



# Memòria de Sostenibilitat 2020

FEDA, FEDA ECOTERM I FEDA SOLUCIONS



<b>FEDA AL 2020</b>	<b><a href="#">3</a></b>
<b>CARTA DE LA PRESIDENTA</b>	<b><a href="#">7</a></b>
<b>FEDA, L'ENERGIA QUE MOU UN PAÍS</b>	<b><a href="#">8</a></b>
Forces Elèctriques d'Andorra	<a href="#">8</a>
Model de negoci	<a href="#">10</a>
L'estratègia de FEDA	<a href="#">12</a>
Compromesos amb la sostenibilitat	<a href="#">18</a>
<b>TRANSICIÓ ENERGÈTICA PER LLUITAR CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC</b>	<b><a href="#">23</a></b>
Impuls cap a la transició energètica	<a href="#">23</a>
Desenvolupament i integració d'energies renovables	<a href="#">30</a>
Cogeneració i xarxa de calor	<a href="#">35</a>
Mobilitat sostenible i neta	<a href="#">38</a>
<b>ORIENTACIÓ A LA CLIENTELA</b>	<b><a href="#">42</a></b>
Experiència de la clientela	<a href="#">42</a>
Accés a l'energia	<a href="#">48</a>
<b>MOTOR DE PAÍS</b>	<b><a href="#">54</a></b>
Acompliment i impacte econòmic	<a href="#">54</a>
Cadena de subministrament sostenible	<a href="#">56</a>
FEDA Cultura i desenvolupament social	<a href="#">58</a>
Col·laboracions externes	<a href="#">60</a>
<b>GARANTIA DE SUBMINISTRAMENT I QUALITAT DEL SERVEI</b>	<b><a href="#">61</a></b>
Gestió de la demanda	<a href="#">61</a>
Interconnexió i eficiència del sistema	<a href="#">63</a>
Garantia de subministrament	<a href="#">65</a>
Qualitat del subministrament	<a href="#">69</a>
<b>GESTIÓ RESPONSABLE</b>	<b><a href="#">70</a></b>
Relació amb els nostres grups d'interès	<a href="#">70</a>
Bon govern corporatiu	<a href="#">72</a>
L'equip humà	<a href="#">77</a>
Gestió ambiental responsable	<a href="#">87</a>
<b>ANNEX</b>	<b><a href="#">94</a></b>
Sobre la memòria	<a href="#">94</a>
Auditoria externa	<a href="#">98</a>
Índex de continguts GRI	<a href="#">101</a>
Taula de continguts del Pacte Mundial	<a href="#">123</a>



## Dades rellevants 2020

### FEDA, l'energia que mou un país

- 149.536 MWh Energia elèctrica produïda a Andorra.
- 375.374 MWh Energia elèctrica importada.
- 121.398 MWh Producció de la central hidroelèctrica de FEDA.
- 524.909 MWh Consum electricitat Andorra.
- 53 % Energia consumida a Andorra d'origen renovable.
- 51 Instal·lacions de Generació d'Energia Elèctrica.
- 1.500 Descàrregues de l'app MOU\_T\_B.
- 138 Carregadors de vehicles elèctrics públics i privats.
- 10.133 MWh Calor subministrada per les centrals de cogeneració.

### Compromís amb l'equip humà

- 109 Treballadors i treballadores.
- 3.362 Hores de formació a la plantilla.
- 33 % Dones en plantilla.
- 43 % Dones a l'equip directiu de FEDA.
- 85 % Plantilla amb contracte indefinit.
- 90,46 % Objectius globals de FEDA assolits.

### Gestió ambiental responsable

- 38 % Petjada de carboni respecte a l'any anterior.
- 67.112 t eq. CO<sub>2</sub> Emissions de GEH.
- 83.075 GJ Energia consumida.
- 3.562,6 m<sup>3</sup> Aigua consumida.
- 34 % Residus destinats a reciclatge.

### Orientació a la clientela

- 35.020 Contractes.
- 27.752 Clients i clientes.
- 8,1/10 Valoració global de la satisfacció de FEDA.
- 3,4 Milions d'€ Descomptes per a la clientela amb motiu de la COVID-19.
- 7.640 Seguidors a les xarxes socials de FEDA.
- 2.511 Visitants al MW Museu de l'electricitat.
- 6,12 Minuts de temps mig de tall de subministrament per client en tot l'any (TIEPI).

### Motor de país

- 59,6 Milions d'€ Xifra de negoci\*.
- 13,3 Milions d'€ Benefici net\*.
- 11,9 Milions d'€ Inversions\*.
- 44,6 Milions d'€ Valor econòmic distribuït.  
Inclou compres a proveïdors, despeses de personal i accionistes entre altres.
- 575 Proveïdors amb comandes.
- 70 % Volum de compra a proveïdors andorrans.  
No inclou importació d'energia.

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

## Principals fites i objectius

**GENER '20**

Acord amb Endesa per la importació d'energia d'origen renovable

01

**FEBRER '20**

Adhesió de nous clients a la xarxa de calor d'Andorra la Vella

02

**MARÇ '20**

Guardó Olympe de Gouges per la promoció de la igualtat de gènere

03

**MARÇ '20**

Aprovació de la construcció de la línia d'alta tensió entre Encamp, Ransol i Grau Roig

04

**JUNY '20**

Inici de les obres de la primera fase de la xarxa de calor d'Andorra la Vella

05

**JUNY '20**

Llançament de l'APP MOU\_T\_B

06

**JULIOL '20**

Actualització del pla d'inversió 2021 - 2025

07

**NOVEMBRE '20**

Instal·lació d'un màstil de mesurament eòlic al Pic de Maià

08

**NOVEMBRE '20**

Tancament del Pla de Sostenibilitat 2020-2023 de FEDA

09

**DESEMBRE '20**

Presentació del Pla de Mobilitat Sostenible de FEDA

10

**DESEMBRE '20**

Rècord històric de producció de la central hidroelèctrica

11

**DESEMBRE '20**

Presentació dels projectes d'infraestructures de producció d'energia renovable

12

## La nostra gestió durant la COVID-19

### FEDA, l'energia que mou un país

Adaptació dels **canals de comunicació** a la nova situació de la COVID-19 i relació constant amb els diferents grups d'interès, priorititzant els mitjans telemàtics.

Adaptació dels **plans en matèria de prevenció de riscos i manteniment de la seguretat** de FEDA.

Creació d'un **grup de treball específic per a la COVID-19** per fer seguiment del personal afectat i adaptar-se a les mesures provinents legals aprovades.

### Orientació a la clientela

Adopció de les **mesures sanitàries** necessàries per garantir la seguretat de la clientela durant la COVID-19: adaptació de les oficines, instal·lació de pantalles de protecció, reducció de l'aforament d'espais, desinfecció dels espais comuns, gel hidroalcohòlic, ús permanent de la mascareta en les instal·lacions i marcatge d'escales per assegurar la distància de seguretat.

**Aturament dels talls de subministrament elèctric** per impagament per garantir l'accés universal a l'energia durant la COVID-19.

Aplicació de **descomptes de fins al 100 % de la factura elèctrica** per a les empreses i els autònoms amb l'activitat suspesa o limitada.

Possibilitat de **disminució voluntària del terme de potència** de les empreses distribuïdores, assumint per part de FEDA el descompte aplicat per part d'aquestes.

Possibilitat d'**ajornament o fraccionament del pagament de les factures elèctriques** per a empreses i autònoms afectades per la COVID-19.

Desenvolupament d'un **nou procediment per sol·licitar els descomptes via web i integrar les dades** en el sistema de facturació de FEDA, gràcies a la coordinació dels equips de la companyia.

Gestió de les **altes i baixes del subministrament elèctric** via telefònica o per correu electrònic per garantir la seguretat de la clientela.

**Reforç de l'equip d'atenció al client** per respondre de forma continuada i amb la màxima eficàcia a les demandes rebudes d'ajornaments i reduccions de tarifa.

**Comunicació proactiva i continuada** amb la clientela sobre descomptes, ajudes i resolució de gestions mitjançant els canals digitals.

**Congelació de les tarifes elèctriques per al 2021** aprovades pel Govern d'Andorra, a proposta de FEDA per ajudar a la ciutadania i al teixit empresarial en moments de crisi de la COVID-19.

## Compromís amb l'equip humà

Promoció i adaptació immediata al **nou sistema del teletreball** gràcies al desplegament de recursos tècnics i materials.

Manteniment del **teletreball** com a modalitat de treball prioritària fins a l'aplicació de la futura Política de Teletreball, treballada durant l'any.

Foment de l'**ús d'eines digitals** amb els empleats i empleades, com la creació d'un nou grup de WhatsApp intern, la Intranet o el correu electrònic.

**Comunicació propera i fluida** amb els equips sobre les últimes novetats en matèria de protocols sanitaris.

Creació d'un **protocol especial per a la gestió del Despatx Elèctric d'Explotació** per preservar la salut i la seguretat de la plantilla, i alhora, continuar satisfent la demanda energètica. Amb la creació d'un sistema de torns per parelles, la desinfecció dels espais de treball i la instal·lació d'una màquina de climatització sense reciclatge d'aire interior per al manteniment de l'aire.

Implantació de les **mesures de seguretat i salut** establertes per les autoritats, mitjançant accions de prevenció pròpies.

**Formació específica sobre la prevenció i la gestió de la COVID-19** per a totes les àrees per aportar informació sobre la nova situació i donar el suport de FEDA al conjunt de la plantilla.

**Flexibilitat horària** i en els permisos de temps a disposició del personal per evitar l'increment d'estrès derivat del confinament i per garantir la conciliació de la vida laboral i personal.

**Avaluació periòdica dels riscos laborals**, integrant el risc de la COVID-19 per a cadascun dels col·lectius de FEDA.

## Motor de país

Manteniment dels **projectes i inversions previstes al Pla d'Inversions** de FEDA, amb l'actualització dels projectes estratègics de la companyia fins al 2025.

**Aportació extraordinària al Govern d'Andorra** per fer front a la situació de crisi econòmica al país, gràcies a la situació de solvència i liquiditat de FEDA.

Adaptació de les **activitats educatives i culturals de FEDA**, amb la integració dels protocols sanitaris i la cerca d'alternatives per acostar la cultura i la història de FEDA a la ciutadania.

## Gestió ambiental responsable

Reducció dels **desplaçaments laborals del personal** de FEDA, que ha repercutit en una disminució de la petjada de carboni.

**Disminució del consum de combustibles** gràcies a la reducció de desplaçaments i l'aposta per vehicles elèctrics, híbrids i semi híbrids.

**Disminució del consum intern energètic i d'aigua** gràcies a la poca afluència de personal a les instal·lacions, l'aposta per dispensadors d'aigua més eficients, i l'impacte de la política d'estalvi energètic de FEDA.

## CARTA DE LA PRESIDENTA

(102-14)

És una satisfacció per a mi poder tornar a presentar la Memòria de sostenibilitat de FEDA. Amb aquest document es vol recollir, de forma transparent, l'activitat de FEDA durant l'any i el seu compromís amb la sostenibilitat, i més específicament, amb els estàndards GRI, amb els criteris mediambientals, socials i de governança del Global Compact, així com els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides, que formen part de l'estratègia de FEDA.

**Aquest ha estat un any excepcionalment dur per a Andorra i per al món sencer. La pandèmia de la COVID-19 ha colpejat la realitat en què vivíem i ha trastocat la societat com no ens hauríem pogut imaginar mai. I aquesta memòria reflecteix com FEDA s'ha adaptat a la situació i com ha sabut fer costat a la societat i als sectors més afectats en els moments de dificultat.**

La COVID-19 ha obligat FEDA a canviar la seva manera de treballar i a ser flexible per garantir el subministrament elèctric del país inalterable. Perquè encara que l'activitat econòmica i la vida social es van haver de congelar durant uns mesos, la llum havia de seguir arribant a totes les llars, i sobretot a tots als serveis essencials.

Així, FEDA s'ha adaptat de forma excepcional i no només no s'ha produït cap mena d'incidència destacable en tot l'any, sinó que fins i tot, s'ha reduït el temps mitjà de tall de subministrament del país a la meitat. I s'ha fet, sobretot, garantint les mesures de seguretat per als treballadors i treballadores i per a la clientela en tot moment.

FEDA també ha demostrat implicació amb el país. El seu personal ha hagut de ser flexible per implantar nous processos i mecanismes que permetessin tirar endavant iniciatives per ajudar les persones i els sectors més afectats per la crisi. **Per primera vegada en la història de FEDA s'han aplicat descomptes a les tarifes elèctriques, i s'han destinat fins a 3,4 milions d'euros a ajudes a les empreses i els autònoms afectats per la pandèmia. A més, s'han permès ajornaments i fraccionaments en el pagament de les factures i s'han eliminat els talls de subministrament per impagament.**

Adicionalment, el Govern ha aprovat al 2020, a proposta de FEDA, la congelació de les tarifes elèctriques per al 2021.

I tot això s'ha pogut fer gràcies a la situació solvent de FEDA, que al llarg dels anys ha impulsat les seves



iniciatives d'acord amb una estratègia i una visió globals que ha previst les necessitats i els riscos del futur. FEDA ha pogut limitar els impactes dels pics de preus que s'han donat en els mercats veïns gràcies al fet que, durant anys, ha mantingut la seva central hidroelèctrica en perfectes condicions per poder seguir beneficiant-se del gran avantatge que suposa tenir aquesta font de producció pròpia. A més, els darrers anys s'han signat convenis de compra d'energia a llarg termini que també han permès rebaixar l'impacte dels pics de preus. I això aquest any ha estat especialment important, perquè haver de repercutir un augment de tarifes als clients hauria estat una problemàtica afegida per a la ciutadania.

Així mateix, la pandèmia no ha provocat en FEDA un bloqueig dels projectes previstos. D'una banda, perquè les inversions són necessàries perquè es continuï generant activitat econòmica al país, però sobretot perquè les infraestructures previstes per FEDA són imprescindibles per a la transició energètica del país.

**FEDA ha esdevingut el motor energètic d'Andorra i les seves inversions estan orientades a transformar aquest model energètic d'acord amb els objectius de país: a reduir les emissions de CO<sub>2</sub>, incrementar la producció nacional i fer-ho, principalment, mitjançant fonts d'origen renovable.**

Aquest any no ha estat marcat només per la COVID-19, sinó també per l'impuls de nous projectes de producció renovable: un parc solar a l'ETR de Grau Roig i l'estudi de viabilitat per a la construcció d'un parc eòlic, dues iniciatives que permetrien incrementar la producció nacional al voltant d'un 40 % respecte als valors actuals.

Per tot això, és un honor, especialment aquest any, presentar-vos la Memòria de sostenibilitat de FEDA.

**Silvia Calvo Armengol**  
Presidenta del Consell d'Administració de FEDA

# FEDA, L'ENERGIA QUE MOU UN PAÍS

## FORCES ELÈCTRIQUES D'ANDORRA

(102-1, 102-4, 102-5, 102-16, 103-2 Política pública)

Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) és una entitat de dret públic de caràcter comercial i industrial, creada per la Llei del 14 de gener del 1988. En l'actualitat, FEDA es regeix per la Llei de FEDA del 10 de març del 2016.

La missió, visió, i els valors de FEDA guien la nostra activitat diària. Això ens permet definir una estratègia d'actuació adaptada a les constants necessitats de l'entorn.

**“FEDA treballa perquè els objectius i els propòsits siguin compartits per tothom, capacitant i afavorint l'autonomia de l'equip humà perquè el servei ofert sigui sempre de la màxima qualitat”**





## Missió

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

## Visió

Portar al país cap a solucions energètiques més sostenibles

## Valors

### Compromís

El compromís és una decisió personal que va més enllà de complir amb les obligacions establertes. FEDA treballa perquè els objectius i els propòsits siguin compartits per tothom, capacitant i afavorint l'autonomia de l'equip humà perquè el servei ofert sigui sempre de la màxima qualitat.

### Clientela

Treballar de forma professional i constant per aconseguir la plena satisfacció de la clientela és un dels objectius estratègics de FEDA. Per això, s'emfatitza en una relació de confiança i transparència, on la professionalitat i la proximitat del servei que s'ofereix és part de la cultura de la companyia.

### Eficiència

Tots els projectes i les accions de FEDA es caracteritzen per un ús racional i altament eficient dels recursos disponibles. A més, es fomenta una actitud proactiva i productiva en l'assoliment de resultats, fixant metes desafiantes per sobre dels estàndards establerts.

### Lideratge

FEDA basa el seu lideratge en una combinació de factors, com ara l'eficiència dels seus recursos, la capacitació de la plantilla i un procés continu de millora en el servei ofert, per tal de continuar exercint d'impulsors del canvi energètic en la societat andorrana. Té vocació de líder i ajuda als seus professionals i a la seva clientela a maximitzar el seu potencial.

### Innovació

FEDA s'anticipa als canvis i respon amb solucions creatives. Capacita als seus empleats i empleades per poder fer front als grans reptes presents i futurs, que guien l'estratègia innovadora de la companyia.

### Medi ambient / Sostenibilitat

FEDA prioritza el respecte pel medi ambient en totes les seves accions. Avalua, mesura i actua permanentment sobre els possibles impactes que puguin ocasionar les diverses activitats, eliminant o reduint al màxim l'impacte en l'entorn.

### Qualitat

Amb compromís amb la qualitat dels productes i serveis, FEDA cerca l'excel·lència en tots els seus àmbits d'actuació, mitjançant estudis de satisfacció i auditories, que de manera periòdica, permet identificar i avançar respostes als serveis demandats per la clientela i la societat.

## MODEL DE NEGOCI

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

FEDA és l'operador del sistema elèctric que produeix electricitat i gestiona la importació d'energia elèctrica, la compra i la venda a l'engròs d'energia elèctrica, de fred i calor útil i l'operació, el manteniment i el desenvolupament de la xarxa de transport d'electricitat, inclosa l'operació del sistema elèctric. A més, també assumeix la distribució i la venda detallista d'energia elèctrica a les parròquies de Canillo, Encamp (excepte el Pas de la Casa), Andorra la

Vella i Escaldes-Engordany. D'aquesta manera satisfà les necessitats energètiques de la clientela a través de solucions sostenibles, garantint la continuïtat i la seguretat del subministrament.

Des de l'ampliació del seu negoci, FEDA compta amb les filials FEDA Ecoterm i FEDA Solucions, que contribueixen a generar activitat econòmica al país, alhora que treballen per assolir els objectius del nou model energètic del Principat.

Generació	Importació i transport	Operacions	Distribució	Comercialització
Genera l'energia elèctrica a través de la planta hidroelèctrica d'Engolasters i de les instal·lacions de cogeneració.	Importa i transporta l'energia elèctrica de França i Espanya a tot el principat (alta tensió).	Gestiona l'oferta i la demanda de l'electricitat i abasteix la demanda de la clientela gràcies a la importació i generació.	Distribueix energia elèctrica a les parròquies de Canillo, Encamp (excepte el Pas de la Casa), Andorra la Vella i Escaldes-Engordany.	Ven energia elèctrica a particulars i treballa per un sistema tarifari eficient i adaptat a les necessitats de la nostra clientela.
FEDA Ecoterm			FEDA Solucions	
Impulsa la construcció de centrals de cogeneració i el desenvolupament de projectes de xarxes de calor.			Ofereix serveis de mobilitat elèctrica i l'aplicació MOU_T_B	

### Generació

Una de les principals àrees de negoci de FEDA és la producció d'energia elèctrica, i la principal font és la central hidroelèctrica d'Encamp, que produeix energia d'origen 100 % renovable. Al 2020, la central hidroelèctrica ha superat el rècord històric de producció, arribant als 121 GWh.

Un dels objectius de FEDA és incrementar la producció nacional d'energia elèctrica i fer-ho amb fonts d'origen renovable. Per aquest motiu, durant el 2020, s'han estudiat nous projectes de generació d'energia renovable i s'ha decidit

impulsar la construcció d'un parc solar a Grau Roig i elaborar un estudi específic per a la construcció d'un parc eòlic al Pic del Maià.

A més, FEDA Ecoterm compta amb la central de cogeneració de Soldeu, que produeix alhora electricitat i energia tèrmica que es distribueix per la xarxa de calor. Aquest model de producció permet generar electricitat en els moments de més demanda.



## Importació i transport

FEDA importa aproximadament el 70 % de l'energia dels països veïns. Per garantir que Andorra tingui sempre un bon subministrament elèctric, es compta amb connexions segures i de gran capacitat amb Espanya i França, de manera que cada una de les connexions té prou capacitat per abastir tot el Principat.

La companyia transporta l'energia elèctrica del país a través de les línies elèctriques d'alta tensió i gràcies a les quatre Estacions Transformadores i Distribuïdores (ETR) de les que disposa, la transforma en mitja tensió; i posteriorment, a les estacions transformadores (ETs), en baixa tensió per a la seva distribució. Durant l'any, FEDA ha aprovat la substitució de l'actual línia d'alta tensió entre les ETR d'Encamp, Ransol i Grau Roig, un projecte amb el qual s'augmentarà la capacitat de transport dins del Principat d'Andorra i millorarà la qualitat d'exploració.

## Operacions

Amb l'objectiu d'estabilitzar el preu de compra de l'energia, juntament amb el compromís d'apostar cada vegada més per les energies renovables i per la reducció de les emissions de CO<sub>2</sub>, els darrers anys s'han signat convenis amb els països veïns per garantir una part significativa del preu de compra i l'origen renovable de part de l'energia que s'importa.

## Distribució

La renovació i el manteniment constant de la xarxa de distribució del país, així com les ampliacions de xarxa sol·licitades per nous clients, són bàsiques per garantir el subministrament. FEDA dedica una gran inversió al desmuntatge i soterrament de les línies aèries. La correcta gestió de les línies permet que l'energia arribi a l'usuari tant a través de FEDA com de les altres distribuïdores del Principat.

## Comercialització

La companyia treballa per donar un servei segur i de qualitat a la clientela mitjançant un sistema tarifari competitiu (entre els més econòmics d'Europa). Aquest s'adapta en tot moment a les necessitats dels consumidors i consumidoras i s'ajusta en cadascun dels serveis que la companyia ofereix. A més, durant el 2020, FEDA ha aprovat la congelació de tarifes elèctriques per al 2021 amb l'objectiu de donar suport a la clientela i minimitzar l'impacte de la crisi de la COVID-19.

## FEDA ECOTERM

**FEDA Ecoterm** és la filial de FEDA que s'encarrega de la construcció de centrals de cogeneració i xarxes de calor. Les centrals de cogeneració permeten incrementar la producció elèctrica nacional, mentre que les xarxes de calor són les encarregades de transportar l'energia tèrmica des de les centrals fins a l'usuari final, per oferir un nou servei de calefacció i aigua calenta sanitària a la ciutadania. En l'actualitat, a part del creixement de la instal·lació de Soldeu-El Tarter i l'avançament en el desplegament de la xarxa de calor d'Andorra La Vella, s'està treballant en dos nous projectes a desenvolupar en els pròxims anys, al Pas de la Casa i a Escaldes-Engordany.

