G4-PR3	30 Per a una informació més detallada de les tarifes per a empreses i particulars consultar: https://www.feda.ad/per-particulars/tarifes i https://www.feda.ad/per-empreses/tarifes .			Tipus d'informació que requereixen els procediments de l'organització relatius a la informació i l'etiquetatge dels seus productes i serveis, i percentatge de categories de productes i serveis significatius que estan subjectes a tals requisits.																																																																				
G4-PR4	El 2016 no s'han produït incompliments de la regulació relativa a la informació dels productes i serveis.			Nombre d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i l'etiquetatge dels productes i serveis, desglossats en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.																																																																				
G4-PR5	<p>35</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultats de l'enquesta de valoració del servei en general (puntuació sobre 10)</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atenció personal</td> <td>8,2</td> <td>8,0</td> <td>8,6</td> </tr> <tr> <td>Qualitat producte</td> <td>7,5</td> <td>7,5</td> <td>7,9</td> </tr> <tr> <td>Tecnologia</td> <td>8,2</td> <td>8,0</td> <td>8,4</td> </tr> <tr> <td>Mitjans humans</td> <td>8,2</td> <td>8,0</td> <td>8,5</td> </tr> <tr> <td>Oficines</td> <td>8,2</td> <td>8,2</td> <td>8,5</td> </tr> <tr> <td>Servei tècnic</td> <td>7,9</td> <td>7,7</td> <td>8,1</td> </tr> <tr> <td>Preu</td> <td>6,3</td> <td>6,7</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Valoració global de FEDA entre els clients</td> <td>2014</td> <td>2015</td> <td>2016</td> </tr> <tr> <td>Professionals</td> <td>7,9</td> <td>7,6</td> <td>7,9</td> </tr> <tr> <td>Domèstics</td> <td>8,2</td> <td>8</td> <td>8,3</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (puntuació sobre 5)</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tracte i atenció rebuts</td> <td>4,68</td> <td>4,67</td> <td>4,67</td> </tr> <tr> <td>Rapidesa en ser atesa</td> <td>4,48</td> <td>4,51</td> <td>4,52</td> </tr> <tr> <td>Confiança expressada</td> <td>4,54</td> <td>4,57</td> <td>4,55</td> </tr> <tr> <td>Informació facilitada</td> <td>4,57</td> <td>4,47</td> <td>4,52</td> </tr> <tr> <td>Qualitat global del servei rebut</td> <td>4,55</td> <td>4,50</td> <td>4,56</td> </tr> </tbody> </table>	Resultats de l'enquesta de valoració del servei en general (puntuació sobre 10)	2014	2015	2016	Atenció personal	8,2	8,0	8,6	Qualitat producte	7,5	7,5	7,9	Tecnologia	8,2	8,0	8,4	Mitjans humans	8,2	8,0	8,5	Oficines	8,2	8,2	8,5	Servei tècnic	7,9	7,7	8,1	Preu	6,3	6,7	6	Valoració global de FEDA entre els clients	2014	2015	2016	Professionals	7,9	7,6	7,9	Domèstics	8,2	8	8,3	Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (puntuació sobre 5)	2014	2015	2016	Tracte i atenció rebuts	4,68	4,67	4,67	Rapidesa en ser atesa	4,48	4,51	4,52	Confiança expressada	4,54	4,57	4,55	Informació facilitada	4,57	4,47	4,52	Qualitat global del servei rebut	4,55	4,50	4,56			Resultats de les enquestes de satisfacció del client.
Resultats de l'enquesta de valoració del servei en general (puntuació sobre 10)	2014	2015	2016																																																																					
Atenció personal	8,2	8,0	8,6																																																																					
Qualitat producte	7,5	7,5	7,9																																																																					
Tecnologia	8,2	8,0	8,4																																																																					
Mitjans humans	8,2	8,0	8,5																																																																					
Oficines	8,2	8,2	8,5																																																																					
Servei tècnic	7,9	7,7	8,1																																																																					
Preu	6,3	6,7	6																																																																					
Valoració global de FEDA entre els clients	2014	2015	2016																																																																					
Professionals	7,9	7,6	7,9																																																																					
Domèstics	8,2	8	8,3																																																																					
Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (puntuació sobre 5)	2014	2015	2016																																																																					
Tracte i atenció rebuts	4,68	4,67	4,67																																																																					
Rapidesa en ser atesa	4,48	4,51	4,52																																																																					
Confiança expressada	4,54	4,57	4,55																																																																					
Informació facilitada	4,57	4,47	4,52																																																																					
Qualitat global del servei rebut	4,55	4,50	4,56																																																																					