### AVANTATGES

- Millora eficiència i rendiment.
- Respectuós amb el medi ambient.
- Valor afegit econòmic i social.
- Confort i qualitat de servei global.

## FEDA SOLUCIONS

**FEDA Solucions** ofereix solucions per fomentar la mobilitat sostenible i l'eficiència energètica. En l'àmbit de la mobilitat, gestiona l'aplicació MOU\_T\_B, la plataforma pretén canviar el paradigma del model de transport actual, fomentant una mobilitat, més orientada al transport col·lectiu, més fàcil i sostenible. A més, ha impulsat una important xarxa de carregadors per a vehicles elèctrics a la via pública i ofereix el lloguer de carregadors per a clients particulars domèstics i industrials.

### VALORS

- Innovació
- Confort
- Sostenibilitat
- Vocació de servei
- Energia neta
- Andorranitat

## L'ESTRATÈGIA DE FEDA

(103-3 Política pública, 102-15)

La sostenibilitat i la lluita contra el canvi climàtic, la digitalització i el creixement econòmic són els tres pilars de l'estratègia de FEDA. Tres pilars que es tenen molt en compte a l'hora de definir els objectius de la companyia, el camí a seguir per assolir-los i els projectes a iniciar.

L'acció climàtica és, avui dia, un dels principals reptes de la humanitat, i sens dubte el més important per al sector energètic. Per això FEDA, com a motor energètic d'Andorra, encara les seves accions per assolir els reptes d'increment de la producció elèctrica nacional, d'aposta per les energies renovables i de reducció de les emissions de CO<sub>2</sub>. Per aconseguir-ho, no deixa de banda la visió global del sistema energètic del país, que permet preveure les afectacions de cada

projecte que s'impulsa en la resta del sistema i que, sobretot, ajuda a limitar els riscos que es poden donar en aquest sector tan canviant.

Així, FEDA parteix d'una situació en què l'economia està cada vegada més electrificada i el model energètic d'Andorra s'ha de transformar per fer front a la volatilitat que cada vegada més afecta aquest sector en l'àmbit internacional. Una volatilitat que es tradueix en pics de preus de l'electricitat molt accentuats. En aquest sentit, FEDA, que precisa importar bona part de l'energia per donar resposta a la demanda del país, ha de poder limitar l'impacte d'aquests per no haver de repercutir-ho amb un augment de tarifes als seus clients i clientes.



Per a disminuir aquesta dependència energètica d'Andorra, que encara avui dia és molt gran, s'encaren les diferents iniciatives per posar-hi remei.

La demanda d'Andorra té una forta estacionalitat. És molt més important els mesos d'hivern que la resta de l'any, a causa de les temperatures fredes i del turisme d'esquí, que repercuteixen directament en el consum d'electricitat. A més, cada vegada més, les edificacions aposten per solucions de calefacció elèctriques i, per tant, la demanda continua creixent en aquests moments que coincideixen amb els pics dels preus de mercat.

Per donar-hi resposta, FEDA i les seves filials aposten per seguir treballant en el manteniment i millores en la gestió de la central hidràulica, així com per la construcció de noves fonts de producció. L'energia eòlica encaixa en aquestes necessitats perquè permet produir durant tot l'any, i especialment durant l'hivern, coincidint amb els pics de demanda.

A més, com a infraestructures per a la transició energètica, les centrals de cogeneració donen una resposta òptima a les necessitats de la demanda d'Andorra. D'una banda, permeten produir electricitat alhora que calor, també en els moments més freds. De l'altra, gràcies a les xarxes de calor, ofereixen una alternativa eficient a la calefacció elèctrica, i per tant, permeten limitar l'augment de la demanda elèctrica.

No obstant això, la producció nacional encara representa un percentatge limitat respecte al

consum. Per això, FEDA vol impulsar també la producció d'energia fotovoltaica. D'una banda, amb un projecte pilot que s'iniciarà al 2021. De l'altra, promovent que els privats inverteixin en petites instal·lacions solars. D'aquesta manera, FEDA vol continuar contribuint positivament al seu entorn, ser un aliat de les empreses andorranes i generar negoci que alhora ajudi a assolir els objectius de la transició energètica.

Totes aquestes accions tenen sempre com a centre la clientela de FEDA. Per poder donar resposta a les necessitats, seguir oferint la qualitat de servei que caracteritza FEDA, i sobretot, garantir que les tarifes siguin accessibles per a tothom, cal que totes les iniciatives s'emmarquin en aquesta estratègia de FEDA, que parteix d'una visió sistèmica de l'energia a Andorra.

**Els tres pilars bàsics es basen en la lluita contra el canvi climàtic, la digitalització del sector energètic i el rol de motor econòmic de la companyia.**

Canvi climàtic

Digitalització

Motor econòmic

Clientela

Eficiència

Inversions

Noves línies de negocis

Projectes estratègics  
FEDA

- Línia 110 KV Encamp-Ransol-Grau Roig
- ETR de la Gonarda
- Parc solar a Grau Roig
- Estudi de viabilitat d'un parc eòlic

Projectes  
FEDA Ecoterm

- Xarxa de calor Andorra la Vella
- Xarxa de calor Soldeu-EiTarter
- Xarxa de calor el Pas de la Casa
- Xarxa de calor Escaldes-Engordany

Projectes  
FEDA Solucions

- Recàrrega de vehicles elèctrics
- Plataforma de mobilitat intermodal i aplicació MOU\_T\_B

Projectes de suport

Actualització i incorporació de noves funcionalitats i millores del sistema operatiu de gestió (SAP).

Actualització del sistema de control de la xarxa i infraestructures (SCADA).

Projectes de seguretat de la informació, privacitat i seguretat industrial.





## Canvi climàtic

Andorra es compromet a fer front al canvi climàtic a través de la Llei d'Impuls de Transició Energètica i del Canvi Climàtic (LITECC).

FEDA, com a actor principal en el sector de l'energia elèctrica andorrana, assumeix la seva responsabilitat amb el desenvolupament d'energies renovables amb l'objectiu d'esdevenir un actor dinamitzador del canvi de model al país. Per aquest motiu, totes les accions i projectes de FEDA són un exemple de la nostra lluita contra el canvi climàtic.

## Digitalització

La digitalització traslladada al sector empresarial permet créixer en eficiència, transformar el negoci i evolucionar gràcies als avenços de la tecnologia.

FEDA, com a empresa compromesa amb la transformació digital, desenvolupa els seus projectes tenint en compte la digitalització com a via de desenvolupament i estructuració, i s'integra de forma transversal en tota la companyia.

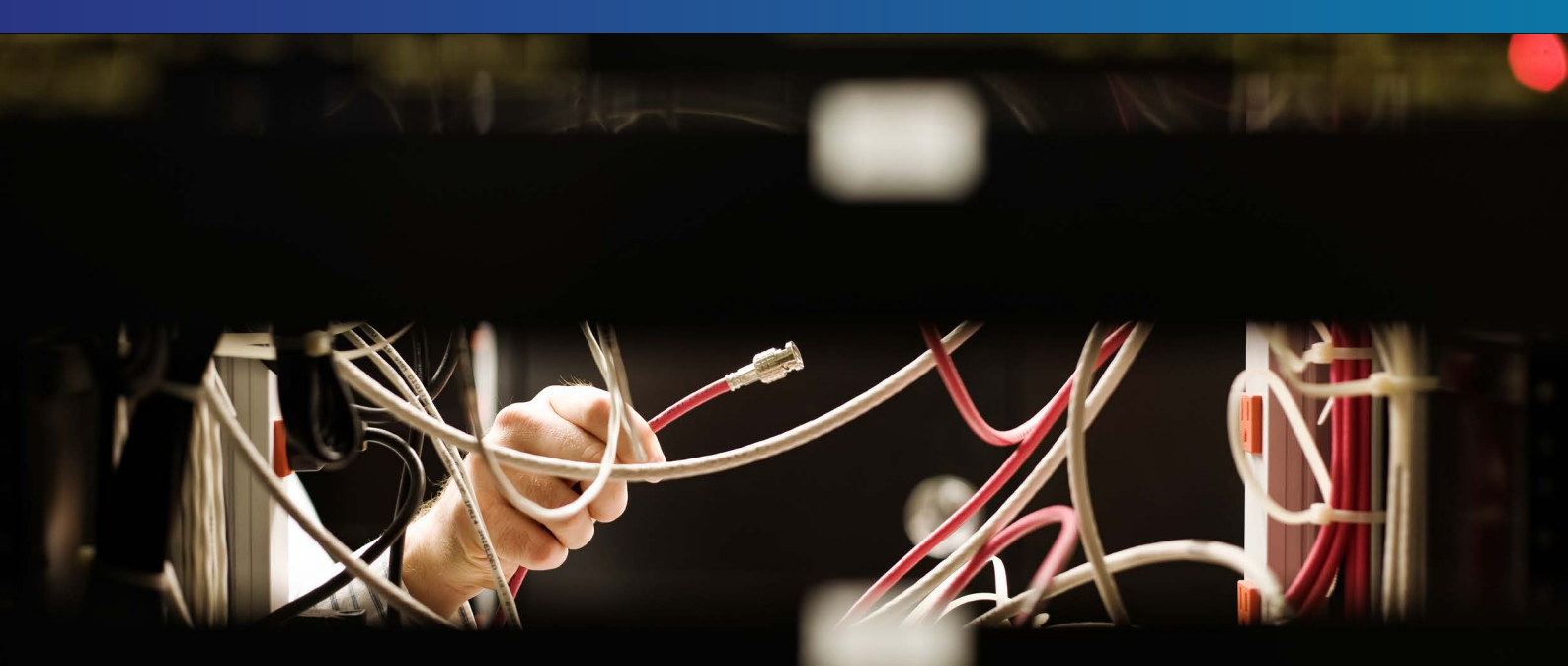
## Motor econòmic

FEDA ha tingut sempre un sentit de responsabilitat de cara al país. És per això que el creixement econòmic d'Andorra té impacte directe en el desenvolupament de la seva societat i en l'activitat econòmica que l'envolta.

Des del seu inici, i com a mostra de la seva responsabilitat amb Andorra, FEDA potencia que empreses i proveïdors del sector puguin aprofitar les oportunitats de l'àmbit energètic per a generar valor al Principat.

**“A FEDA som conscients que el canvi cap a l'energia verda i elèctrica que estem duent a terme necessita una xarxa potent i de qualitat, que sigui capaç de gestionar la descarbonització i el creixement alhora.”**

Albert Moles, director general de FEDA



## Transformació digital i ciberseguretat

(103-2 i 103-3 Transformació digital i ciberseguretat)

En el marc de la seva estratègia, FEDA entén la digitalització com una via necessària per al present i el futur de la companyia. La transformació digital aplicada al sector energètic és clau per potenciar la innovació, la qual permet anticipar-se als canvis i respondre amb solucions creatives davant dels reptes presents i futurs.

Aquesta transformació digital és present a tota la cadena de valor de FEDA i es desenvolupa en diversos àmbits del nostre negoci:





## Relació amb la clientela

La digitalització del sector pot ajudar a comptar amb informació cada vegada més precisa i valuosa per a la clientela, a través de la qual es poden donar resposta a moltes de les seves necessitats.

Durant el confinament, es va potenciar de forma provisional la **contractació en línia dels serveis**, fins ara una modalitat únicament presencial, en la qual es treballa de cara al futur. De la mateixa manera, s'ha mantingut el pagament en línia mitjançant la **plataforma Paylink**, amb l'objectiu d'evitar els desplaçaments innecessaris i així garantir la salut de tota la clientela.

Les noves funcionalitats desenvolupades en l'àmbit de FEDA Solucions mostren un model digital d'aproximació a la clientela, mitjançant l'ús de la Plataforma Intermodal de Mobilitat, que a través de l'aplicació MOU\_T\_B, ofereix al client informació i serveis per afavorir una mobilitat més fàcil i sostenible: recomanació de trajectes, compra de bitllets d'autobús, consulta d'horaris i rutes i, informació de la xarxa de carregadors de vehicles elèctrics. A més, FEDA Solucions també ha treballat en una prova pilot per a la gestió del bus a demanda, en associació amb el Comú de Canillo.

En l'àmbit de la cogeneració també s'ha iniciat un projecte per desenvolupar una APP que permeti als clients i clientes de cogeneració, gestionar de forma autònoma, segura i remota les múltiples subestacions que estiguin connectades a la xarxa de calor.

### DIGITALITZACIÓ TRANSVERSAL

Arran de la pandèmia derivada la COVID-19 i l'impacte d'aquesta en el procés de digitalització de la companyia, s'ha creat un equip de treball transversal que permet avançar en termes de transformació digital.

A través d'aquest, s'ha establert un full de ruta amb l'objectiu de garantir i assolir la transformació digital en tots els nivells i les àrees que componen FEDA.

## Actius de la companyia

A FEDA es continua treballant en el desplegament de comptadors intel·ligents que possibilitin la telegestió i el control de la mesura. El fet de tenir desplegat un 50 % de comptadors intel·ligents dins del parc de comptadors va permetre, durant el confinament, realitzar un menor nombre d'estimacions, per poder disposar de les lectures d'aquests de forma remota.

Al 2020, s'ha iniciat també l'anàlisi de diferents solucions que permetin augmentar el nivell d'automatització i digitalització de la xarxa, així com dels diversos actius que formen part de la infraestructura de FEDA.

## Relació amb proveïdors

Pel que fa als processos interns, s'aposta també per l'eliminació de paper i l'adopció de mitjans digitals, un exemple és la **impressió de comandes amb certificat digital**, amb la qual se substitueixen les signatures manuals i s'acceleren les emissions de certificació electrònica en totes les comandes emeses per FEDA.

## Gestió de persones

Pel que fa a l'àrea de Gestió de Persones, l'objectiu és digitalitzar els processos (selecció, formació, etc.) i consolidar els perfils professionals per alinear-se amb la digitalització que està experimentant la companyia. En aquest context, i arran de l'acceleració que ha suposat la crisi de la COVID-19 en la transformació digital, FEDA ha treballat per potenciar la **comunicació digital** amb els seus empleats i empleades, potenciant eines digitals com la creació d'un nou WhatsApp intern. Així mateix, s'han potenciat la **formació a través d'eines digitals**, les quals han permès un desenvolupament professional adaptat a les necessitats dels empleats i empleades, integrant entre les seves temàtiques clau la ciberseguretat i les competències digitals, les quals se seguiran impulsant en el futur.

Entre els objectius en matèria de digitalització de l'àrea de Gestió de Persones, també es troba l'inici d'un procés per implantar **mòduls digitals de formació i acollida de noves persones a la plantilla de FEDA**. A més, es treballa per digitalitzar la selecció i contractació de personal a través del Portal de FEDA, entre altres objectius a futur.

Així mateix, es pretén ampliar el procés de signatura electrònica a les nòmines, habilitant l'emissió de la nòmina electrònica.

## Gestió de dades

Dins dels processos de digitalització de FEDA, una acurada gestió de les dades esdevé cabdal per assolir els objectius entorn de la qualitat de la informació de la companyia. Per aquest motiu, durant el 2020, FEDA ha impulsat un projecte per a la gestió holística de la informació en la seva organització, que contempla una revisió de tots els seus processos actuals, pel que fa a la gestió i la publicació de dades, amb la finalitat d'implementar un nou model de tractament, consolidació i publicació de la informació, així com l'adopció d'un programa de govern de dades.

## Ciberseguretat i protecció de dades

A més, al 2020 s'ha avançat en la creació de noves metodologies per a la implementació de la transformació digital de la companyia, com és la definició i proposta d'un full de ruta amb objectius fins a 2025, que mostra el compromís de FEDA en termes de seguretat. Aquest **Pla Director de la Informació** integra el Pla Director de Seguretat de FEDA, el nou Pla Director de Privacitat i el futur Pla Director de Seguretat I té l'objectiu d'unir la seva gestió sota el marc de referència que dicta la norma ISO 27001:2013, en matèria de seguretat i privacitat de la informació.

En aquest sentit, FEDA ha continuat avançant amb el seu **Pla Director de Seguretat**, transversal a tota la companyia. Aquest permet analitzar les amenaces internes i/o externes dels serveis i tecnologies actuals, per tal d'avaluar els impactes associats a les activitats i serveis de FEDA en matèria de seguretat. Enguany, s'ha realitzat la segona auditoria en matèria de seguretat de la informació, la qual s'ha assolit amb èxit.

Així mateix, s'ha establert un nou **Pla Director de Privacitat**, que comptarà amb objectius fins al 2023. L'objectiu d'aquest és donar compliment al RGPD i les legislacions locals en l'àmbit de la protecció de les dades personals que es derivin en Andorra, així com disposar d'un model de govern de la dada, que tracti tant les dades de caràcter personal com la resta.

## POLÍTICA DE TELETREBALL

Entre els objectius de l'àrea de Gestió de Persones es troba la digitalització del departament, en pro de la introducció de noves mesures de flexibilitat per a tots els empleats i empleades. Una de les accions previstes per aquest 2020 era la creació d'una Política de teletreball.

L'esclat de la pandèmia ha provocat que FEDA s'adaptés de forma immediata al nou sistema del treball en remot. Això s'ha pogut fer gràcies al fet que es comptava amb tots els recursos materials i tècnics per poder iniciar-ho.

Conjuntament amb l'àrea de Tecnologies de la Informació, es va treballar en l'àmbit tècnic pel desplegament del treball en remot de forma intensificada. D'aquesta forma, s'ha utilitzat el context actual de treball en remot com a prova pilot, i es treballarà a futur per corregir les necessitats i millores compartides per la plantilla.

## COMPROMESOS AMB LA SOSTENIBILITAT

(102-33, 102-12, 102-13)

L'estratègia de FEDA, alineada amb la visió de portar el país cap a solucions energètiques més sostenibles, es treballa contínuament a través de la seva gestió responsable amb l'economia, la societat i el medi ambient.

La gestió de la responsabilitat social corporativa de FEDA es comparteix entre l'àrea de Comunicació Corporativa i l'àrea de Finances, i els projectes 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.

Des de FEDA es vol assolir l'equilibri i la sostenibilitat d'aquests àmbits, exercint un rol



exemplar dins del Principat d'Andorra en què el creixement econòmic, la cohesió social i la protecció ambiental vagin de la mà.

La companyia materialitza aquests compromisos com a membre signant dels 10 Principis del Pacte Mundial de Nacions Unides des de 2012, conciliant les accions amb els fonaments en matèria de drets humans, drets laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció, integrant tots ells en l'estratègia, cultura i relacions quotidianes. Per una altra banda, i com a mostra de la transparència informativa, és membre de la GRI Community des de 2008.



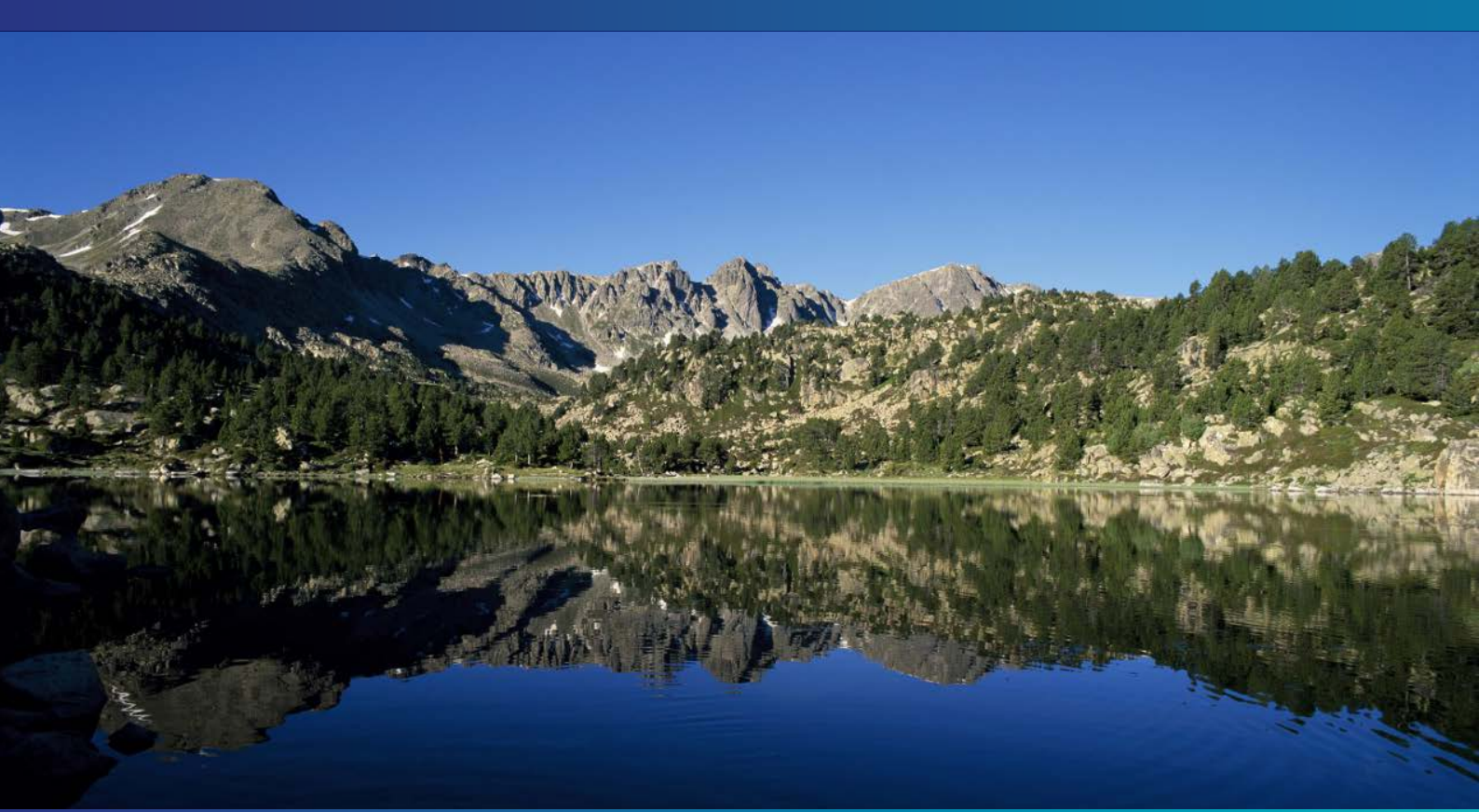
FEDA, conscient del seu rol en el país, contribueix a l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) a través de la seva estratègia empresarial. Per la seva activitat diària, s'han identificat aquells objectius que impacten més en la companyia, i amb els quals FEDA té més capacitat de contribuir:



## Pla de Sostenibilitat 2020-2023

La sostenibilitat ha estat un pilar bàsic de FEDA al llarg dels anys. A més, els aspectes de contribució al medi ambient es tenen en compte en totes les iniciatives de l'entitat. Això no obstant, per tal de seguir avançant en aquest compromís, la companyia ha elaborat aquest 2020 el Pla de Sostenibilitat 2020-2023, amb el qual es recullen les accions a impulsar en aquesta matèria i es defineix una estratègia global de sostenibilitat.

Aquest pla impulsa i reforça els principis que guien les actuacions de FEDA a través d'una gestió ètica, transparent, responsable i sostenible i acaba d'integrar la sostenibilitat dins de la cultura de la companyia.



Així, amb el nou Pla es continua la trajectòria de la companyia en la integració de la sostenibilitat en els àmbits ambiental, social, econòmic i ètic. Per a la seva elaboració, s'han tingut en compte els principals estàndards de referència en sostenibilitat i Responsabilitat Social Corporativa (ODS, Principis del Pacte Mundial, ISO 26000...), així com el context del país en matèria normativa i compromisos voluntaris (Llei LITECC i Pla Estratègic Nacional per a la implantació de l'Agenda 2030 a Andorra, entre altres).

El Pla defineix els principals eixos estratègics, que es materialitzen a través de 77 accions adreçades a reforçar la sostenibilitat ambiental, econòmica i social dins i fora de la companyia i a integrar aquests principis en tots els projectes i accions de FEDA.

Durant aquest 2020 s'ha treballat en el desenvolupament del Pla d'una manera participativa, involucrant de manera transversal a diferents departaments, amb l'objectiu de detectar oportunitats i definir accions. Amb aquest treball previ, FEDA preveu implementar el seu conseqüent Pla d'Acció durant el pròxim 2021 i per als pròxims 3 anys.

Entre les accions ambientals es contempla calcular i maximitzar la importació d'energia d'origen renovable; intentar reduir les pèrdues d'electricitat, o definir i implantar un pla per invertir en noves infraestructures renovables. A més, preveu la continuïtat del pla de mobilitat sostenible; el càlcul anual de la petjada de carboni de FEDA i l'aplicació de mesures per reduir-la,

i el seguiment dels residus generats, reduint el consum de paper i d'aigua. També s'integra la millora de l'eficiència energètica de l'edifici de Serveis, o la realització d'una auditoria energètica inicial als edificis calefactats de FEDA, entre moltes altres. En l'àmbit social, algunes de les accions previstes fan referència a l'anàlisi del clima laboral, la implantació del pla d'igualtat de gènere, o la digitalització de les relacions amb els clients. Pel que fa a les accions de governança i economia, es preveuen formacions en matèria de sostenibilitat, i una incorporació dels criteris de sostenibilitat en els procediments de selecció i avaluació dels proveïdors de FEDA, entre d'altres.



## Estratègia de Sostenibilitat 2020-2023

### Medi ambient

- Emissions i canvi climàtic
- Economia circular i consum de recursos
- Sensibilització ambiental
- Protecció de la biodiversitat

### Societat

- Comunicació interna, clima laboral i cohesió
- Formació, desenvolupament professional i gestió del talent
- Seguretat i salut laboral
- Diversitat, inclusió i conciliació
- Innovació i millora continua
- Relació amb el client
- Implicació amb el país

### Governança i economia

- Cultura sostenible
- Relació amb els proveïdors

## Anàlisi de materialitat

(102-21, 102-44, 102-47, 102-43)

(103-1 Impactes econòmics indirectes, 103-1 Anticorrupció, 103-1 Competència deslleial, 103-1 Transformació digital i ciberseguretat, 103-1 Gestió de la demanda, 103-1 Interconnexió i eficiència del sistema, 103-1 Disponibilitat i fiabilitat, 103-1 Materials, 103-1 Energia, 103-1 Aigua i efluent, 103-1 Emissions, 103-1 Residus, 103-1 Salut i seguretat en el treball, 103-1 Diversitat i igualtat d'oportunitats, 103-1 No discriminació, 103-1 Teletreball i conciliació, 103-1 Avaluació de drets humans, 103-1 Comunitats locals, 103-1 Política Pública, 103-1 Salut i seguretat del client, 103-1 Màrqueting i etiquetatge, 103-1 Privacitat del client, 103-1 Experiència de la clientela, 103-1 Planificació i resposta davant catàstrofes i emergències, 103-1 Accés a l'energia)

A continuació, es presenten tots aquells temes materials d'interès per a FEDA i pels seus grups d'interès. Per determinar la rellevància dels temes materials, s'ha considerat en menor prioritat aquells que ja compten amb una alta maduresa pel que fa a la seva gestió.

Enguany, tenint en compte el context actual marcat per la pandèmia de la COVID-19 i els impactes i canvis que això ha suposat, FEDA ha actualitzat la seva anàlisi de materialitat per tal de revisar aquells temes més rellevants per a la companyia i pels seus grups d'interès, permetent una visió més actual de les necessitats d'aquests. Aquesta actualització s'ha fet en el marc dels Estàndards GRI i la seva Guia per a l'Elaboració d'Informes de Sostenibilitat. Al Capítol "Sobre la Memòria" es troba una explicació detallada de la metodologia per a l'anàlisi de materialitat.

### Matriu de materialitat de FEDA

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

*Eix Medi ambient / Eix Societat / Eix Governança i Economia.*

*Els temes que apareixen en els quadrants destacats es reporten al llarg de la memòria segons els estàndards GRI. La resta, en considerar-se rellevants, també apareixen de forma explícita en el present document.*

# TRANSICIÓ ENERGÈTICA PER LLUITAR CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC



## IMPULS CAP A LA TRANSICIÓ ENERGÈTICA

(203-2, 103-2 Energia, 102-15)

Des dels darrers anys, la legislació internacional i nacional en l'àmbit de les energies renovables i el canvi climàtic cerca un nou model energètic més sostenible i sobirà. En aquest context, FEDA

i les seves filials alineen la seva estratègia per tal de donar compliment a la Llei d'impuls de la Transició Energètica i del Canvi Climàtic (LITECC).



## Objectius de la LITECC

- Reducció de la intensitat energètica nacional**

En un mínim d'un 20 % l'any horitzó 2030, i en un mínim d'un 30 % l'any horitzó 2050, en relació amb l'any base 2010.
- Reducció de les emissions anuals no absorbides de gasos d'efecte d'hivernacle**

En relació amb l'escenari *Business as usual*, en un mínim de 37 % l'any horitzó 2030.
- Augment de la producció elèctrica nacional**

Com a mínim fins al 33 % de la demanda a l'any horitzó 2030, i com a mínim fins al 50 % a l'any horitzó 2050.
- Assegurança d'un percentatge d'energies de fonts d'origen renovable**

En relació amb la producció elèctrica nacional no inferior al 75 %.
- Reducció de les emissions derivades del transport intern**

Reducció a la meitat de les emissions generades pel transport intern.
- Augmentar el percentatge dels vehicles a propulsió elèctrica**

En el parc automobilístic nacional de turismes fins a un mínim del 20 % a l'any horitzó 2030, i fins a un mínim del 50 % a l'any horitzó 2050.

Durant l'any, FEDA ha iniciat les tasques definides pel **Pla Director per a l'aplicació de la LITECC**. La companyia ha treballat en la implantació d'un sistema de gestió que controli una demanda cada vegada més diversificada, ha continuat impulsant la transició energètica i la descarbonització de l'economia i ha potenciat el Despatx Elèctric d'Explotació de FEDA com a centre neuràlgic de control de la xarxa elèctrica per una millor interconnexió i eficiència del sistema.

Durant el 2020, Andorra ha produït el 28 % de l'energia consumida al país, i el 84 % d'aquesta ha estat d'origen renovable. Així, l'excepcionalitat de la situació a causa dels efectes de la COVID-19 sobre el consum, ha ajudat a Andorra a acostar-se als objectius de la LITECC per a l'any 2030.

A més, durant l'any, l'energia renovable ha representat més del 50 % del total de l'energia consumida a Andorra, tenint en compte tant l'energia produïda al país com l'energia importada. El propòsit de FEDA és seguir avançant per assolir els objectius marcats i arribar a ser neutra en carboni en els pròxims anys. El pla d'inversions previst, els acords en la compra d'energia i les col·laboracions amb agents del territori per fomentar les iniciatives privades de producció d'energia renovable han de permetre aquest canvi de model enfocat a la descarbonització de l'economia.

## Pla d'inversions

(203-1, 102-31)

En el marc de la seva estratègia, FEDA estableix un pla integral d'inversions, que conté la visió de compromís amb els projectes presents i futurs i permet planificar els projectes amb una visió global.

Anualment, FEDA revisa el Pla d'Inversions per als

pròxims cinc anys, que recull les línies directrius de les grans inversions en les infraestructures dels diferents negocis i les necessitats segons les tendències de creixement de la demanda. A més, prioritza els projectes i desenvolupaments més estratègics a mitjà i llarg termini per a la companyia, per tal d'assolir els objectius de la LITECC.

Gràcies a la bona planificació, i tenint en compte la rellevància i la necessitat dels projectes de FEDA per a la transició energètica, el pla d'inversions no s'ha vist afectat per la COVID-19, més que per l'endarreriment d'alguns projectes, que s'han reprès o ho faran pròximament.

**FEDA ha actualitzat el seu Pla d'Inversions, que recull els projectes estratègics per a la companyia fins al 2025.**

El volum total d'inversió previst per als pròxims cinc anys és d'aproximadament 128 milions d'euros. Dins d'aquest import es contempla la inversió global del grup: FEDA, Capçalera d'Infraestructures, SAU i FEDA Solucions, SAU.

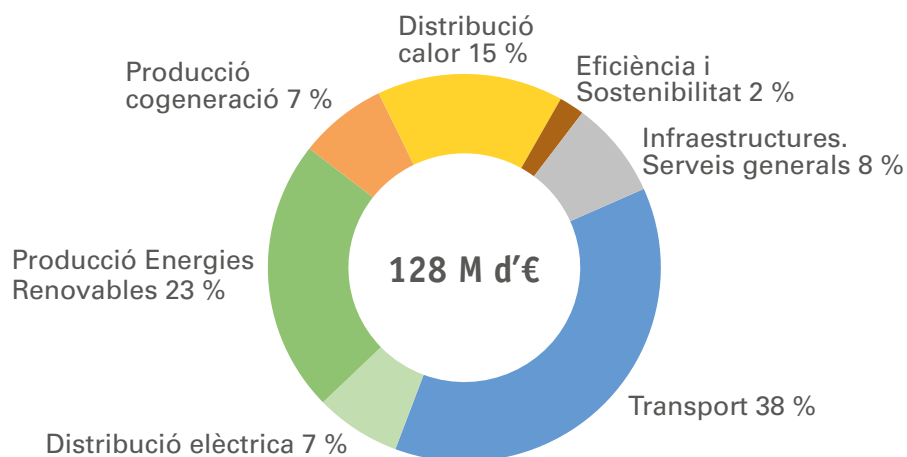
### OBJECTIUS DEL PLA D'INVERSIONS

- Fer front al creixement de la demanda elèctrica, amb solucions a les necessitats a mitjà i llarg termini.
- Garantir la màxima qualitat de servei i seguretat del subministrament.
- Minimitzar l'impacte de les obres en l'actual servei elèctric, i donar com a resultat una millora en la qualitat dels serveis.
- Vetllar per un baix impacte mediambiental, apostant per noves fonts de producció més sostenibles i eficients.
- Evitar afectacions en el desenvolupament urbanístic d'Andorra.





## Pla d'inversions 2021-2025



El Pla d'inversions engloba les diferents àrees de negoci, entre les quals es plantegen diferents projectes i actuacions.

(203-1)

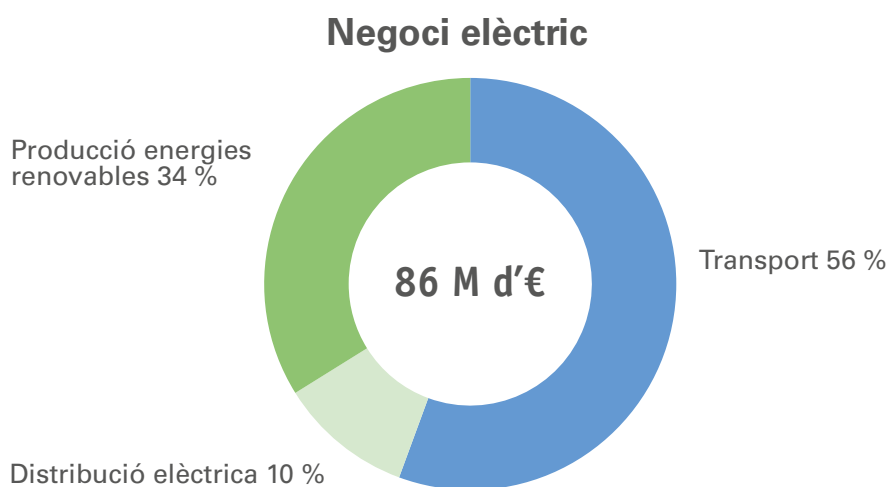
Pla d'inversions de FEDA (milions d'€)					
	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Negoci elèctric</b>	<b>17,0</b>	<b>28,0</b>	<b>25,0</b>	<b>6,7</b>	<b>9,1</b>
Transport	11,8	12,7	10,8	4,4	8,0
Distribució elèctrica	2,9	1,8	1,0	2,3	1,1
Producció elèctrica	2,3	13,6	13,2	0,0	0,0
<b>Negoci calor</b>	<b>13,7</b>	<b>8,9</b>	<b>4,9</b>	<b>1,4</b>	<b>0,0</b>
Producció cogeneració	7,2	1,9	0,3	0,0	0,0
Distribució calor	6,5	7,0	4,6	1,4	0,0
<b>Serveis generals</b>	<b>3,6</b>	<b>4,8</b>	<b>2,6</b>	<b>1,0</b>	<b>0,9</b>
Infraestructures serveis generals	0,8	0,8	0,9	0,1	0,1
Eficiència i sostenibilitat	2,8	4,1	1,8	0,9	0,8

A continuació, s'exposa la inversió prevista en cadascuna de les línies de negoci, d'acord la tipologia de projecte:

## Negoci elèctric

El negoci elèctric inclou els projectes relacionats amb el transport, la distribució, i la producció elèctrica amb energies renovables. Amb un import total d'inversió de 86 milions

d'euros, el 56 % es concentra en inversions en infraestructures de transport, el 10 % en distribució i el 34 % en la producció amb energies renovables.



Negoci elèctric		
Transport	Distribució	Producció d'energies renovables
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Nova estació transformadora a la Massana (ETR de la Gonarda).</li> <li>· Línia aèria amb doble circuit entre Encamp i Grau Roig, passant per Ransol.</li> <li>· Nova Estació Transformadora Repartidora (ETR) i nova línia de 225 kV.</li> <li>· Millora de la capacitat de les instal·lacions ETR Encamp, Grau Roig, La Margineda i Ransol.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ampliació i millora de la xarxa de distribució elèctrica.</li> <li>· Optimització de l'exploració del sistema elèctric.</li> <li>· Renovació de comptadors.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Parc Eòlic al Pic de Maià.</li> <li>· Plaques fotovoltaïques a l'ETR de Grau Roig.</li> <li>· Compra i instal·lació de sondes a llacs/estanys d'Andorra.</li> </ul>

## Transport

L'import global dels projectes de transport elèctric pel període 2021 a 2025 serà de 48 milions d'euros, amb tres nous projectes per reforçar i ampliar la capacitat elèctrica del país:

- **Construcció d'una nova estació transformadora a la Massana (ETR de la Gonarda)**, un projecte amb un import estimat de 13 milions d'euros, iniciat durant el 2019 i que es preveu finalitzar el 2023. Actualment, l'energia elèctrica consumida per la Vall del Nord es distribueix per Nord Andorra, S.A. (NASA), client de FEDA. La connexió entre FEDA i NASA es fa a través de l'ETR Encamp amb 3 línies de mitjana tensió.

A causa de la gran demanda de la Vall del Nord, així com d'Escaldes-Engordany i Andorra la Vella, l'actual ETR Encamp reparteix més del 49 % del consum total del país. Per tal de repartir més el consum i facilitar l'explotació de la xarxa d'alta tensió, el pla estratègic determina la necessitat de realitzar una subestació en aquest emplaçament.

- **Línia aèria amb doble circuit entre Encamp i Grau Roig passant per Ransol**, per incrementar la capacitat de transport, reemplaçar l'actual línia de 110 kV i millorar l'explotació de la xarxa de transport. El pressupost estimat és de 15,7 milions d'euros (inclòs el desmantellament de l'anterior línia). Es preveu adjudicar el projecte al 2021, amb una durada de tres anys.

- **Construcció d'una nova Estació Transformadora Repartidora (ETR) i una nova línia de 225 kV**, per tal d'ampliar la capacitat d'importació amb Espanya.

- **Inversió en la millora i la capacitat de les actuals instal·lacions** (ETR Encamp, Grau Roig, La Margineda i Ransol), per tal de continuar garantint la seva qualitat de servei. Per això, FEDA preveu la inversió d'un import global de 3 milions d'euros.

## Distribució

En el marc del Pla d'Inversions, s'han localitzat punts on ampliar o millorar la xarxa, amb l'objectiu de respondre als criteris de qualitat de servei, de seguretat i de creixement. Per al període 2021-2025, l'import global dels projectes de distribució ascendeix a 9 milions d'euros.

Així mateix, s'han tingut en compte les obres a la xarxa de mitjana i baixa tensió, per optimitzar l'explotació del sistema elèctric, així com la renovació de comptadors que es durà a terme en els pròxims anys.

## Producció d'energies renovables

L'import previst pels projectes relacionats amb la producció d'energies renovables ascendeix a 29 milions d'euros.

- **Parc eòlic al Pic de Maià**, el projecte més rellevant en estudi, amb una inversió estimada de 27 milions d'euros. Actualment, s'està analitzant la seva viabilitat tècnica i econòmica per avaluar el potencial d'aquesta classe d'instal·lacions. Durant el 2020, s'ha instal·lat un màstil a la zona del Pic del Maià per tenir mesures reals del potencial eòlic de la zona.

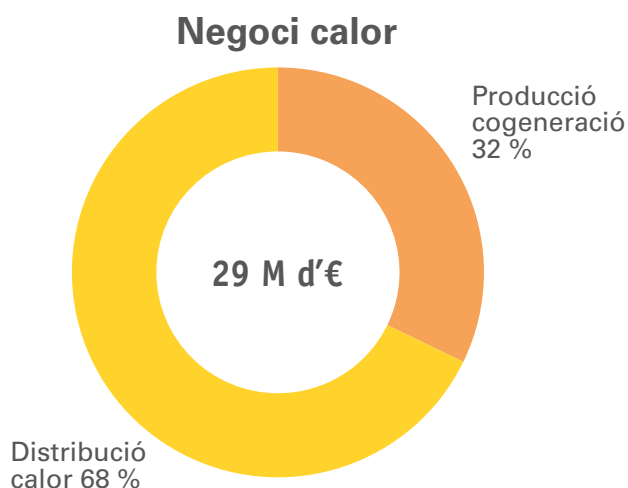
- **Instal·lació de plaques fotovoltaïques a la coberta de l'ETR de Grau Roig i un parc solar**, a la mateixa parcel·la de l'ETR. Aquest projecte té una inversió de gairebé 800 mil euros prevista pel 2021, que ha de permetre valorar el rendiment d'aquesta classe d'infraestructures en alçada i amb condicions climatològiques extremes.

- **Compra de dues rodes Pelton**, ja que aquest 2020 no s'ha dut a terme la renovació dels grups hidràulics a causa del bon estat de la seva maquinària. Aquests recanvis addicionals facilitaran el manteniment preventiu i correctiu, tenint en compte les actuals hores treballades de les rodes instal·lades. La compra es realitzarà entre 2021 i el 2022, per un import total de 500.000 euros.

- **Compra i instal·lació de sondes a llacs i estanys d'Andorra** rellevants per a la producció i la integració d'aquestes sondes amb el sistema de gestió de FEDA.

## Negoci calor

El negoci de calor inclou els projectes relacionats amb la producció, la cogeneració i la distribució



de calor. L'import total d'inversió ascendeix a 29 milions d'euros, un 32 % previst per a la producció d'energia tèrmica i un 68 % per a la distribució detallista.

## Negoci de calor

### Producció i cogeneració

- Projecte de la Central de Cogeneració de Soldeu.
- Projecte de construcció de la Central de La Comella.
- Projecte de central d'Escaldes-Engordany.
- Projecte de la Central de Cogeneració del Pas de la Casa.

### Distribució de calor

- Xarxa de distribució de Soldeu-El Tarter.
- Xarxa de distribució d'Andorra la Vella.
- Xarxa de distribució d'Escaldes-Engordany.
- Xarxa de distribució del Pas de la Casa.

## Producció i Cogeneració

L'import global destinat a la construcció de centrals de producció de calor i cogeneració de calor i electricitat, per al període 2021-2025 ascendeix a 9 milions d'euros. Actualment, FEDA compta amb quatre projectes en curs, els quals es troben en diferents estadis de desenvolupament:

- **Central de Cogeneració de Soldeu**, totalment construïda i en funcionament des del 2016. Transforma gas natural líquid (GNL) en energia tèrmica i elèctrica mitjançant un motor de cogeneració.
- **Projecte de construcció de la Central de la Comella**, iniciat durant el 2019. S'espera acabar durant el primer semestre del 2021. Aquesta central té com a objectiu complementar l'energia tèrmica que s'obté actualment del Centre de Tractament de Residus per abastir la xarxa de distribució d'Andorra la Vella. Així, servirà de suport per a pics de demanda o per a les aturades de funcionament del CTRASA. Inicialment és una central que transformarà GNL en energia tèrmica.
- **Projecte d'Escaldes-Engordany**. Neix de la necessitat de donar una resposta alternativa a la demanda de calefacció elèctrica de les noves construccions. Aquest projecte està previst per al 2021, i la seva particularitat és que es preveu una nova classe d'instal·lació de cogeneració, amb fred i calor.
- **Projecte de la Central de Cogeneració del Pas de la Casa**, que resol de manera global la problemàtica de les fugues de gasoil. Es preveu iniciar durant la segona meitat del 2021 i que pugui integrar una font de producció d'energia renovable, com pot ser la biomassa.

## Distribució de calor

Les xarxes de distribució de calor per distribuir l'energia tèrmica generada en les diferents centrals s'agrupen en 4 sectors, que anàlogament a l'estat de construcció de les Centrals de generació es troben parcialment esteses en el seu territori. L'import global destinat a la construcció de xarxes de distribució de calor per al període 2021 a 2025, ascendeix a 20 milions d'euros.