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa				Omissions	Verificació externa	Descripció
	Eficàcia	4,55	4,55	4,58			
	Agilitat	4,49	4,51	4,53			
	Errors	4,68	4,72	4,8			
	Instal·lacions de les oficines	4,69	4,60	4,6			
	Disponibilitat telefònica	4,31	4,37	4,28			
	Satisfacció global amb el servei	4,53	4,55	4,51			
Aspecte material del sector elèctric: Accés a l'electricitat							
G4-DMA	26-27						
	Temps mitjà de connexió de nous contractes	2014	2015	2016			
	Valor mitjà de la connexió de les noves altes de servei de canvis de domicili (hores laborables)		2,6	2,78			Enfocament de gestió
EU26	Els anys 2014, 2015 i 2016 el percentatge de població sense servei en àrees de distribució o de serveis amb llicència ha estat del 0%.						Població sense accés a l'electricitat a les zones de distribució.
EU27	32						
	Nombre de desconnexions de clients domèstics per no pagament de les factures, desglossat per duració de la desconnexió i per règim regulatori	2014	2015	2016			
	Retorns	5.294	5.096	4.115			
	Desconnexions per impagament	660	940	1.064			
	%	12,47%	18,45%	25,86%			
	Desconnexions de clients domèstics per no pagament de les factures, desglossat per duració de la desconnexió i per règim regulatori	2014	2015	2016			
	% de talls per durada entre la desconnexió i el pagament						
	Menys de 48 hores	58,51%	58,37%	58,63%			Talls de subministrament per impagament en el sector residencial.
	Entre 48 hores i 1 setmana	7,45%	10,36%	10,58%			
	Entre 1 setmana i 1 mes	14,68%	15,74%	13,54%			
	Entre 1 mes i 1 any	18,94%	15,54%	17,25%			
	Més d'1 any	0,42%	0,00%	0,00%			
	% de talls per durada entre el pagament i la reconexió						
	Menys de 24 hores	100,00%	100,00%	100,0%			
	Entre 24 hores i 1 setmana	0,00%	0,00%	0,0%			
	Més d'1 setmana	0,00%	0,00%	0,0%			
EU28	27						
	TIEPI: Temps d'Interrupció Equivalent de la Potència Instal·lada en mitjana tensió. Utilitzat per la xarxa de						Freqüència dels talls de subministrament elèctric.

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	Descripció									
	<p>distribució permet trobar el temps de tall equivalent a la potència instal·lada en els centres de transformació (ET). Tenint en compte que:</p> $TIEPI = \frac{\sum (p_i t_i)}{P} \text{ (en hores)}$ <p>P = és la suma de la potència instal·lada en els centres de transformació MT/BT del distribuïdor més la potència contractada en MT (en kVA). p_i = és la potència instal·lada dels centres de transformació MT/BT del distribuïdor més la potència contractada en MT, afectada per la interrupció i de durada t_i (en kVA). t_i = són els temps d'interrupció del subministrament que afecta la potència p_i (en hores). n = és el nombre total d'interrupcions durant el període considerat.</p>												
EU29	27			Durada mitja dels talls de subministrament elèctric.									
EU30	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mitjana de la disponibilitat de les centrals desglossada per font d'energia primària i per marc regulatori</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Central hidroelèctrica</td> <td>36,10%</td> <td>47,70%</td> </tr> <tr> <td>Centre de Tractament de Residus d'Andorra (CTRASA)</td> <td>84,90%</td> <td>84,90%</td> </tr> </tbody> </table>	Mitjana de la disponibilitat de les centrals desglossada per font d'energia primària i per marc regulatori	2015	2016	Central hidroelèctrica	36,10%	47,70%	Centre de Tractament de Residus d'Andorra (CTRASA)	84,90%	84,90%			Disponibilitat mitja en les centrals.
Mitjana de la disponibilitat de les centrals desglossada per font d'energia primària i per marc regulatori	2015	2016											
Central hidroelèctrica	36,10%	47,70%											
Centre de Tractament de Residus d'Andorra (CTRASA)	84,90%	84,90%											

Altres aspectes no GRI G4

Enfocament de gestió i indicadors	Pàgina	Omissions	Verificació externa	Descripció
Aspecte material: Gestió responsable de la cadena de proveïdors				
G4-DMA	42			Enfocament de gestió
Aspecte material: Desenvolupament i integració d'energies renovables				
G4-DMA	21			Enfocament de gestió
Aspecte material: Educació i sensibilització ambiental				
G4-DMA	34, 44			Enfocament de gestió
Aspecte material: Bon govern corporatiu, ètica i transparència				
G4-DMA	13			Enfocament de gestió
Aspecte material: Control i gestió de riscos				
G4-DMA	11			Enfocament de gestió

Taula del Pacte Mundial

Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides	Pàgina o resposta directa	Guia GRI (G4)
Principi 1: Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	11, 13-14, 43-48	Subcategoria Drets Humans: tots els aspectes. Subcategoria Societat: comunitats locals.
Principi 2: Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	11, 13-14	Subcategoria Drets Humans: tots els aspectes.
Principi 3: Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	38	G4-11 Subcategoria Pràctiques laborals i treball digne: relacions entre els treballadors i la direcció. Subcategoria Drets Humans: llibertat d'associació i negociació col·lectiva.
Principi 4: Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o fet sota coacció.	FEDA disposa dels mecanismes per garantir i eliminar qualsevol pràctica de treball forçós o fet sota coacció en el seu àmbit d'influència.	Subcategoria Drets Humans: treball forçós.
Principi 5: Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.	FEDA disposa dels mecanismes per garantir i eliminar qualsevol pràctica de treball infantil en el seu àmbit d'influència.	Subcategoria Drets Humans: treball infantil.
Principi 6: Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.	37	G4-10 Subcategoria Pràctiques laborals i treball digne: tots els aspectes. Subcategoria Drets Humans: no discriminació.
Principi 7: Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	7-10, 21-24, 34, 44, 49-52	Categoria Medi ambient: tots els aspectes.
Principi 8: Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	7-10, 21-24, 34, 44, 49-52	Categoria Medi ambient: tots els aspectes.
Principi 9: Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	7-10, 21-24, 34, 44, 49-52	Categoria Medi ambient: tots els aspectes.
Principi 10: Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.	11-13	Subcategoria Societat: Lluita contra la corrupció i Política Pública.



FEDA

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