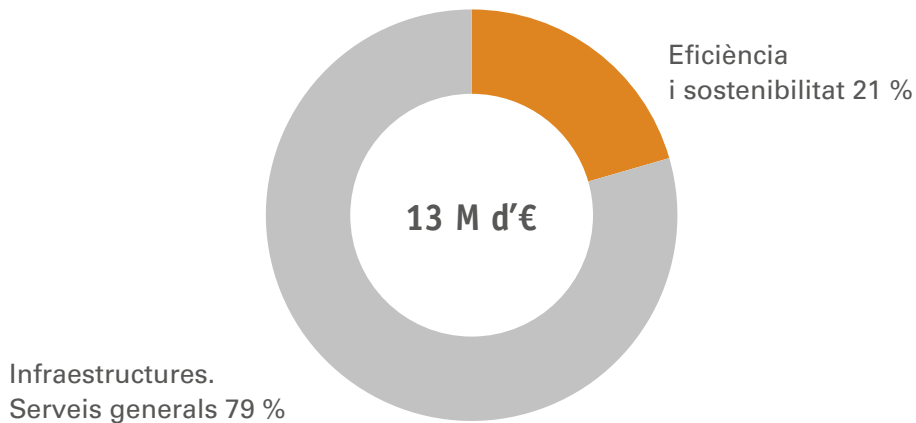
- **Xarxa de distribució de Soldeu-El Tarter**. Aquesta xarxa és la més extensa i la que pràcticament té tota la inversió prevista realitzada. Per als pròxims anys, s'ha previst l'extensió de la xarxa amb nous ramals, sempre que els potencials clients mostrin un interès a embrancar-se.
- **Xarxa de distribució d'Andorra la Vella**. La primera fase troncal es va dur a terme el 2019, la fase 1 al 2020, i les fases 2 i 3 es desenvoluparan durant el 2021 i fins al 2023.
- **Xarxa de distribució d'Escaldes-Engordany**. Es preveu iniciar la seva construcció paral·lelament a la construcció de la central durant el 2021.
- **Xarxa de distribució del Pas de la Casa**. Es preveu en diverses fases al llarg de tres anys fins a arribar a abastir tot el poble del Pas de la Casa.

## Serveis generals

Les inversions dels serveis generals són de dues classes. D'una banda, aquelles destinades al suport general dels negocis, com plataformes i sistemes informàtics, millores en els edificis i instal·lacions, mobiliari i vehicles. D'altra banda, les inversions destinades tant a l'estudi com al desenvolupament de noves línies de negoci potencials. L'import total destinat és de 13 milions d'euros, un 80 % previst per a les infraestructures en general, i un 20 % en noves línies de negoci d'eficiència i sostenibilitat.



## Serveis generals



### Serveis generals

#### Infraestructures per serveis generals

- Plataformes i sistemes.
- Millores generals d'edificis.
- Renovació de la flota de vehicles FEDA.

#### Eficiència i sostenibilitat

- Desplegament de carregadors elèctrics.
- Impuls de la plataforma de mobilitat.
- Nous projectes d'eficiència energètica d'edificis públics.

### Infraestructures per serveis generals

L'import global destinat a aquestes infraestructures per al període 2021-2025 ascendeix a 10 milions d'euros. Els projectes més destacats són:

- **Plataformes i sistemes**, que inclou la inversió en sistemes de telecomanda, softwares i hardware.
- **Millores generals d'edificis**, que inclou la reforma de les oficines administratives, millores al museu del MWh, control d'accessos i seguretat, i altres inversions en enllumenat.
- **Renovació de la flota de vehicles de FEDA**, apostant per l'increment dels vehicles de mobilitat elèctrica.

### Eficiència i sostenibilitat

Tant FEDA com FEDA Solucions aposten per impulsar projectes més eficients i sostenibles amb el medi ambient. Entre les diferents línies d'actuació es troba el seguiment en el desplegament de la xarxa de carregadors elèctrics, l'impuls de l'ús de la plataforma de mobilitat, i nous projectes d'eficiència energètica.

## DESENVOLUPAMENT I INTEGRACIÓ D'ENERGIES RENOVABLES

El compromís de FEDA amb la reducció de les emissions de CO<sub>2</sub> es materialitza en l'aposta per les energies renovables, tant pel que fa a la producció com pel que fa a la importació d'energia. Per això, s'impulsen projectes de producció d'energia renovable al país, i alhora es negocien contractes perquè l'energia importada sigui cada vegada més verda. Aquest 2020 s'ha aconseguit que el 53 % de l'energia consumida a Andorra sigui d'origen renovable, un percentatge molt superior a l'assolit el 2019, quan va representar un 35 % del total.

L'increment de l'energia renovable s'ha aconseguit gràcies a l'augment de la producció de la central hidroelèctrica i també gràcies a l'entrada en vigor del conveni signat amb EDF perquè una part de l'energia que s'importa de França tingui origen renovable garantit.

**El 53 % de l'electricitat consumida a Andorra al 2020 ha estat d'origen renovable.**

Aquest 2020, ha augmentat el percentatge d'energia hidràulica consumida en un 50 %, respecte al 2019, mentre que l'energia nuclear ha disminuït en un 39 %.

Mix Energètic d'Andorra (MWh i %)	2018	2019	2020	2020
Hidràulic	174.172	136.617	205.545	39 %
Nuclear	208.844	228.534	140.498	27 %
Solar	14.872	18.772	20.881	4 %
Gas	39.481	65.577	40.394	8 %
Carbó	30.597	9.406	4.292	1 %
Eòlic	51.288	59.290	54.185	10 %
Fuel	926	1.039	3.713	1 %
Valorització	62.109	62.422	54.759	10 %

### Producció nacional elèctrica

L'electricitat produïda a Andorra prové principalment de la central hidroelèctrica d'Encamp. També es genera electricitat a través

del Centre de Tractament de Residus, de la Central de Cogeneració de Soldeu i d'altres fonts hidràuliques i fotovoltaïques del país. La distribució de la producció elèctrica de FEDA és la següent:

(EU2)

Producció neta mesurada en origen (MWh)	2018	2019	2020
Central hidroelèctrica	114.358	85.597	121.398
Centre de Tractament de Residus	20.511	21.544	19.833
Central de cogeneració elèctrica	5.072	5.576	3.817
Instal·lacions fotovoltaïques	561	723	938

(EU1)

Potència instal·lada	2018	2019	2020
Central Hidroelèctrica (MW)	46	46	46
Centre Tractament Residus (MW)	5	5	5
Central de cogeneració (MW elèctrics) Soldeu	1,7	1,7	1,7

### La central hidroelèctrica d'Engolasters

La central hidroelèctrica d'Engolasters, posada en servei el 1934, ha estat des d'aleshores una font continuada de producció energètica renovable, i al 2020 ha generat aproximadament

el 83 % de la producció d'electricitat d'Andorra. Tot i que la central produeix electricitat durant tot l'any, FEDA gestiona la producció de manera que, en els períodes de més demanda, quan el

preu de l'electricitat a importar és més car, es pugui produir i així limitar l'impacte dels pics de preu en els mercats de l'electricitat dels països veïns.

El bon estat de la central i les feines de manteniment preventiu que es fan han permès que, durant tot l'any, la central no s'hagi hagut d'aturar en cap moment per avaries.

## RÈCORD HISTÒRIC DE PRODUCCIÓ DE LA CENTRAL HIDROELÈCTRICA

La central hidroelèctrica de FEDA ha superat el seu rècord històric de producció, arribant als 121 GWh d'energia elèctrica 100 % renovable en tot el 2020.

El rècord històric de producció es relaciona molt estretament amb les condicions climàtiques registrades durant l'any, que han portat a una molt bona disponibilitat d'aigua per produir electricitat i una correcta gestió d'aquesta per part del personal de FEDA. Així mateix, també ha estat un condicionant positiu les inversions, el manteniment i les renovacions que s'han fet durant tots aquests anys en la central hidroelèctrica. Des de la seva adquisició, FEDA ha invertit 35 milions d'euros en obres de renovació i manteniment de les diferents infraestructures, fet que li ha permès ampliar la potència i garantir el funcionament de la central a ple rendiment.

## Importació d'energia renovable

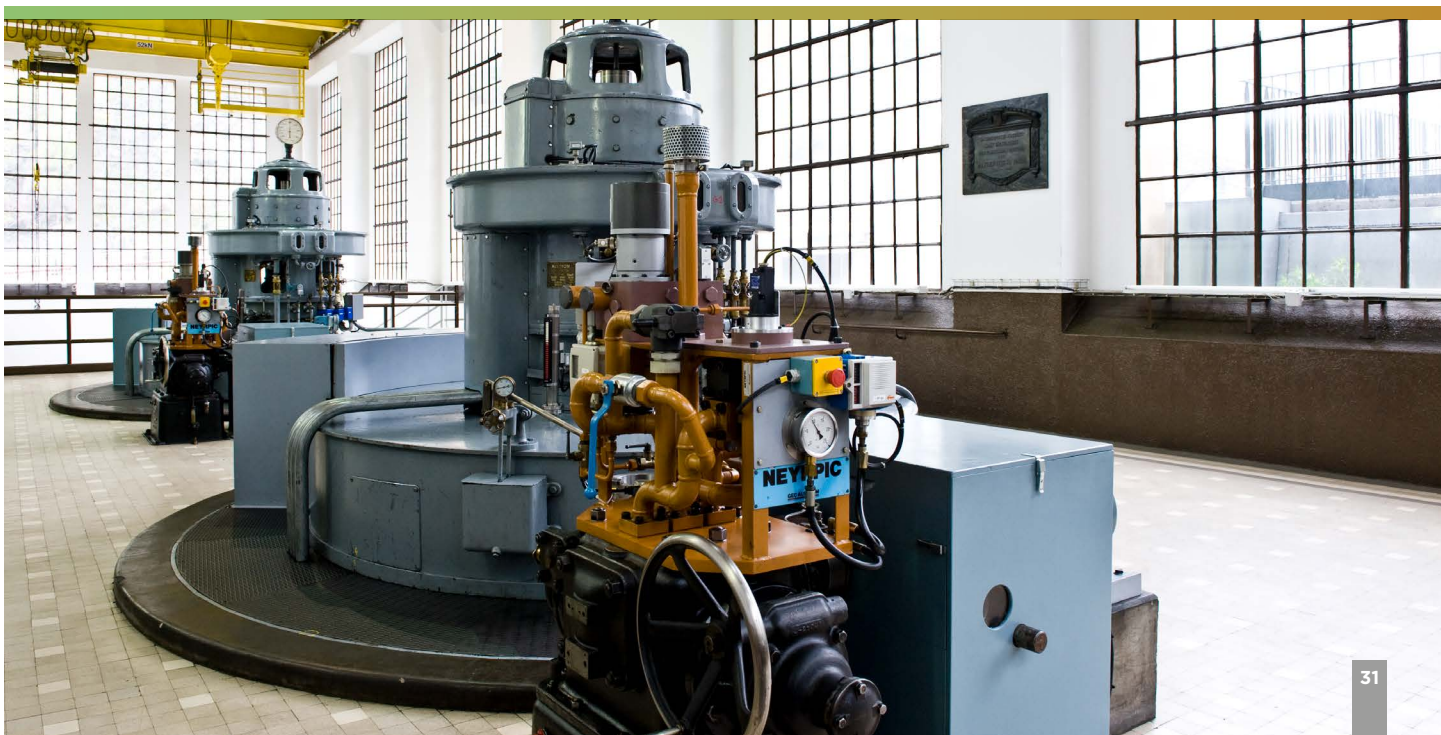
Amb l'objectiu d'apostar cada vegada més per les energies renovables i per la reducció de les emissions de CO<sub>2</sub>, FEDA treballa perquè l'energia que importa dels països veïns sigui també cada vegada més verda. Per això, l'any 2019 es va signar un acord amb EDF perquè una part de l'energia importada de França fos d'origen renovable. Aquest 2020 s'ha signat un contracte similar amb Endesa, que entrarà en vigor al 2021.

**Al 2020 ha entrat en vigor el primer contracte de compra d'energia d'Andorra, que garanteix una part de l'energia d'origen renovable.**

Gràcies a l'acord signat amb EDF, al 2020 ja s'ha comptat amb una part de l'energia importada

amb l'origen hidràulic garantit. Concretament, aquest any ja s'han importat 40.000 MWh/any d'origen hidràulic garantit. Això ha contribuït a augmentar el pes de l'energia hidràulica en el mix global de l'energia consumida a Andorra. A més, en virtut d'aquest mateix conveni, al 2021 s'augmentarà el percentatge d'energia renovable importada, amb la incorporació d'una part d'energia d'origen eòlic.

En la mateixa línia, al 2020, el director general de FEDA, Albert Moles, ha signat amb el director general de comercialització d'Endesa, Javier Uriarte, un contracte d'importació d'energia per als pròxims anys que garanteix que 70 GWh de l'energia que s'importarà al 2021 serà d'origen renovable. Aquesta xifra representa entre el 30 %



i el 35 % de l'electricitat que s'importa anualment d'Espanya.

Així doncs, gràcies a aquests dos convenis es pot preveure que el mix energètic d'Andorra, que al 2020 ja ha comptat amb un pes del 53 % d'energies renovables, encara serà més verd al 2021.

**Gràcies als contractes signats amb Endesa i EDF, el mix energètic d'Andorra serà cada vegada més renovable.**



## VISITA INSTITUCIONAL DE JAVIER URIARTE

La signatura del contracte entre FEDA i Endesa va tenir lloc al gener del 2020 a Andorra, en presència de la presidenta de FEDA, Sílvia Calvó. Amb aquest motiu, el director general de comercialització d'Endesa Energia, Javier Uriarte, va visitar la sala de comandament i control de FEDA, i va poder conèixer les diferents instal·lacions de l'entitat.



## Instal·lacions fotovoltaïques

L'energia fotovoltaïca té un gran potencial de producció a Andorra si s'aprofiten els espais privats, i més concretament, les teulades dels edificis. En aquest sentit, des del 2011, es permet que els particulars produeixin energia fotovoltaïca i la venguin a FEDA. A més, des del 2019 també es permet l'autoconsum per impulsar encara més aquestes inversions. És a dir, els privats que instal·lin plaques fotovoltaïques poden consumir directament l'energia que produeixen i vendre a FEDA l'excedent que no consumeixen.

FEDA facilita la connexió, amb la màxima rapidesa possible, d'aquestes instal·lacions a la xarxa. Tanmateix, ofereix unes tarifes de compra de l'energia fotovoltaïca que també incentiven

aquestes inversions. El preu al qual FEDA paga aquesta energia és superior al que paga per l'energia importada des dels països veïns.

La modalitat de l'autoconsum ha impulsat els projectes fotovoltaïcs. En només dos anys s'han connectat 21 instal·lacions productores d'energia elèctrica, que contrasten amb les 27 instal·lacions que s'havien comptabilitzat durant els vuit anys anteriors. A més, la modalitat d'autoconsum s'ha consolidat com la nova classe d'instal·lació preferent, i al 2020, 10 de les 13 instal·lacions han optat per aquesta modalitat.



**Noves instal·lacions fotovoltaïques d'autoconsum connectades al 2020**

**(+8 respecte de 2019)**



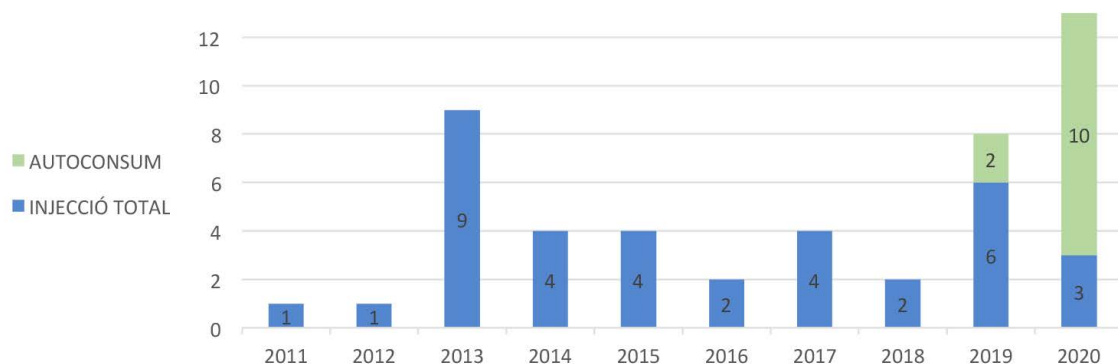


Sistemes d'Autoconsum Fotovoltaic	2018	2019	2020
Nombre de noves instal·lacions fotovoltaiques connectades	0	2	10
Potència total instal·lacions fotovoltaiques connectades (kW)	0	25	231

En l'actualitat, FEDA compta amb 51 Instal·lacions de Generació d'Energia Elèctrica (IGEE) connectades, de les quals la gran majoria són d'energia fotovoltaica.

(EU2)

Energia neta produïda a les instal·lacions fotovoltaiques (kWh)	2018	2019	2020
Energia neta produïda (KWh)	560.884	722.983	938.162



## Pla d'acció d'energies renovables

FEDA aposta per invertir en noves infraestructures de producció d'energia renovable, motiu pel qual aquest any ha reservat una partida de pressupost per a estudis i treballs tècnics, amb els quals s'avaluaran el potencial de producció d'energia renovable, i així dur a terme els projectes aprovats.

Amb aquest **Pla d'acció d'energies renovables**, la companyia vol convertir les energies renovables en el nou pilar del model energètic del país, a través de la inversió en noves infraestructures de producció d'energia renovable i en la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle.

Al 2020, s'han iniciat dos projectes d'infraestructures de producció d'energia renovable que permetran augmentar, en tres anys, la producció energètica nacional d'electricitat en un 40 % i acostar-se als objectius establerts a la LITECC: **un parc solar a l'ETR de Grau Roig** i **els estudis de viabilitat per fer un parc eòlic al Pic de Maià**. A més, el projecte de parc eòlic permetria la producció de l'electricitat renovable en els mesos d'hivern -quan hi ha una major demanda i un encariment del preu-, quan l'energia hidràulica o la fotovoltaica no són suficients per cobrir la demanda.

## APORTACIÓ A LA LLEI LITECC AMB ELS NOUS PROJECTES D'ENERGIES RENOVABLES

### Augmentar la producció nacional

La LITECC fixa l'objectiu d'augmentar la producció elèctrica nacional com a mínim fins al 33 % de la demanda al 2030, i com a mínim, fins al 50 % abans del 2050.

Gràcies als projectes de FEDA, en només tres anys es preveu incrementar la producció elèctrica nacional en un 40 %.



### Reduir les emissions de CO<sub>2</sub>

La LITECC estableix per a 2030 reduir les emissions anuals no absorbides de GEH en relació amb l'escenari *Business as usual*, en un mínim de 37 %.

L'aposta de FEDA per la producció amb fonts d'energia renovable contribuirà a reduir les emissions de CO<sub>2</sub>.



### Assegurar un percentatge d'energia renovable

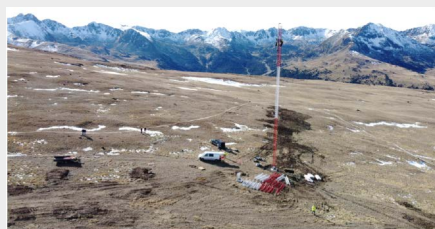
La LITECC vol assegurar un percentatge d'energies de fonts d'origen renovable en relació amb la producció elèctrica nacional, no inferior al 75 %.

Els nous projectes podrien suposar una producció global de 44 GWh/any, un augment del pes de les renovables respecte al total de producció nacional.



## INSTAL·LACIÓ D'UN MÀSTIL AL PIC DE MAIÀ

FEDA ha instal·lat durant el 2020 un màstil de mesures eòliques al Pic del Maià, una infraestructura de 100 metres d'alçada que servirà per registrar el comportament del vent en aquesta zona del Principat. Aquest projecte serveix per analitzar el potencial del possible emplaçament per a la construcció d'un parc eòlic situat a la zona.



Anteriorment, s'han realitzat estudis per calcular la viabilitat d'un parc eòlic a la zona del Pic del Maià, que indiquen que hi ha un bon potencial. Tot i així, s'ha decidit fer mesuraments precisos durant un any per garantir la viabilitat tècnica de la infraestructura i així assolir els objectius d'increment de la producció fixats a la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic.

La voluntat és tirar endavant el projecte del parc eòlic, que permetria produir al voltant de 43 GWh/any, aproximadament la meitat de la producció anual de la central hidroelèctrica de FEDA.

En tot el procés, s'han tingut en compte tant les mesures de seguretat com l'impacte al medi, escollint una tipologia de màstil dissenyat per minimitzar l'impacte ambiental. Així mateix, s'ha protegit la fauna de la zona, treballant la senyalització dels cables d'acer.

## PARC SOLAR DE L'ETR DE GRAU ROIG

FEDA preveu per al 2021 una instal·lació fotovoltaica a la coberta de l'ETR de Grau Roig i un parc solar a la mateixa parcel·la, al costat de l'ETR.

La futura infraestructura preveu una producció aproximada de 1.060 MWh/any i evitarà l'emissió de 94Tn de CO<sub>2</sub> a l'atmosfera a l'any. En total s'instal·laran prop de 1.700 plaques solars.



El parc solar permetrà valorar el potencial del fotovoltaic a Andorra, i en especial, el rendiment d'aquest tipus d'infraestructures en alçada i amb condicions climatològiques extremes. A més, suposarà una millora en la producció d'energies renovables del país.



## COGENERACIÓ I XARXA DE CALOR

FEDA defensa la necessitat d'un nou model energètic que incrementi la producció d'energia nacional i s'orienti cap a un model més diversificat. L'aposta per la cogeneració i les xarxes de calor és un dels exemples d'aquest compromís, que persegueix un doble objectiu: produir electricitat per al conjunt del país i generar calor per distribuir-la a través de les xarxes urbanes.

L'increment de la demanda elèctrica fa que FEDA busqui alternatives per abastir aquesta demanda, especialment en els moments de més consum, quan l'electricitat és més cara. En aquest sentit, a banda de les fonts d'origen renovable que existeixen i que s'estan projectant, cal comptar amb altres alternatives. En aquest context, la cogeneració respon a la particularitat de permetre produir electricitat en els moments de més demanda, ja que l'electricitat es produeix a l'hora que la calor que es necessita per a calefacció. A més, l'oferta de calefacció permet donar una alternativa a la calefacció elèctrica i així evitar que augmenti la demanda d'electricitat en els moments de més puntes de consum.

En aquest sentit, les xarxes de calor són una alternativa per millorar la competitivitat del preu de l'electricitat i evitar la compra d'energia en moments més cars. Ofereixen, per tant, un servei de qualitat com a alternativa a la calefacció elèctrica, evitant futurs problemes de proveïment que puguin venir generats per una alta demanda d'electricitat.

**FEDA aposta per la lluita contra el canvi climàtic mitjançant un model de calefacció urbana produïda per cogeneració, que té una de les petjades de carboni més baixes d'entre les plantes de generació basades en combustibles fòssils.**

La cogeneració i xarxa de calor urbana es compon principalment de tres elements:

- **Central de cogeneració:** sistema de producció centralitzat d'electricitat i calor d'alta eficiència energètica.
- **Xarxa de calor:** conducció enterrada encarregada de transportar l'energia tèrmica en forma d'aigua calenta, des de la central a l'usuari final, per oferir un servei de calefacció i aigua calenta sanitària.
- **Subestacions:** instal·lació ubicada dins dels edificis del client final, on es realitza la transferència de calor entre la xarxa de calor i la instal·lació interior de l'edifici.

A causa d'un augment en el nombre de clients any rere any, la producció d'energia tèrmica de la central de cogeneració de Soldeu s'ha incrementat anualment, i al 2020 ha generat 9.041 MWh. A més, al 2020 s'ha iniciat la recuperació de calor del Centre de Tractament de Residus per convertir-la en energia tèrmica per a la xarxa de calor d'Andorra la Vella, des d'on s'han subministrat 1.092 MWh.

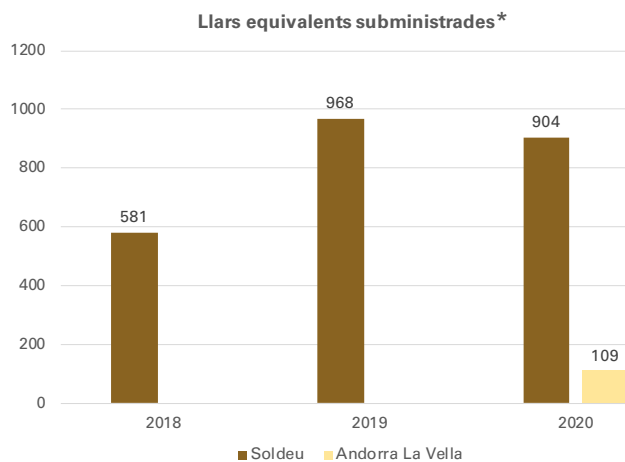
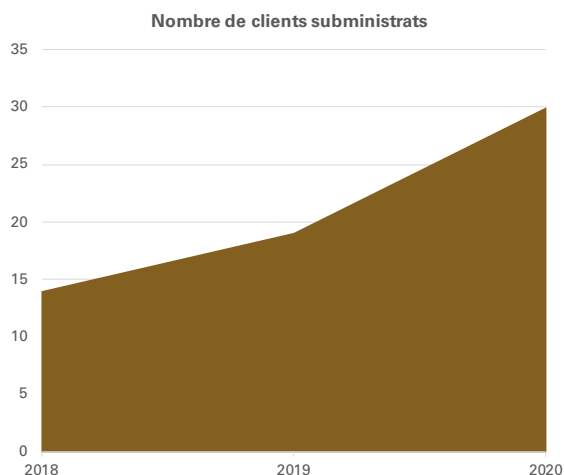
Pel que fa a la producció d'energia elèctrica de la central de cogeneració de Soldeu i el Tarter, ha estat de 3.817 MWh. Tanmateix, ha augmentat el percentatge d'eficiència general al 74,48 % (un 1,89 % més respecte al passat any).

(EU11)

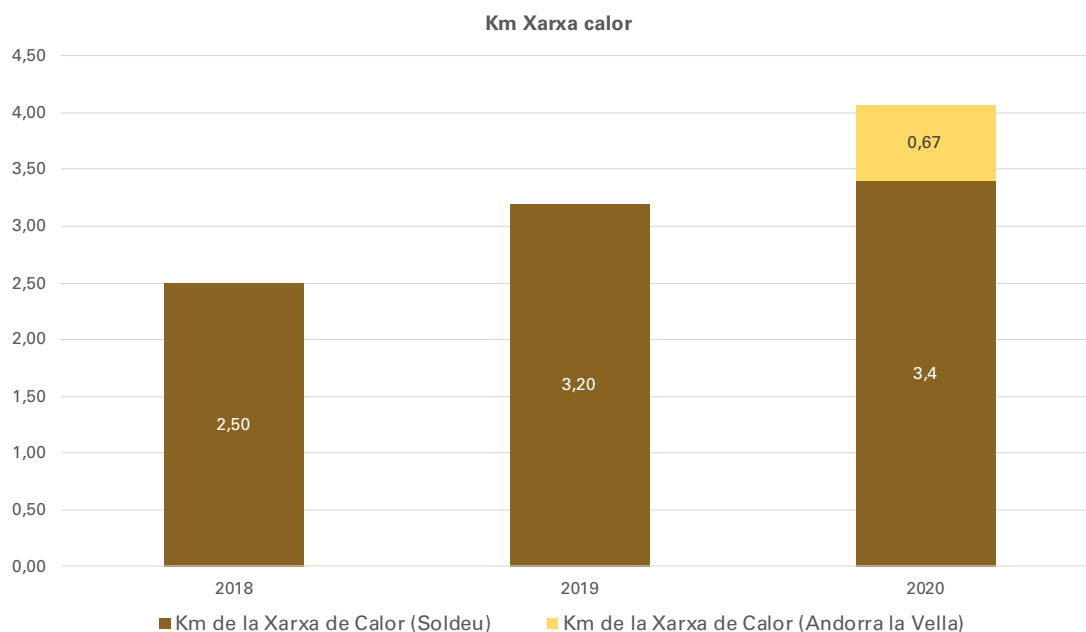
Calor subministrada (kWh)	2018	2019	2020
Soldeu i El Tarter (tèrmic)	5.818.281	9.686.370	9.040.672
Andorra la Vella (tèrmic)	-	-	1.091.760

(EU1)

Potència instal·lada (elèctrica i tèrmica)	2018	2019	2020
Central de cogeneració i suport (MW tèrmics) Soldeu	4	8	8
Central de cogeneració (MW elèctrics) Soldeu	1,7	1,7	1,7
Central de cogeneració i suport (MW tèrmics) Andorra La Vella CTR (Central La Comella)	0	0	3,5
Centre Tractament Residus (MW elèctrics)	5	5	5



\*Les "llars equivalents" s'utilitzen per homogeneïtzar la classe de client, agafant com a referència el consum mig d'un habitatge tipus.



FEDA Ecoterm, la filial encarregada de la construcció de centrals de cogeneració i el desenvolupament de projectes de xarxes de calor, ha seguit treballant durant aquest any en el desplegament de la xarxa de calor urbana d'Andorra la Vella, l'ampliació de la xarxa de Soldeu cap al Tarter i els futurs projectes d'Escaldes-Engordany i del Pas de la Casa.

### Xarxa de calor de Soldeu-el Tarter

La xarxa de calor de Soldeu – el Tarter, la primera d'Andorra, s'ha anat ampliant des de la seva creació. Aquest 2020 destaca l'increment del nombre de clients, entre ells dos nous hotels i un conjunt de 100 habitatges. Aquest augment de la clientela ha permès mantenir la venda d'energia tot i la disminució de l'activitat turística al país a causa de la COVID-19, i en l'actualitat, permet estalviar l'emissió de prop de 1.400 tones de CO<sub>2</sub> l'any.

### Xarxa de calor d'Andorra la Vella

FEDA ha finalitzat al 2020 la construcció de la fase inicial de la xarxa de calefacció urbana d'Andorra la Vella. Així, ha començat a subministrar calor per a calefacció i aigua calenta sanitària gràcies a l'aprofitament de la calor residual de la valorització dels residus al Centre de Tractament de Residus (CTRASA).

En l'actualitat, amb una potència disponible de 3,5 MW tèrmics, s'abasteix de calor els edificis més pròxims, el Centre Esportiu dels Serradells, el Centre Penitenciari i l'escola bressol Conxita Mora. També s'han adherit, durant el 2020, un total de 29 edificis, que s'aniran embrancant a la xarxa de calor durant els pròxims anys.

### Enguany, s'han adherit 29 edificis a la xarxa de calor d'Andorra la Vella.

Durant l'any, FEDA Ecoterm ha iniciat les obres de la primera fase de la xarxa de calor que arriba al nucli urbà. En l'actualitat, ja s'ha realitzat un desplegament en la seva fase inicial de 0,67 quilòmetres de la xarxa, dels 3,5 que s'estimen a la finalització del projecte. En paral·lel, s'ha treballat en la comercialització del servei. La instal·lació utilitza com a combustible primari els residus sòlids urbans. D'aquesta manera,

amb la totalitat de la xarxa connectada, es podran reduir les emissions en 6.700 tones de CO<sub>2</sub> a l'any.

**L'estalvi en emissions de CO<sub>2</sub> que representarà el projecte de la Comella es calcula en unes 6.700 tones de CO<sub>2</sub> a l'any, equivalent a les emissions de 3.500 vehicles a l'any.**

La planta de cogeneració permetrà, a part de la generació d'energia elèctrica que està realitzant avui dia, la generació d'energia tèrmica a partir d'una extracció de vapor de la turbina. A més, durant aquest any, s'ha avançat en les obres de la nova planta de suport al costat del centre de tractament de residus.

## AVANTATGES DE LA NOVA XARXA DE CALOR D'ANDORRA LA VELLA

### Millora de l'eficiència energètica

- La combinació d'una xarxa de distribució de calor a Andorra la Vella amb el Centre de Tractament de Residus permet aprofitar la calor residual generada per la incineració de residus, millorant l'aprofitament energètic de CTRASA.
- La xarxa de distribució de calor permet oferir una solució global més eficient que les solucions individuals.

### Beneficis mediambientals

- La centralització i la millora del rendiment dels punts de combustió contribueix a la reducció de les emissions de partícules i de CO<sub>2</sub>.
- El reemplaçament de calderes individuals de calefacció per la xarxa de calor permet també l'anul·lació de dipòsits de gasoil, fet que contribueix a minimitzar el risc de fuites de gasoil dels dipòsits soterrats.

### Referent en sostenibilitat

- La parròquia d'Andorra la Vella pot esdevenir un referent en matèria de sostenibilitat energètica i mediambiental gràcies a la millora del rendiment energètic del Centre de Tractament de Residus i a la creació d'una xarxa urbana de distribució de la calor generada pel mateix Centre.

Les principals funcions de la planta de suport seran garantir el servei gràcies al subministrament de calor a la xarxa de calor -sempre que el centre de tractament de residus estigui en manteniment o aturat.

## Xarxa de calor al Pas de la Casa

El nou projecte de la xarxa de calor al Pas de la Casa se suma als projectes de cogeneració de FEDA, amb l'objectiu de satisfer la demanda energètica creixent de la ciutadania.

Aquest projecte es percep com una font alternativa de calefacció més sostenible i neta per tal d'incrementar la producció d'electricitat nacional. A més, es preveu que aquesta sigui la primera central de cogeneració andorrana que integri l'ús de la biomassa com a combustible d'origen renovable.

Durant el 2020 s'ha treballat per ajustar i optimitzar el projecte.

## Xarxa de calor d'Escaldes-Engordany

La xarxa de calor d'Escaldes-Engordany partirà d'un nou tipus d'instal·lació tèrmica que combina fred i calor, i que produirà l'equivalent a l'energia de 360 llars.

Durant el 2020, en vista del creixement urbanístic de la zona, FEDA ha treballat en el projecte per poder oferir aquesta alternativa a les noves edificacions, i evitar així que aquestes apostessin per solucions de calefacció elèctrica que provocarien un augment considerable d'aquesta demanda en moments de molt consum.

Així, s'ha iniciat la comercialització de la xarxa de fred i calor, que també abastirà els edificis públics més propers de la parròquia.

## MOBILITAT SOSTENIBLE I NETA

La mobilitat representa la part més important de les emissions de gasos d'efecte hivernacle produïdes al Principat. Seguint amb els compromisos establerts per l'estratègia nacional de mobilitat i la LITECC, des de FEDA es contribueix a impulsar un model de mobilitat més sostenible per al país. Al 2020, la companyia

ha treballat en diferents projectes relacionats amb la recàrrega de vehicles elèctrics a la via pública i la plataforma de mobilitat intermodal.

## Plataforma de mobilitat intermodal MOU\_T\_B



Amb l'objectiu d'oferir als usuaris i usuàries un mapa global de la mobilitat a Andorra, des de FEDA Solucions s'ha posat en funcionament l'**aplicació de mobilitat MOU\_T\_B**, que té per objectiu facilitar la mobilitat sostenible al Principat d'Andorra.

### Al 2020, FEDA ha posat en marxa l'app MOU\_T\_B, que facilita la mobilitat sostenible al Principat d'Andorra.

Des del juny del 2020, ja està disponible l'aplicació MOU\_T\_B a través de les plataformes de descàrrega habilitades per Android i iOS.

La nova aplicació engloba la informació en temps real de les línies de transport públic nacional per fomentar una mobilitat més fàcil i sostenible. Així, ofereix la possibilitat de consultar el recorregut recomanat per anar d'un punt a un altre del Principat, i facilita la informació del temps necessari, dels mitjans de transport recomanats i del seu preu.

Així mateix, des del novembre, els usuaris i usuàries poden efectuar el pagament dels tiquets setmanals i mensuals des de la mateixa aplicació. En una propera fase, també s'oferirà la venda de paquets de viatges T10, T20, T30 i T40.

Igualment, ja s'ha integrat la informació dels carregadors de vehicles a la via pública i de la ubicació i l'estat d'ocupació dels aparcaments amb barrera del Comú de Canillo.

Concebuda com a plataforma de mobilitat intermodal, l'objectiu és que en un futur integri totes les modalitats de mobilitat sostenible

**Mou\_T\_B per Andorra amb la nova app per la mobilitat sostenible.**

Consulta el millor recorregut entre dos punts, comprova els horaris en temps real de la xarxa d'autobusos i compra els teus bitllets en línia.

Uneix-te al club dels #HeroisUrbans

FEDA SOLUCIONS

## FUNCIONALITATS DE L'APP MOU\_T\_B

- Informació del servei nacional d'autobusos: línies, horaris i tarifes dels bitllets.
- Possibilitat de comprar tiquets senzills i abonaments setmanals i mensuals, amb pagament directament des de l'APP.
- Informació de la ubicació i l'estat d'ocupació dels carregadors de vehicles elèctrics.
- Informació de la ubicació i de l'estat d'ocupació dels aparcaments amb barrera del Comú de Canillo.

## Descàrregues de l'APP MOU\_T\_B durant 2020

1.500

del país en un únic espai, com ara el transport públic, el servei de bicicleta elèctrica compartida, la xarxa de carregadors per a vehicles elèctrics i la informació de tots els aparcaments del país.

Aquest 2020, FEDA ha dut a terme una campanya de sensibilització per a un model de mobilitat més sostenible i de promoció de l'aplicació. La campanya ha girat entorn dels Herois urbans, els Herois del canvi, que gràcies a les seves accions diàries contribueixen a reduir els gasos d'efecte hivernacle i millorar la qualitat de l'aire.

(302-5)

## Xarxa de carregadors

FEDA forma part del **Programa Engega**, impulsat pel Govern d'Andorra. Gràcies a aquest, Andorra ha incrementat el nombre de vehicles elèctrics purs i híbrids endollables a les carreteres del país. Des de FEDA, i en col·laboració amb el Govern, es continua treballant per la implantació i la millora de la xarxa de carregadors per a vehicles elèctrics.

Al 2020, a causa de la reducció de la mobilitat durant els mesos de confinament, FEDA ha disminuït el nombre de recàrregues efectuades en la seva xarxa, a més d'aturar la instal·lació prevista d'alguns dels seus carregadors. No obstant això, s'ha pogut reprendre l'activitat, amb 9 carregadors més respecte a 2019, 2 a la via pública i 7 privats.

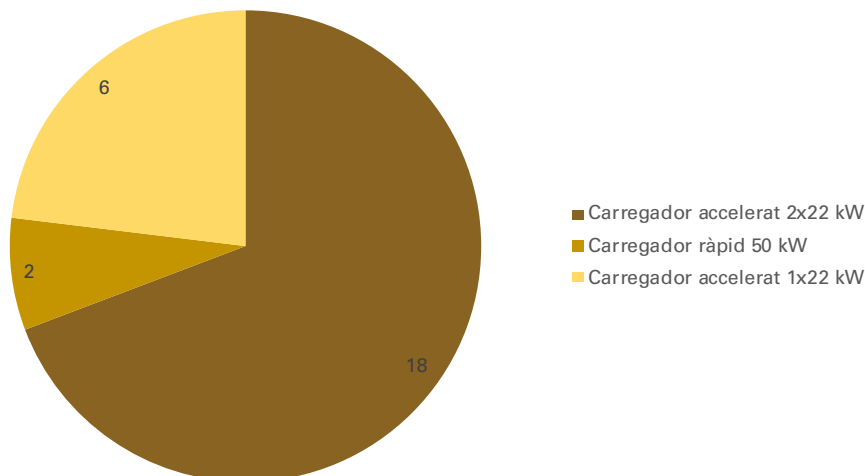
**Al 2020, FEDA ha posat en marxa Electromaps, la nova plataforma de recàrrega de vehicles elèctrics públics i privats.**

Tanmateix, aquest any, la companyia ha renovat la seva **plataforma Electromaps**, encarregada de la recàrrega de vehicles elèctrics. D'aquesta forma, FEDA gestiona els diferents punts de recàrrega públics, una millora que permet accedir a les diferents tarifes de la clientela, la xarxa de carregadors i la ubicació d'aquests. Així mateix, des de la plataforma, la clientela pot gestionar el seu saldo i consultar la disponibilitat dels carregadors.

Carregadors de vehicles elèctrics	2018	2019	2020
<b>Dades generals (només via pública)</b>			
Energia total recarregada (kWh)	110.000	140.000	109.000
Temps mig de càrrega (hores)	1,91	1,41	1,11
<b>Nombre de carregadors públics i privats</b>			
Carregadors a la via pública	20	24	26
Carregadors privats	68	105	112
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>129</b>	<b>138</b>

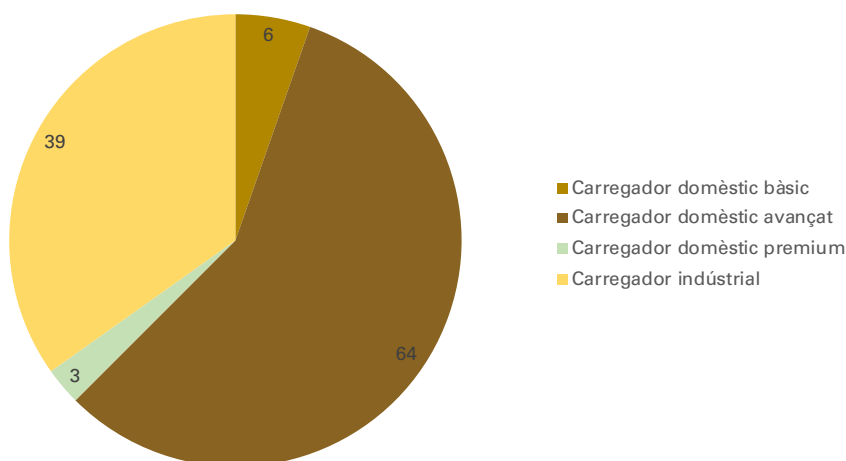
(302-5)

Nombre de carregadors públics per potència / tipus



(302-5)

Nombre de carregadors privats per potència/tipus



## Xarxa pública

El servei de recàrrega de vehicles elèctrics a la via pública requereix la instal·lació d'aparells de recàrrega. Aquests es connecten a Internet per a poder efectuar-ne l'exploració de forma remota des de la plataforma de gestió de la recàrrega de vehicles elèctrics.

En el marc del Pla d'Implantació de Carregadors de Vehicles Elèctrics, es defineixen els criteris tècnics dels carregadors de la via pública i les condicions del servei i les tarifes aplicables en l'àmbit nacional.

En l'actualitat, FEDA compta amb 26 carregadors a la vida pública. Durant el 2020, s'han instal·lat 2 nous carregadors de tipus "accelerat", que permeten una recàrrega en 5 o 6 hores. En canvi, no s'ha instal·lat cap de tipus "ràpid" (amb una recàrrega en mitja hora), tot i que es preveu pel 2021.

## Xarxa privada

FEDA Solucions ofereix carregadors en règim d'arrendament, pensats per a les càrregues de vehicles elèctrics i flotes, tant a les llars i a



les empreses, com en aparcaments públics o d'ús públic. Per a aquests tipus de transports, existeixen models de carregadors domèstics (per a privats) i de tipus industrial per a empreses (per al sector públic i de serveis).

Al 2020, tot i la disminució de l'activitat per part del sector empresarial, FEDA ha sumat 7 carregadors de tipus domèstic a la seva xarxa, que aquest any se situa en 112 carregadors.

#### · Carregadors privats domèstics

Des de FEDA Solucions es treballa per oferir el servei d'instal·lació dels carregadors per a particulars, amb la possibilitat d'adquirir el servei a través d'un lloguer mensual.

En aquest sentit, des de la companyia s'ha dissenyat una política d'implantació dels carregadors en aparcaments privats domèstics, així com la possibilitat de subministrar els carregadors en règim de lloguer.

Per a aquest tipus de xarxa existeixen tres models de carregadors domèstics: el model Bàsic, l'Avançat i el Premium. Els dos últims integren a través d'una app les dades del servei de recàrrega dels usuaris i usuàries.

#### · Carregadors privats industrials

Aquest tipus de xarxa de recàrrega contempla els carregadors de vehicles elèctrics en aparcaments d'empreses, tant en règim exclusiu com en públic i facilita el subministrament en règim de lloguer.

A més, FEDA facilita a la clientela la gestió de les dades a través de la plataforma Electromaps, per tal que tinguin el detall de les recàrregues elèctriques efectuades en les seves instal·lacions.

Aquest tipus de carregadors estan pensats majoritàriament per als hotels situats al país.

### 1 Bàsic

- Cable integrat
- Càrrega lenta

### 2 Avançat

- Cable integrat
- Càrrega ràpida
- Control mitjançant Bluetooth
- Consulta del consum
- Programació horària

### 3 Premium

- Cable integrat
- Càrrega ràpida
- Control via Wifi
- Consulta del consum
- Programació horària
- Pantalla tàctil
- Identificació personal

## Tria el teu aparell!

La càrrega més segura i recomanada pels fabricants





## ORIENTACIÓ A LA CLIENTELA



(103-2 i 103-3 Experiència de la clientela)

### EXPERIÈNCIA DE LA CLIENTELA

FEDA entén la relació amb la clientela com una responsabilitat compartida entre tots els col·laboradors, a través d'un comportament íntegre, professional i de respecte mutu, que perpetui una relació a llarg termini basada en la confiança.

Per aquest motiu, treballa cada dia per donar un servei segur i de qualitat a través d'una correcta gestió de l'accés a la xarxa, una experiència satisfactòria i una aposta continuada per la innovació.

#### Suport i contribució a la societat

El compromís de FEDA amb l'entorn va més enllà de la generació d'activitat econòmica. Durant la crisi de la COVID-19, s'han promogut mesures per ajudar les persones i sectors més afectats.

Enguany, i de forma transversal, ha unificat els seus esforços per ser al costat de la clientela. Durant aquest temps, ha iniciat diferents mesures de suport, tant per als clients domèstics, com per a les empreses i els autònoms, amb l'objectiu de donar suport a totes les parts. En aquest sentit, arran de la pandèmia, des de FEDA es van adaptar de forma immediata els processos interns i es va impulsar la coordinació dels equips per desenvolupar un nou sistema que permetia la sol·licitud de descomptes

via web i la integració de les dades en el sistema de facturació de la companyia.

Les mesures de suport, no s'han aplicat només als clients on FEDA distribueix i comercialitza electricitat, sinó que s'han fet extensives a tots els clients del Principat. Per aquest motiu, FEDA ha compensat a les empreses distribuïdores els descomptes que han aplicat a la seva clientela, retribuint-li la quantitat d'energia subministrada amb descompte (kWh) al preu mitjà de compra de l'empresa distribuïdora. En aquest sentit, per compensar també els efectes en la part fixa, FEDA

#### AJUDES RELACIONADES AMB LA COVID-19 PER A LA CLIENTELA

- Gestions d'altres i baixes del subministrament elèctric via telefònica o per correu electrònic (presencial des de juny).
- Aturament dels talls de subministrament elèctric per impagament.
- Possibilitat d'ajornar o fraccionar el pagament de les factures elèctriques fins a dotze mesos sense interessos.
- Descomptes de fins al 100 % de la factura elèctrica per a empreses i autònoms aplicats en diferents fases de la pandèmia.

va permetre que les companyies distribuïdores poguessin, mentre durava la crisi sanitària i la disminució del consum associada, disminuir el seu terme de potència contractada (en condicions normals, aquesta reducció només es permetria un cop l'any sense possibilitat de tornar a modificar-se en aquest període).

**Més de 3.500 contractes associats a diferents empreses i autònoms del país s'han acollit durant el 2020 a la reducció de la factura.**

**Durant el 2020, FEDA ha aplicat descomptes d'un valor de més de 3,4 milions d'euros, amb la finalitat de pal·liar els efectes de la COVID-19 i mostrar el seu suport a la clientela.**

## COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT I EL TEIXIT ECONÒMIC D'ANDORRA

Des de l'inici de la crisi sanitària, i seguint les mesures decretades pel Govern, FEDA ha aplicat reduccions de fins al 100 % de la factura per a les empreses i els professionals que han hagut d'aturar la seva activitat, i del 80 % per a aquells que han hagut de reduir-la.

A la primera onada de la pandèmia (de març a agost), FEDA va facilitar descomptes a totes aquelles empreses amb activitat suspesa o limitada.

A la segona onada, FEDA es va sumar novament a les ajudes facilitades pel Govern d'Andorra per tal de donar suport a totes aquelles empreses afectades pels efectes de la COVID-19: pistes d'esquí, empreses amb ERTO i empreses amb ajuts de lloguer.

En resum, els descomptes aplicats en aquest 2020 han estat els següents:

Descomptes aplicats per FEDA	
Concepte	2020
Descompte directe a clientela FEDA	1,74 M €
Compensació descompte aplicat per distribuïdores a clientela	0,3 M €
Disminució del terme de potència per part de les distribuïdores	0,4 M €
<b>Total 1a onada</b>	<b>2,44 M €</b>
Descompte directe a clientela FEDA – Ajuts lloguer	0,04 M €
Descompte directe a clientela FEDA – ERTO	0,43 M €
Descompte directe a clientela FEDA – Pistes d'esquí	0,41 M €
Compensació descompte aplicat per distribuïdores a clientela	0,13 M €
<b>Total 2a onada</b>	<b>1,02 M €</b>
<b>Total</b>	<b>3,46 M €</b>

Cal esmentar, però, que a tancament d'exercici, els descomptes de la 1a onada han continuat vigents (per 7 clients pels quals la seva activitat no s'ha arribat a obrir: discoteques i locals d'oci nocturn), i dels de la 2a onada, amb l'excepció del descompte directe a les pistes d'esquí, que finalitza l'1 de gener de 2021.

## Salut i seguretat de la clientela

(103-2 Comunitats locals, 103-2 i 103-3 Salut i seguretat del client, 416-1)

La seguretat i la salut de la clientela han estat sempre una prioritat per a FEDA. Al 2020, a

causa de la pandèmia de la COVID-19, aquest àmbit ha guanyat encara més rellevància. Així, des del Departament de Seguretat de FEDA s'han promogut totes les mesures de seguretat decretades pel Govern i s'han impulsat prevencions suplementàries per evitar qualsevol contagi entre la clientela.

Les oficines d'atenció al client de FEDA s'han adaptat a la situació. S'han instal·lat pantalles de protecció entre el personal de FEDA i la clientela, s'ha reduït l'aforament dels espais, s'ha desinfectat constantment els espais comuns, s'ha ofert gel hidroalcohòlic i s'ha fet un ús permanent i correcte de la mascareta per part de totes les

persones d'atenció al client. A més, es va potenciar la contractació en línia de les tarifes elèctriques, fins ara una modalitat únicament presencial.

Tanmateix, s'han mantingut totes les mesures de seguretat habituals per garantir la seguretat de la clientela. A causa de la seva tipologia de negoci, la companyia té molt present la seguretat de les seves instal·lacions. Per aquesta raó, es fan inspeccions periòdiques, es verifica les correctes condicions de totes les instal·lacions, i l'anàlisi i la gestió dels possibles riscos que se'n puguin derivar.

D'altra banda, disposa d'un sistema de seguretat d'empresa i un mapa de riscos, els quals s'avaluen periòdicament. Així assegura que en el 100 % del servei s'avaluen els impactes en salut i seguretat per a la clientela i el conjunt de la societat, i es treballa per generar el mínim impacte en l'entorn natural i humà de les instal·lacions de FEDA.

També es comparteix amb professionals dels sectors de l'agricultura, la construcció i la pesca consells i recomanacions per evitar possibles accidents amb les línies elèctriques; així com consells de bon ús d'electrodomèstics i il·luminació per al conjunt de la ciutadania.

## Satisfacció i escolta activa

(103-3 Disponibilitat i fiabilitat, 103-3 Interconnexió i eficiència del sistema, 102-44)

Des de fa més de deu anys, la companyia realitza una enquesta de satisfacció anual que permet conèixer les expectatives i opinions dels usuaris i usuàries, amb l'objectiu de millorar el servei. Consta de dues fases, una quantitativa i una de qualitativa. La primera fase quantitativa es porta a terme a través de trucades telefòniques. Per primera vegada, durant el 2020 s'ha incorporat una enquesta en format digital. En una segona fase qualitativa, s'han realitzat diferents sessions grupals per tipologia de tarifa. I com a novetat, aquest 2020 s'han realitzat entrevistes individualitzades a la clientela de la tarifa verda.

**Per afavorir la participació de la clientela de FEDA en l'enquesta de satisfacció, aquest any s'ha introduït la possibilitat de respondre l'enquesta en modalitat digital.**



Durant el procés, FEDA ha recollit les diferents propostes de millora i recomanacions, amb l'objectiu de reorientar les seves accions i integrar les diferents perspectives en els objectius empresarials.

Els resultats de l'enquesta han mostrat que FEDA manté els índexs d'excel·lència que ja havia assolit els darrers anys. En concret, són prop de 1.200 persones les que han participat en l'enquesta de manera telefònica, en línia o en sessions de grup i que han donat una puntuació global del 8,1 sobre 10.

De l'estudi se'n desprèn que els clients valoren molt positivament la imatge de FEDA, i en aquest sentit, valoren especialment bé la fiabilitat, la rapidesa, l'eficiència així com el bon servei ofert per FEDA.

Més concretament, els factors que influeixen en aquesta satisfacció i que es valoren millor són l'atenció personal i la competència professional del personal de FEDA amb una nota del 8,5 i 8,3 respectivament. Els mitjans tècnics emprats i la capacitat de resolució de problemes tècnics també han obtingut una bona valoració amb un 8,1. Els indicadors que han estat menys ben valorats han estat el producte ofert, amb un 7,8 i el preu amb un 6,8. Tot i això, aquest últim ha experimentat un repunt respecte a la valoració de l'any passat que se situava en 5,4. Així mateix, la clientela de FEDA valora la contribució en l'entorn, i percep l'aposta de la companyia per la sostenibilitat gràcies al desenvolupament de múltiples iniciatives relacionades amb la protecció del medi ambient i amb el desenvolupament econòmic del país.

D'entre les propostes de millora, FEDA recull la necessitat d'augmentar la interacció amb els seus clients i clientes i de posar a la seva disposició més informació sobre els projectes i iniciatives de la companyia. Igualment, s'ha detectat la conveniència de crear un grup de treball per analitzar les necessitats dels grans clients de FEDA i analitzar com millorar l'atenció que se'ls ofereix.



(102-44)

Satisfacció general de FEDA			
Resultats de l'enquesta de satisfacció general de FEDA (sobre 10)	2018	2019	2020
Atenció personal	8,3	8,4	8,5
Qualitat producte	7,8	7,9	7,8
Tecnologia	8,4	8,4	8,1
Mitjans humans	8,2	8,4	8,3
Servei tècnic	7,8	7,8	8,1
Preu	6,1	5,4	6,8
Sensibilitat mediambiental	7,4	7,3	7,6
<b>Valoració mitjana</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>



**Satisfacció de la clientela amb el servei d'atenció al públic de FEDA**

Adicionalment, FEDA realitza una enquesta telefònica per conèixer el grau de satisfacció dels clients i clientes rebuda per part d'atenció al client, que aquest 2020 es troba en un 4,59 d'un total de 5 punts. Aquesta enquesta es realitza a aquells clients i clientes que hagin tingut contacte amb atenció al client durant els últims tres mesos.

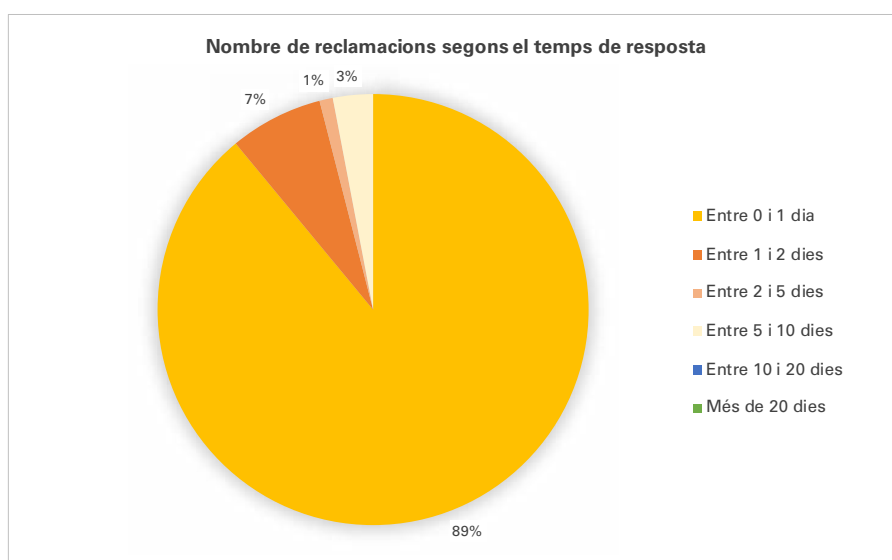
D'aquesta forma s'assegura la fiabilitat de les respostes al ser una experiència més recent. Alguns dels suggeriments compartits per la clientela, com ara potenciar la digitalització, formaran part de les accions futures per seguir adaptant FEDA a les noves necessitats de l'entorn.

**Durant el confinament, es va reforçar l'equip d'atenció al client, que ha respost en tot moment amb la màxima eficàcia a les demandes rebudes.**

(103-3 Salut i seguretat del client, 103-3 Accés a l'energia)

Pel que fa a les queixes i reclamacions, l'àrea de Facturació realitza de forma periòdica una anàlisi d'aquestes a través del mecanisme de gestió intern, per tal de mitigar-les i plantejar les millores corresponents. Al 2020 s'ha treballat en una nova tipificació de les queixes, que permet elaborar una anàlisi més acurada dels comentaris compartits.

D'entre les percepcions més valorades es troba la rapidesa en la resposta a l'hora de resoldre les incidències tècniques amb el subministrament. Mostra d'això és que el 89 % de les incidències rebudes durant el 2020 s'han solucionat en un termini menor a les 24 hores:



A més, al 2020, FEDA ha tornat a realitzar una enquesta de satisfacció als usuaris i usuàries del servei d'averies de baixa tensió per conèixer el servei realitzat per part del Despatx Elèctric d'Explotació, la qual ha obtingut una valoració molt positiva per part d'aquests.

**Durant el 2020, la clientela de FEDA ha valorat amb una mitjana de 4,53 sobre 5 el servei d'averies de baixa tensió que es dona a FEDA.**

## Privacitat i seguretat de la informació

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

En l'aposta de la companyia per la transformació digital, FEDA garanteix el dret a la intimitat i al compliment amb la legislació vigent al Principat d'Andorra en matèria de recollida, gestió i utilització de dades.

Per aquest motiu, compleix de forma estricta amb la Llei 15/2003, qualificada de Protecció de Dades Personals, en què inscriu en l'Agència Andorrana de Protecció de Dades tots aquells fitxers que continguin dades de caràcter personal de la plantilla, clientela, empreses proveïdores i candidats i candidates.

A més, implanta mesures tècniques i organitzatives que assegurin una correcta gestió de les dades personals i confidencials de tots els usuaris i usuàries, comproment-se a garantir la confidencialitat de les dades i no cedir-les a tercers, excepte els casos de consentiment exprés o per imperatiu legal. Un exemple és l'actual **Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI)**, a través del qual assumeix la responsabilitat d'implantar, mantenir i millorar la protecció de les dades, així com proveir de recursos materials i humans que permetin aconseguir nivells adequats de seguretat.

Des de 2019, FEDA compta amb un responsable de seguretat de la informació, i durant aquest 2020 s'ha desplegat el **Pla Director de Privacitat**, que s'emmarca dins del **Pla Director de Seguretat de la Informació**, amb el qual es vol donar compliment a la Llei RGPD europea, a la Llei andorrana de protecció de dades LQPD, entre altres legislacions en l'àmbit de la protecció de les dades personals.

## Comunicació sostenible i digital

(103-2 i 103-3 Transformació digital i ciberseguretat)

FEDA disposa de diversos canals de comunicació i diàleg i s'adapta a les diferents necessitats i tipologies de clients, a la vegada que fomenta un contacte continu amb tots ells.

Alguns dels canals escollits per a permetre el diàleg bidireccional són les xarxes socials com Instagram, Facebook i Twitter, on es comparteix informació actualitzada. Tal com es mostra a la següent taula, aquest 2020 s'ha augmentat de forma considerable els seguidors en cadascun dels canals esmentats. Enguany, l'àrea de Comunicació Corporativa ha potenciat l'ús de les xarxes socials, a través de les quals ha compartit informació relativa a la gestió de la pandèmia i als ajuts oferts en aquest àmbit i ha donat resposta als dubtes que se li han anat plantejant.

**Aquest 2020, FEDA s'ha esforçat a comunicar de forma proactiva les diferents mesures d'ajuda a la societat amb motiu de la COVID-19. S'ha informat a la clientela el suport de la companyia a través de descomptes, ajudes i resolució de gestions, entre d'altres.**

Durant aquest any, FEDA ha publicat al voltant d'una trentena de posts al mes en cada una de les xarxes socials i ha compartit continguts relacionats amb la feina diària de l'equip de FEDA, amb els projectes i iniciatives de l'entitat, i també amb temàtiques d'interès relacionades amb el món de l'energia, la sostenibilitat i l'eficiència energètica, entre d'altres.

A més, a través dels webs de FEDA, FEDA Solucions, FEDA Ecoterm i FEDA Cultura, el grup també ofereix informació a la clientela sobre diferents aspectes d'interès.

## COMPROMÍS AMB LA PRIVACITAT DE LA CLIENTELA

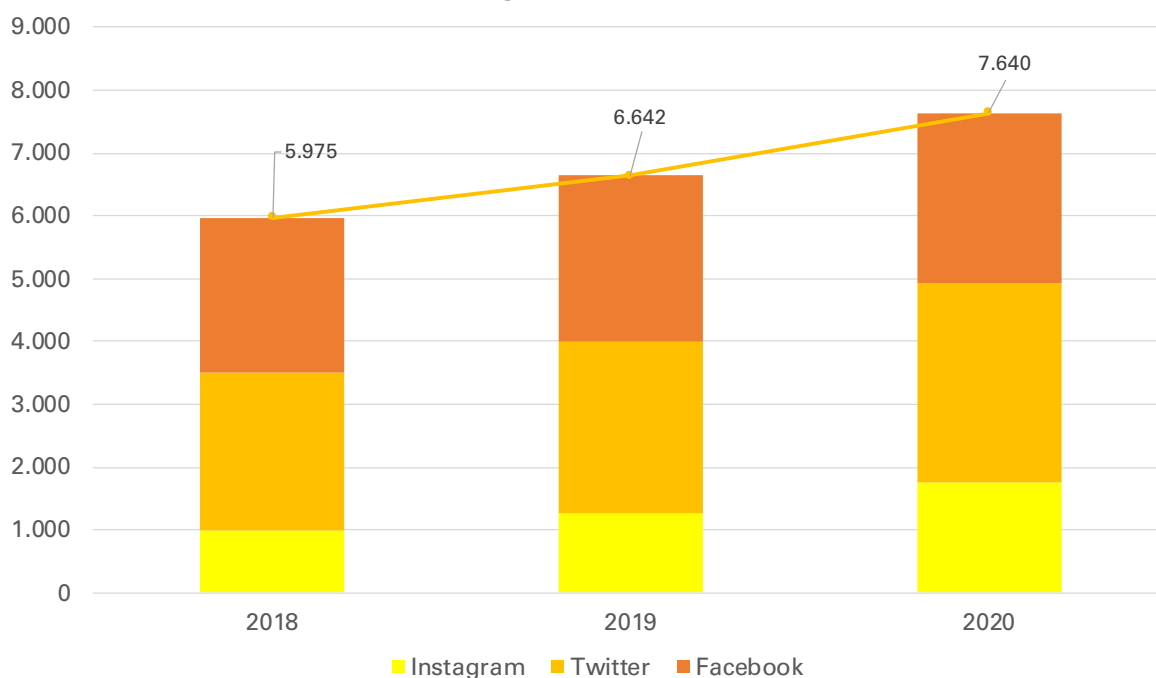
- Comunicació clara i simple, de conformitat amb la normativa vigent, i sense omissions.
- Comunicació de les eventuais modificacions contractuals, les variacions de les condicions econòmiques i tècniques del subministrament o venda de productes.
- Tracte proper, caracteritzat per la disponibilitat, el respecte i la cortesia.
- Garantia d'estàndards de qualitat dels serveis i productes oferts.
- Atenció dels suggeriments i reclamacions.

## OBJECTIUS DEL PLA DIRECTOR DE SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

- Millora de la seguretat i privacitat, amb enfocament transversal.
- Gestió sistèmica del risc, amb anàlisi dels impactes.
- Certificació ISO 27001, en matèria de seguretat de la informació.
- Certificació ISO 27701, en matèria de privacitat.

Seguidors i seguidores de @FEDA	2018	2019	2020	Increment 2019-2020
Instagram	997	1.273	1.753	27 %
Facebook	2.460	2.636	2.704	3 %
Twitter	2.518	2.733	3.183	14 %

Seguidors de FEDA



## ACCÉS A L'ENERGIA

(103-2 i 103-3 Màrqueting i etiquetatge, 103-2 i 103-3 Accés a l'energia)

FEDA exerceix un paper clau en l'ordenament energètic del país. Gràcies a la generació, el transport i la distribució d'energia elèctrica, garanteix l'accés al conjunt de la clientela. Amb l'objectiu d'oferir una distribució equitativa de l'energia, disposa d'un sistema de tarifes aprovades pel Govern d'Andorra, amb prèvia proposta per part de FEDA, com a operador de mercat.

### Tarifes adaptades

(103-2 i 103-3 Màrqueting i etiquetatge, 417-1, 203-2, EU3)

El model de tarifes de FEDA està adaptat a les diferents necessitats dels consumidors i consumidores, que majoritàriament es concentren en l'ús domèstic, els petits comerços, els hotels i les administracions públiques.

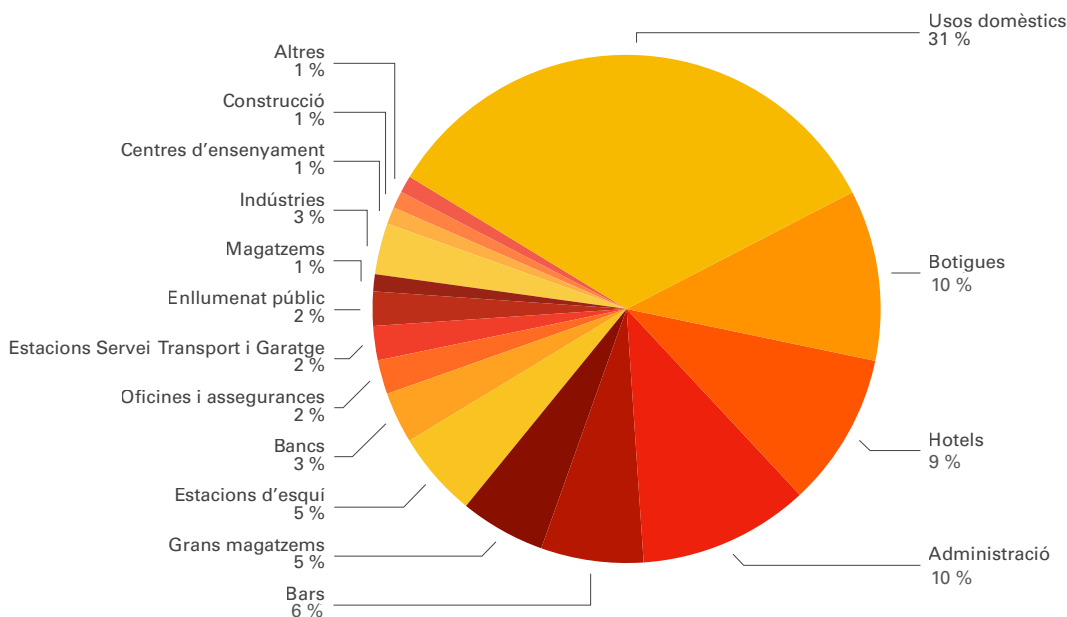
**El Govern ha aprovat, a proposta de FEDA, la congelació de les tarifes elèctriques per al 2021, amb l'objectiu d'ajudar a la ciutadania i al teixit empresarial en moments de crisi.**

Anualment, el Govern aprova les tarifes elèctriques segons una proposta presentada per

FEDA. Aquesta proposta té en compte diferents tarifes segons la tipologia de client (domèstic o professional), segons la modalitat de consum (tarifa plana o horària) i segons la potència necessària (tarifa blava, vermella o verda).

La proposta de tarifes que elabora FEDA anualment té com a objectiu repercutir de forma justa en els preus de compra de l'energia, mantenir una estabilitat a llarg termini i donar resposta a les diferents necessitats de la clientela, a la vegada que garanteix a FEDA la capacitat d'assumir les fluctuacions de preu del mercat. Els increments proposats al llarg dels anys, doncs, han estat sempre moderats, i permeten a FEDA oferir uns preus molt competitius en relació amb els països del seu entorn.

FEDA compta amb dues grans tipologies de tarifes elèctriques: per a particulars i per a professionals. Per una banda, les tarifes per a particulars (blava domèstica) poden contractar-se amb modalitat de tarifa plana, o per discriminació horària, amb l'objectiu de potenciar el consum en les hores en què el cost de l'energia és més baix. A més, amb la voluntat de facilitar l'accés a l'electricitat a tothom, per a les persones beneficiàries d'un ajut del Ministeri d'Afers Socials, existeix la tarifa bonificada, que eximeix del pagament del terme de potència mensual.





Per una altra banda, les tarifes per a professionals també compten amb la modalitat de tarifa plana i la de discriminació horària. En aquest cas, hi

ha tres tarifes diferents en funció de la potència contractada: blava professional, vermella i verda.

## TARIFES ELÈCTRIQUES PER A PARTICULARS

### Tarifa Blava Domèstica

Pensada per a clients d'àmbit domèstic. Compta amb tres classes de contractació: la contractació simple, la contractació amb discriminació horària i la tarifa bonificada.

## TARIFES ELÈCTRIQUES PER A PROFESSIONALS

### Tarifa Blava Professional

Dirigida a petits professionals o industrials amb un consum de fins a 20 kW de potència. Igual que la domèstica, compta amb la possibilitat de contractació amb discriminació horària, a partir dels 5,5 kW.

### Tarifa Vermella

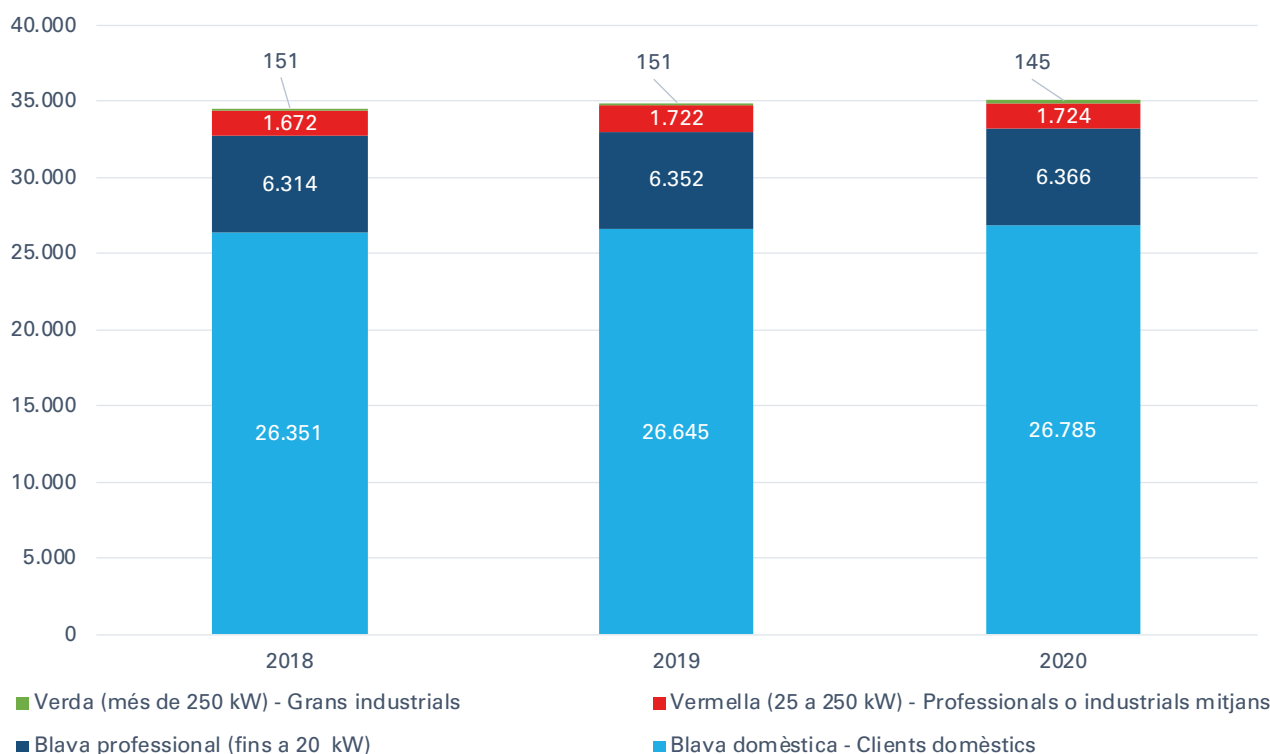
Dirigida a professionals i industrials mitjans d'entre 25 i 250 kW de potència contractada. Compta amb l'opció de contractació amb discriminació horària.

### Tarifa Verda

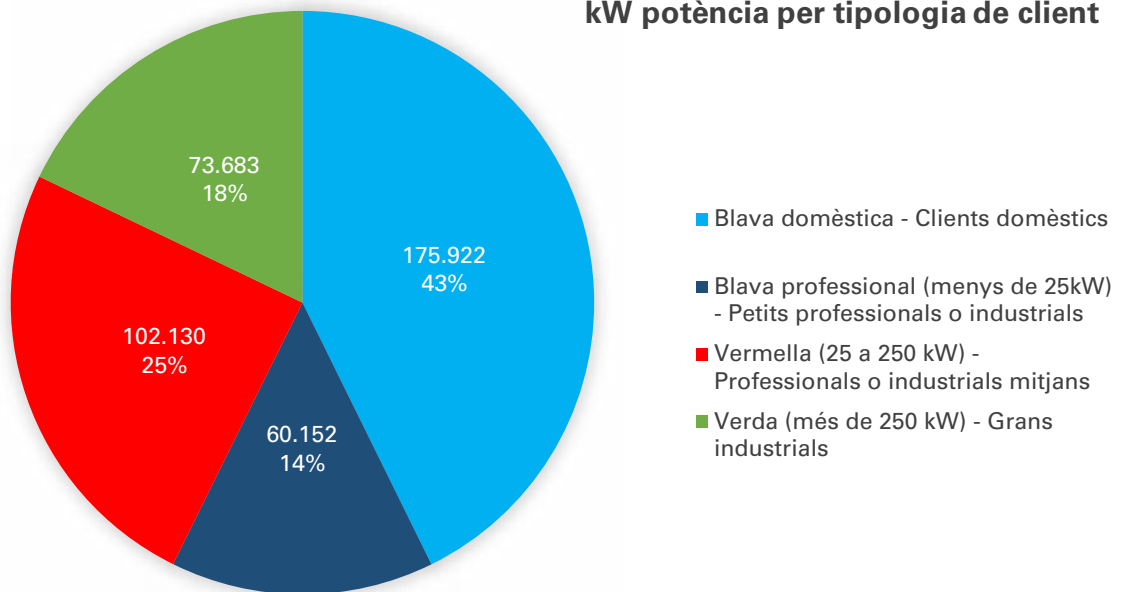
Dirigida a grans indústries amb potències contractades superiors a 250 kW. Compta amb l'opció de contractació amb discriminació horària, i dins d'aquesta fins i tot, una tarifa específica per als mesos d'hivern.

A continuació, es mostren el nombre de clients i clientes que s'acullen a les diferents tipologies de tarifes, així com la potència total contractada:

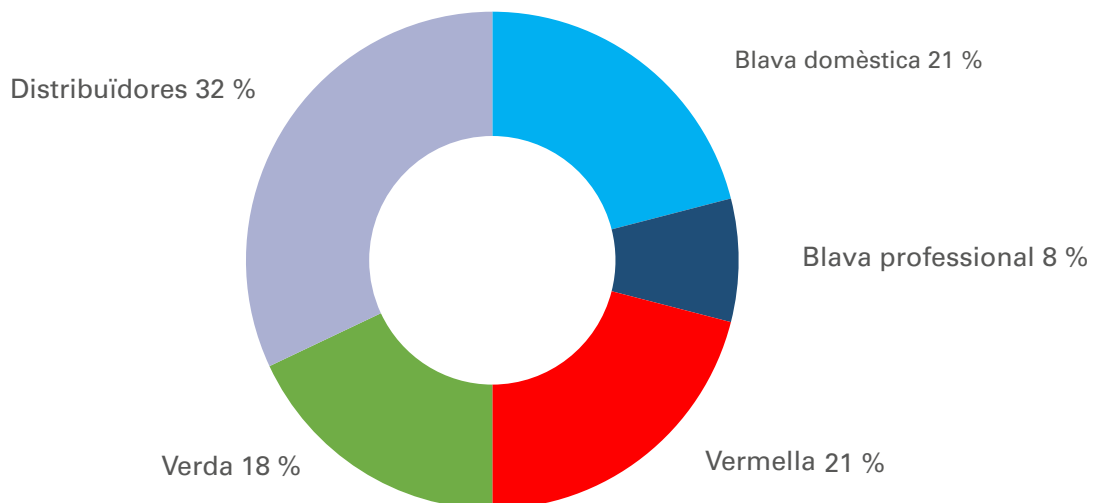
Nombre de contractes per tarifa



### kW potència per tipologia de client



### Energia lliurada als clients (% de kWh per tarifa)



Per la seva banda, FEDA Solucions ofereix serveis com la càrrega de vehicles elèctrics a la via pública i lloguer de carregadors elèctrics per privats. Les seves tarifes tenen en compte la vocació de foment de la mobilitat elèctrica i per això a la via pública s'ofereixen les dues primeres hores de recàrrega de forma gratuïta.

Els preus de les hores següents s'adapten als nous usos de la mobilitat elèctrica i donen servei a la clientela que requereix tant recàrrega puntual com perllongada. Aquest any, la càrrega a la via pública, ha augmentat en 306 els clients respecte a l'any anterior, arribant a un total de 763 usuaris, amb una energia lliurada de 109.000 kWh.

Tarifa de mobilitat	2018	2019	2020
<b>Nombre d'usuaris i usuàries</b>			
Tarifa Mobilitat	328	457	763
<b>Energia lliurada (kWh)</b>			
Tarifa Mobilitat	110.000	140.000	109.000

FEDA Ecoterm ofereix el servei de venda de calor per a un ús de calefacció i aigua calenta sanitària a través de les xarxes de calor de Soldeu i Andorra la Vella. En l'actualitat, les seves tarifes

estàn vinculades a l'evolució dels preus del Brent i es classifiquen segons la potència tèrmica contractada.

Tarifa de calor	2018	Gen-Nov 2019*	Des 2019*	2020
<b>Nombre de contractes per tarifes</b>				
<b>Tarifa Calor</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>30</b>
Curta utilització	17	17	11	15
Mitja utilització	0	0	5	8
Llarga utilització	1	2	1	3
Súper Llarga utilització	0	0	4	4
<b>Total potència per tipologia de client (KWh)</b>				
<b>Tarifa Calor</b>	<b>7.770</b>	<b>7.690</b>	<b>8.290</b>	<b>10.300</b>
Curta utilització	6.770	5.890	1.640	2.150
Mitja utilització	0	0	1.550	2.550
Llarga utilització	1.000	1.800	700	1.700
Súper Llarga utilització	0	0	4.400	3.900
<b>Energia facturada als clients (kWh)</b>				
<b>Tarifa Calor</b>	<b>5.818.281</b>	<b>7.954.880</b>	<b>1.731.490</b>	<b>9.604.486</b>
Curta utilització	5.673.861	5.009.370	269.850	1.813.813
Mitja utilització	0	0	290.100	1.757.843
Llarga utilització	144.420	2.945.510	159.670	1.246.350
Súper Llarga utilització	0	0	1.011.870	4.786.480

\* Desglossament mensual a causa del fet que al desembre de 2019 hi va haver una ampliació de tarifes per poder-se adaptar millor a les necessitats de la clientela.



## Gestió de Contractes

### MOVIMENTS DE CONTRACTACIÓ

FEDA treballa per oferir una resposta ràpida en tots els seus moviments de contractació, ja sigui en la formalització de les altes, els canvis de domicili o de nom, o altres.

Al 2020, el temps mitjà de connexió de nous contractes ha estat de 3,48 hores laborables, tot i que la potència nova contractada, que se situa en 5.660 kW, supera la de l'any passat. La COVID-19 no ha afectat de forma rellevant als moviments de contractació, ja que s'observa una tendència fluctuant dependent de l'any.

La següent taula mostra la tipologia de gestions que es realitzen des de FEDA en matèria de contractació:

Moviments de contractació	2020
Alta (40,5 %)	2.426
Baixa (40,8 %)	2.696
Canvi domicili (5,7 %)	303
Canvi nom (7,5 %)	307
Canvi potència (2,6 %)	163
Canvi tarifa (0,1 %)	1
Canvi tensió (0,3 %)	6
Altres (2,5 %)	164
<b>Total</b>	<b>6.066</b>

**FEDA triga de mitjana  
3,5 hores a donar d'alta  
el subministrament elèctric  
d'un nou client.**

## IMPLANTACIÓ DE COMPTADORS INTEL·LIGENTS

Durant el confinament, i gràcies a la implantació de comptadors intel·ligents, la companyia va poder recollir les dades dels consums reals del 50 % dels nostres clients, les quals es gestionen a través d'una plataforma centralitzada, on s'efectuen els informes de seguiment dels consums d'energia per centre, per servei i per tipus d'energia. Per a la resta de comptadors no telegestionats, durant els dies de confinament absolut es van aturar les lectures de comptadors i, per tant, es va haver d'aplicar un mètode de càlcul d'estimació del consum en les factures, que es va haver d'ajustar posteriorment amb les lectures reals. Així doncs, la implantació de comptadors intel·ligents va facilitar la gestió de la facturació durant la pandèmia i va permetre limitar l'afectació de les estimacions només a una part de la població.

L'objectiu de FEDA és continuar desplegant els comptadors intel·ligents perquè al 2023 la totalitat dels comptadors siguin d'aquesta modalitat.

**El 50 % dels comptadors instal·lats ja són intel·ligents, permetent operar millor la xarxa i integrant noves fonts de producció d'energia elèctrica en el camí a la diversificació energètica.**

## DESCONEXIONS PER IMPAGAMENT

(EU27)

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

**Aquest 2020, i de forma voluntària, FEDA ha anul·lat els talls de subministrament per impagament per garantir l'accés a l'energia i assegurar el subministrament elèctric a tot el país.**



Desconnexions residencials per impagament			
Nombre de desconnexions residencials per impagament	2018	2019	2020
Talls per impagament amb reconexió	1.160	1.018	227*
Retorn de rebuts	3.997	4.080	4.671**
% Desconnexions per impagament	29 %	25 %	5 %
% de talls per durada entre la desconnexió i el pagament	2018	2019	2020
Menys de 48 hores	64 %	62 %	69,57 %
Entre 48 hores i 1 setmana	9 %	10 %	0 %
Entre 1 setmana i 1 mes	14 %	16 %	17,39 %
Entre 1 mes i 1 any	13 %	12 %	13,04 %
Més d'1 any	0 %	0 %	0,00 %
% de talls per durada entre el pagament i la reconexió	2018	2019	2020
Menys de 24 hores	100 %	100 %	100 %

\*Tot i que a partir del març de 2020 s'han paralitzat els talls per impagament, aquesta xifra correspon als talls realitzats entre el gener i el febrer.

\*\*El percentatge d'impagaments i l'import dels rebuts retornats per clients domiciliats han augmentat al 2020. Per aquest motiu, des del departament de facturació i cobraments es truca diàriament als clients deutors per recordar-los la possibilitat d'ajornar i/o fraccionar els rebuts en cas de necessitat.

## ACTUACIÓ CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA

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

FEDA disposa de mecanismes per donar resposta als col·lectius més vulnerables, de manera que no hagin de renunciar en cap cas al servei de primera necessitat que és el subministrament elèctric.

### CAMPANYA DE PRECARIETAT ENERGÈTICA

FEDA col·labora juntament amb el Govern d'Andorra en la campanya contra la precarietat energètica per garantir l'accés a l'electricitat a les famílies amb més necessitats.

FEDA i el Govern d'Andorra han mantingut al 2020 la campanya contra la precarietat energètica, amb l'objectiu de garantir els recursos adients a les persones o les famílies que no puguin assumir la despesa econòmica per fer front a les necessitats energètiques de la seva llar.

Mitjançant aquesta campanya, el Govern assumeix la despesa de consum elèctric de les famílies amb dificultats econòmiques en cas que aquestes no la satisfacin. FEDA per la seva banda es compromet a no tallar en cap cas el subministrament de les persones que formen part d'aquesta campanya.

### TARIFA BONIFICADA

(EU3)

La companyia compta amb la tarifa bonificada, una modalitat de tarifa adreçada a les persones amb dificultats econòmiques. Poden acollir-se a aquesta tarifa les persones beneficiàries d'una prestació econòmica del Ministeri d'Afers Socials, i el benefici que genera és que s'eximeix el pagament del terme de potència, cosa que suposa un descompte directe a la factura.



**Aquest 2020, el Govern d'Andorra ha aprovat el Decret sobre el procediment d'aplicació de les tarifes elèctriques bonificades, que estableix el mecanisme per afavorir la contractació d'aquesta tarifa als usuaris d'Afers Socials.**

El nou Decret d'aprovació de les tarifes elèctriques augmenta l'abast d'aquesta tarifa, fins ara limitada a les llars amb una potència contractada de fins a 3,3 kW. Actualment, permet que s'hi acullin famílies amb potències contractades de fins a 8,8 kW. Així, el descompte que pot representar aquesta tarifa varia dels 4,72 als 12,67 euros mensuals.

## MOTOR DE PAÍS



## ACOMPLIMENT I IMPACTE ECONÒMIC

(102-7, 102-15, 102-29, 102-30)

FEDA treballa per assegurar la solvència, la solidesa i la sostenibilitat financera en el curt, mitjà i llarg termini. La gestió responsable de totes les activitats marca l'acompliment econòmic de la companyia, i gràcies a aquesta, es realitza una inversió continuada en projectes estratègics i en les infraestructures energètiques del país.

Al 2020, FEDA i les seves filials han assolit, segons els seus estats financers consolidats, una xifra de negoci de 59,6 milions d'euros i un resultat net de 13,3 milions d'euros. Tot i els efectes de la pandèmia, que ha comportat una disminució dels ingressos de FEDA, el resultat de l'exercici no ha patit una variació tan important com l'esperada respecte al 2019, ja que les despeses d'explotació també s'han vist reduïdes.

Per una banda, FEDA ha vist reduïts els seus ingressos a causa de l'aplicació de descomptes, xifrats en més de 3,4 milions d'euros per a la companyia. Igualment, la disminució del consum elèctric en un 10,5 % respecte al 2019 també ha comportat una disminució dels ingressos.

Un dels factors que explica la reducció de despesa durant aquest 2020 és, juntament amb la disminució del consum, l'augment de la producció d'energia en l'àmbit intern (tal com assenyalava el rècord de producció de la central hidroelèctrica d'aquest any). Aquesta és energia pròpia de FEDA, i per tant, no s'ha hagut de comprar i ha permès disminuir en un 13 % la compra d'energia fora d'Andorra. A més, gràcies al fet que FEDA ha aconseguit establir una part significativa del preu de compra de l'energia mitjançant els acords contractuals de compra d'energia establerts amb Endesa i EDF, l'energia que s'ha comprat a preu "spot" del mercat ha estat vagament superior al del 2019 (un 5 %). Addicionalment, aquesta reducció es deriva d'altres factors com ara l'aturada de part de les activitats desenvolupades per la companyia durant els mesos de confinament.

**L'elevada xifra de producció d'energia per part de FEDA repercuteix positivament en el seu balanç econòmic, ja que la compra d'energia importada ha disminuït.**

Principals magnituds econòmiques de FEDA* (milions d'euros)	2018	2019	2020
<b>Magnituds del balanç</b>			
Total actiu	197,0	236,2	233,1
ROA Rendibilitat econòmica	7,4 %	6,6 %	5,7 %
Fons propis	168,8	183,7	182,6
Creditors a llarg i curt termini	18,3	41,4	39,6
<b>Magnituds del compte de pèrdues i guanys (milions d'euros)</b>			
Xifra de negoci	63,5	67,7**	59,6
Benefici net	14,6	15,6	13,3
EBITDA	24,0	24,9	22,1
<b>Altres (milions d'euros)</b>			
Inversions	4,8	10,3	11,9

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

\*\* Modificació respecte a les dades reportades al 2019 per la reclassificació comptable d'alguns conceptes d'ingrés.

(415-1)

En el marc del seu rol d'entitat pública, FEDA ha contribuït a fer front a la situació de crisi econòmica derivada de la COVID-19 amb una aportació extraordinària de 10 milions d'euros al Govern, a banda de la distribució de dividendes que es fa anualment. FEDA ha pogut assumir aquesta contribució gràcies a la situació de solvència i liquiditat que ha preservat durant anys.

(102-7)

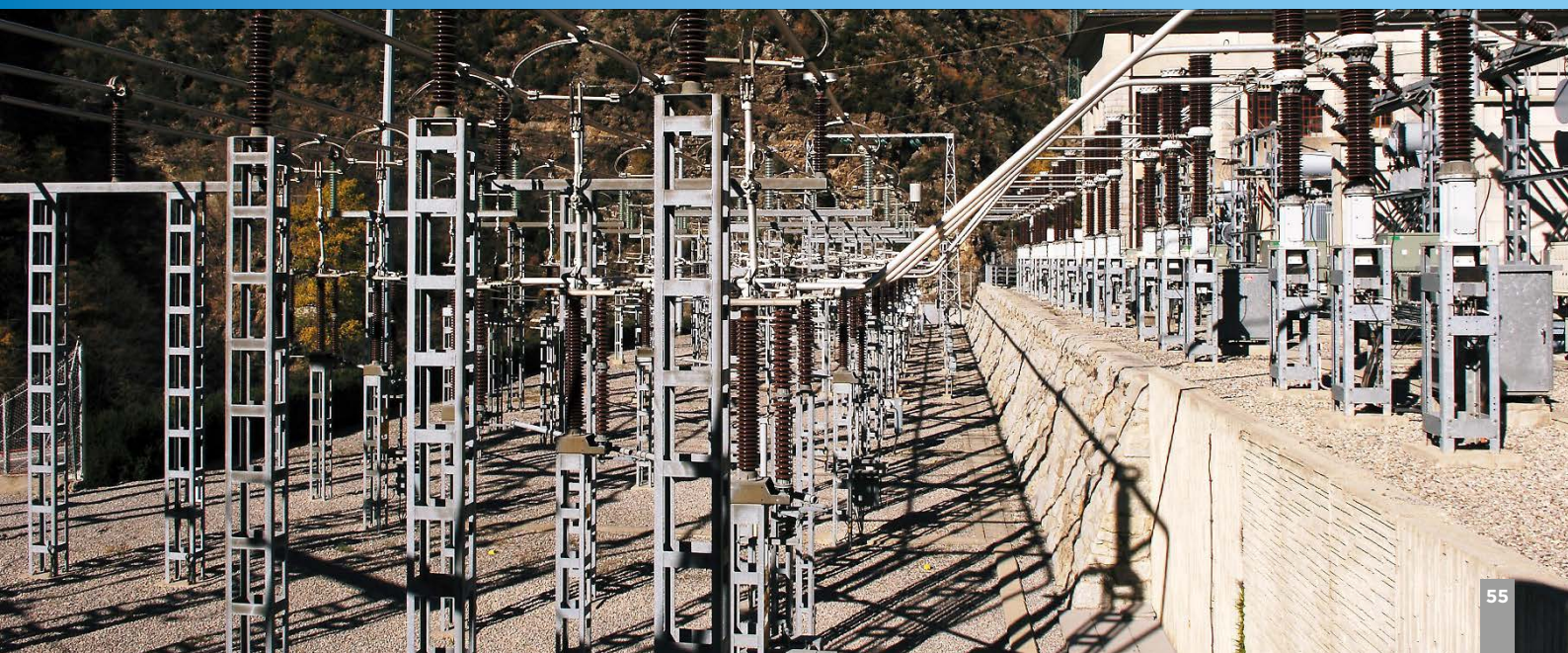
## Impactes econòmics indirectes

(103-2 i 103-3 Impactes econòmics indirectes, 102-15, 102-29, 102-30, 203-2)

Un dels principals motors de FEDA és l'impacte econòmic en el seu entorn. Com a entitat pública i del sector energètic, genera una important activitat econòmica en nombroses empreses del país (companyies d'obra civil, empreses instal·ladores, etc.), motiu pel qual esdevé una peça clau en el desenvolupament econòmic i social del país.

Valor econòmic directe generat i distribuït* (en milers d'€)	2020
<b>Valor econòmic generat</b>	<b>63.800</b>
Import net de la xifra de negoci	59.595
Altres ingressos de gestió ordinària	2.026
Ingressos financers	2.084
Resultat extraordinari	95
<b>Valor econòmic distribuït</b>	<b>44.575</b>
Despeses de personal (empleats i empleades)	8.253
Inversions a la comunitat	371
Compres a proveïdors d'energia	21.416
Altres compres a proveïdors	9.154
Accionistes	3.796
Altres proveïdors de capital (costos financers)	1.585
Pagaments a les Administracions Públiques i Impostos	1.333
<b>Valor econòmic retingut</b>	<b>17.891</b>
Reserves	9.501
Amortitzacions i deprecacions	8.390

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



## CADENA DE SUBMINISTRAMENT SOSTENIBLE

(102-9)

FEDA estén la seva responsabilitat al llarg de la seva cadena de subministrament, una peça clau tant per al creixement de la companyia com per a la millora de la qualitat del servei. Conformada per contractistes, proveïdors, socis i empreses col·laboradores, FEDA busca establir amb tots ells relacions basades en la confiança, el benefici mutu i el respecte a la lliure competència.

Per aquest motiu, exerceix una compra responsable i promou el desenvolupament sostenible amb la finalitat de contribuir a la transició cap a una economia global més

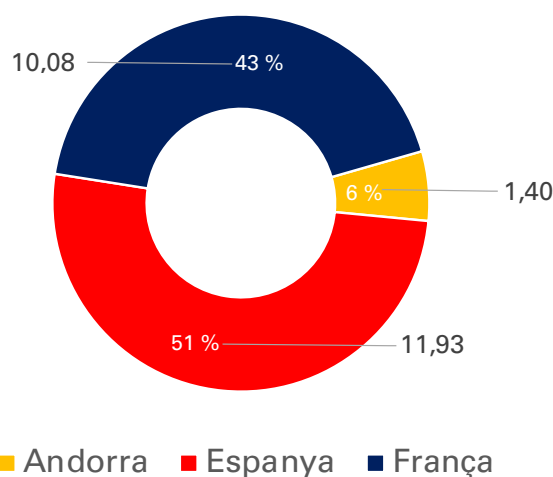
sostenible. FEDA desenvolupa totes les seves activitats sota principis de qualitat, eficiència, seguretat i sostenibilitat, orientades de forma íntegra, honesta i socialment responsable.

Durant el 2020, ha treballat per assegurar que els efectes de la pandèmia tinguessin el mínim impacte en la seva cadena de subministrament i en conseqüència, a la seva activitat. La companyia ha pogut oferir tots els serveis sense incidències i en els casos que ha sigut viable, el servei dels proveïdors s'ha adaptat al format en línia.

Compres a proveïdors* (milions d'€)	2020
<b>Compra d'energia</b>	<b>23.399.652</b>
Andorra	1.395.664
Espanya	11.926.254
França	10.077.734
<b>Altres subministraments</b>	<b>17.225.307</b>
Andorra	12.090.778
Espanya	2.901.288
França	2.054.380
Altres	178.861
<b>Total</b>	<b>40.624.959</b>

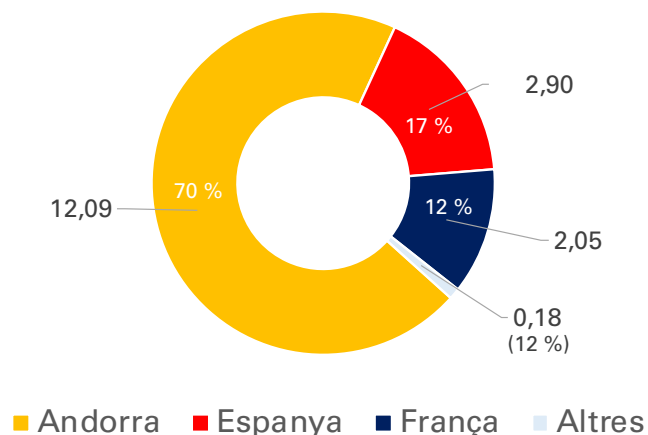
\*La informació presentada a la taula correspon a les dades financeres consolidades de FEDA i les seves filials Capçalera d'Infraestructures Energètiques, S.A.U., FEDA Solucions S.A.U.

Origen dels proveïdors de la compra d'energia (milions d'euros)





Origen dels proveïdors de compres d'altres subministraments  
(milions d'euros)



Pel que fa als processos de selecció de proveïdors, FEDA atén a criteris d'objectivitat i imparcialitat, garantint, tal com s'estableix en el Manual de bones pràctiques en la contractació i les compres de FEDA, els principis de transparència, publicitat, concurrència i bona fe contractual, evitant qualsevol conflicte d'interessos, i garantint la igualtat d'oportunitats i equitat entre tots els proveïdors.

**Durant el 2020, FEDA ha prioritzat les adjudicacions a les empreses del país. Sense tenir en compte la importació d'energia, l'import de les comandes nacionals ha representat el 70 % del total.**

Sempre que és possible, FEDA prioritza les compres a proveïdors locals, amb el fi de contribuir a la dinamització econòmica del territori i a la generació d'ocupació a Andorra. D'aquesta manera, el 2020, ha convocat un total de 37 licitacions, d'entre les quals 31 s'han adjudicat dins de l'exercici, i d'aquestes un 64 % s'han adjudicat a proveïdors nacionals.

### MILLORA EN ELS TERMINIS DE PAGAMENT PELS PROVEÏDORS

La companyia ha aprovat l'aplicació de noves condicions de pagament als seus proveïdors.

Amb l'objectiu d'adaptar-se a les necessitats dels sectors econòmics i donar resposta a les dels seus proveïdors, les factures rebudes a partir del 2021 s'abonaran en un termini de 30 dies per als proveïdors nacionals i en 60 dies per als internacionals.

Empreses de proveïdors locals	2020
Número de proveïdors amb comandes	575
% de proveïdors andorrans	64 %
% Volum de compra a proveïdors andorrans (no inclou importació d'energia)	70 %
% Volum de compra a proveïdors d'energia	58 %
Import contractat a proveïdors (Euros)	40.624.959

Amb la finalitat de treballar de forma transparent, responsable i sostenible i regular la prestació de productes i serveis dels proveïdors, FEDA difon els seus principis ètics amb tots aquells tercers amb els quals col·labora, a través del Codi Ètic del Proveïdor i el Manual de Bones Pràctiques en la Contractació i les Compres.

El **Codi Ètic del Proveïdor** de FEDA estableix les pautes mínimes sobre les quals s'ha de basar el comportament ètic de les empreses proveïdores i els col·laboradors externs. S'alinea amb la cultura corporativa de FEDA i amb els compromisos derivats del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Per la seva banda, el **Manual de bones pràctiques en la Contractació i les Compres** esdevé la guia per al bon desenvolupament de les activitats de contractació i compres. Concretament s'estableix, en el cas de FEDA, que per a totes les comandes d'entre 2.500 i 7.499 euros s'han de demanar tres ofertes, i per a aquelles superiors a 7.500 euros cal convocar un concurs. A més, es preveu que sempre que sigui possible, el concurs es convoqui d'àmbit nacional, i que quan hagi de ser d'àmbit internacional, el fet de comptar amb participació andorrana sigui un fet que puntui favorablement.

A més, FEDA difon el Manual de bones pràctiques entre el personal implicat en el procés de licitació per tal de garantir la transparència, el compliment de procediments formals i la correcta gestió de les dades.

(102-10)

**Aquest 2020 s'ha treballat en la implantació d'un nou Portal de Proveïdors, en el qual s'establiran criteris d'homologació de proveïdors que inclouen aspectes mediambientals i socials.**

Amb l'objectiu de seguir millorant en la repercussió de FEDA en el seu entorn, l'àrea de Compres ha impulsat la creació d'un **Portal de Proveïdors** que es posarà en funcionament durant el 2021. A través d'aquest, les empreses proveïdores que vulguin treballar amb FEDA hauran de registrar-se, introduir les condicions acreditatives i acceptar les clàusules requerides que la companyia estableix com a requisits mínims. A més d'aquests mínims, al portal es sol·licita informació referent a aspectes econòmics, mediambientals i de seguretat que permetran tenir un coneixement més ampli dels proveïdors.

Per altra banda, dins del portal es preveu també habilitar la funcionalitat d'avaluació

de proveïdors, de manera que a partir d'experiències prèvies, i mitjançant una valoració de criteris associats amb aspectes tècnics, administratius, mediambientals i de seguretat, es pugui realitzar en intern una valoració del servei prestat pels aquests.

## FEDA CULTURA I DESENVOLUPAMENT SOCIAL

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



Un dels compromisos de FEDA amb la societat andorrana és continuar promocionant el desenvolupament social del país. Gràcies a diferents projectes, activitats i tallers, es fomenten valors com la cura pel medi ambient, el desenvolupament sostenible i la protecció del patrimoni social i cultural d'Andorra.

Des de FEDA Cultura es promociiona la cultura, l'educació, la divulgació científica, la protecció del patrimoni i el desenvolupament social del país. El MW Museu de l'electricitat és el puntal de FEDA Cultura i acosta a la ciutadania d'Andorra i els visitants a la història de FEDA i de l'electricitat a Andorra.

**Aquest 2020, les activitats educatives i culturals que es promouen des de FEDA s'han vist afectades per la COVID-19. No obstant això, la companyia ha treballat per adaptar-les a la nova situació, seguint en tot moment els protocols sanitaris corresponents.**

Enguany, les activitats de FEDA Cultura s'han vist marcades pels efectes de la crisi de la COVID-19, adaptant, en la mesura del possible, l'oferta cultural a la nova situació. Durant els mesos de març a maig, la companyia es va veure obligada a tancar el museu. Tanmateix, s'han anul·lat les visites escolars i s'han reduït les ràtios d'aforament. Tot i això, s'han buscat alternatives per continuar acostant la cultura i la història de FEDA a la ciutadania.

Tot seguit es recullen algunes de les activitats executades per FEDA Cultura en el marc de la promoció de la cultura i l'educació:

## MW Museu de l'Electricitat

El MW Museu de l'Electricitat, situat a la central hidroelèctrica de FEDA, exposa l'evolució de l'electricitat a Andorra. Per mitjà de tallers didàctics, permet comprovar i experimentar les lleis de l'electricitat i conèixer part de la història del país i de la companyia.

Aquest any i a causa de la COVID-19, FEDA ha disminuït les visites al MW Museu de l'Electricitat, amb una reducció del 71 % de visitants respecte a l'any passat. Malgrat això, s'han pogut adaptar les diferents activitats per tal de poder seguir promovent la cultura i l'educació. Durant el 2020, el museu ha rebut 1.642 visitants.

A més de l'exposició permanent "Camins per al progrés", el MW Museu de l'electricitat acull ocasionalment exposicions temporals relacionades amb els valors de FEDA.

## Exposició "Dessine-moi l'écologie"

Enguany, s'ha inaugurat l'exposició "Dessine-moi l'écologie", de l'organització Cartooning for Peace al MW Museu de l'electricitat.

La mostra aborda qüestions relacionades amb la contaminació, la gestió de residus i la biodiversitat, amb la finalitat de conscienciar els joves sobre el canvi climàtic i animar-los a implicar-se amb un món més sostenible i a "dibuixar l'ecologia".



Fruit de la col·laboració entre FEDA, el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior i la xarxa de dibuixants de premsa Cartooning For Peace, s'ha aportat un altre joc de l'exposició als centres educatius d'Andorra, que estarà disponible de forma itinerant durant els cursos escolars 2020-2021 i 2021-2022.

## Camí Hidroelèctric d'Engolasters

FEDA ofereix la visita al Camí Hidroelèctric d'Engolasters des del 2010, amb la qual es dona a conèixer les instal·lacions hidroelèctriques presents als entorns del llac d'Engolasters, que fan possible bona part de la producció d'electricitat a Andorra.

Aquest 2020, tot i experimentar una caiguda del 25% dels seus visitants, s'han pogut mantenir les visites, limitant l'aforament a un màxim de 20 persones, concertant les visites amb cita prèvia i desdoblant els grups per tal de respectar les mesures de distanciament necessàries. Així, durant l'any 2020 s'han rebut 869 visites.

## Nits d'Estiu al Museu MW

Durant les Nits d'Estiu de 2020, celebrades al MW Museu de l'Electricitat i al Camí Hidroelèctric d'Engolasters, FEDA ha prioritzat aquelles activitats que es podien fer a l'aire lliure, com ara l'observació de la pluja d'estels o les actuacions musicals.

Les visites nocturnes són una de les iniciatives amb les quals FEDA promou i divulga el patrimoni històric i natural d'Andorra entre la ciutadania del país i els visitants. En aquest sentit, durant l'any, s'ha aprofitat per a la redefinició del contingut i dels emplaçaments que es dona a les visites.

També s'han ofert dos concerts a càrrec de Guitar Bellows i els Odara Trio, un espectacle de dansa i llegendes a càrrec de Dones d'aigua i la visita teatralitzada al camí d'Engolasters.



## Canvi climàtic i energies renovables aquí i arreu

Al març de 2020, va dirigir la xerrada Canvi climàtic i energies renovables aquí i arreu, a l'Espai de la Fundació Crèdit Andorrà, amb el principal objectiu de conscienciar sobre el canvi climàtic i el paper de les energies en aquest.

Durant l'activitat, que va comptar amb una vintena d'assistents, es va explicar el procés de producció d'electricitat a la central hidroelèctrica de FEDA gràcies a la força de l'aigua i com influeix la companyia en l'aposta d'energies més renovables i respectuoses amb el medi ambient.

## COL·LABORACIONS EXTERNES

(102-13)

FEDA també col·labora, en forma de patrocinis, amb diferents iniciatives de sectors diversos per tirar endavant accions clau de divulgació del coneixement i del patrimoni nacional. Alguns dels patrocinis assenyalats durant aquest 2020 són:

### Ronda per la Infància

FEDA s'ha sumat al projecte solidari Ronda per la Infància, iniciativa destinada a obtenir fons per a projectes solidaris d'ONG vinculades als infants. Durant l'edició del 2020, els fons obtinguts es destinen a les associacions AINA i Toubabs gràcies a la venda de samarretes eco-responsables de polièster reciclat d'ampolles de plàstic.



Els fons serviran per ajudar a les famílies amb dificultats econòmiques mitjançant la distribució de material pedagògic, alimentació i beques per a la casa de colònies AINA. Així mateix, per a Toubabs, ONG que ha visibilitzat i ha ajudat durant la situació de pandèmia a Gàmbia a través de cooperants andorrans.

FEDA, a través del MW Museu de l'electricitat, ha venut la gran majoria de les samarretes de la iniciativa "Ronda per la Infància" al personal de la companyia, que s'ha volgut implicar amb la iniciativa.

### Premis CEA 2020

Aquest 2020, la Confederació Empresarial Andorrana (CEA) ha lliurat els premis de reconeixement empresarial en el decurs de la Gala CEA, amb FEDA com un dels principals patrocinadors. El director general de FEDA, Albert Moles, ha lliurat el guardó de la categoria Sostenibilitat durant la gala CEA.



## GARANTIA DE SUBMINISTRAMENT I QUALITAT DEL SERVEI



FEDA ofereix les garanties òptimes i necessàries per subministrar l'energia de la forma més segura i responsable, millorant contínuament les infraestructures del Principat i assegurant el subministrament d'energia al país. Revisa de forma periòdica les instal·lacions per tal de complir amb la qualitat en tots els serveis que s'ofereixen a la clientela, i compleix així amb tots els procediments legals requerits.

## GESTIÓ DE LA DEMANDA

(103-2 i 103-3 Disponibilitat i fiabilitat, 103-2 i 103-3 Gestió de la demanda)

La producció d'energia a Andorra permet cobrir, de mitjana, un 28 % de la demanda al llarg de l'any. Així doncs, la resta de l'energia s'importa en parts similars dels dos països veïns. En aquest context, és molt important el model de gestió de la demanda energètica de FEDA, que està adaptat al context actual de transició energètica.

FEDA treballa des de 2016, en la implantació d'un **Sistema de Gestió d'Energia** per gestionar de manera eficient i òptima els processos d'aprovisionament d'energia. Així, es fan les previsions de demanda energètica que hi haurà al país, es defineixen les fonts de producció nacional que permetran donar-hi resposta i es calcula la part que caldrà importar dels països veïns. D'acord amb aquests càlculs, i tenint en compte també la disponibilitat de les línies de transport d'electricitat, s'elaboren plans de compra d'energia a llarg termini i a curt termini.

Aquesta planificació és imprescindible per oferir un subministrament de qualitat i per repercutir positivament en el preu mitjà de compra de l'electricitat, ja que s'adapten els moments de producció de la central hidroelèctrica a les previsions de pics de preus en els mercats energètics.

## Cobertura de la demanda

(EU2, 302-2)

Al 2020 hi ha hagut dos factors importants que han permès incrementar, excepcionalment, la cobertura de la demanda amb producció interna.

D'una banda, ha influït la baixada del consum, en un 9,8 % a causa de la pandèmia de la COVID-19. De l'altra, l'increment de la producció nacional, que ha assolit el seu rècord històric, 121.398 MWh/any, un 42 % més que l'any anterior i una xifra molt superior a la mitjana dels darrers anys.

Així doncs, aquest any, la producció interna ha abastit el 28 % de la demanda, acostant-se molt als objectius de la LITECC per al 2030.

Al 2020, la producció de la central hidroelèctrica de FEDA ha estat de 121 GWh d'energia elèctrica 100 % renovable. En aquest sentit, FEDA ha continuat satisfent la demanda energètica del territori i desenvolupant projectes d'abastiment energètic eficient. Tenint en compte aquestes dades de producció, les importacions d'energia requerides s'han situat en 375 GWh. D'aquesta, el 51,5 % s'ha importat d'Espanya i el 48,5 % s'ha importat de França.

Cobertura de la demanda	2018	2019	2020
<b>Energia produïda dins d'Andorra segons origen i mesurada en barres de 110kV</b>	<b>142.942</b>	<b>113.440</b>	<b>149.536</b>
Hidràulic Andorra B110kV	116.368	87.607	123.841
Tèrmic Andorra B110kV	25.660	27.204	23.721
Fotovoltaic Andorra B110kV	914	1.762	1.974
<b>Energia importada mesurada en barres de 110 kV</b>	<b>439.355</b>	<b>465.101</b>	<b>375.374</b>
Importació electricitat Espanya	207.776	205.404	193.095 *
Importació electricitat França	231.579	259.697	182.279

\*Se li resten 29 MWh corresponents a l'energia exportada.

La demanda del 2020 s'ha vist afectada per la crisi de la COVID-19, patint un descens de quasi un 10 % respecte al darrer any, especialment els mesos de març, abril, maig, novembre i desembre. La caiguda de la demanda s'ha generat a causa de l'aturada de l'activitat provocada per la COVID-19. Tot i així, la disminució de les tem-

peratures durant els mesos d'hivern del 2020 respecte al 2019 va provocar que el descens de la demanda no fos tan accentuat, tal com es mostra a continuació:

Evolució de la demanda/consum d'electricitat a Andorra (MWh)	2018	2019	2020
Gener	64.535	66.836	64.706
Febrer	61.132	56.445	55.582
Març	60.501	56.122	47.621
Abril	45.208	48.388	34.246
Maig	40.996	40.305	32.675
Juny	38.674	37.759	34.098
Juliol	40.090	40.231	37.576
Agost	39.807	39.749	38.000
Setembre	37.618	37.557	36.947
Octubre	42.412	41.523	44.594
Novembre	50.748	54.999	43.320
Desembre	60.566	61.744	55.544
<b>Total</b>	<b>582.289</b>	<b>581.658</b>	<b>524.909</b>

La distribució de la demanda es duu a terme per part de FEDA, juntament amb altres distribuïdors del Principat d'Andorra, sent FEDA la responsable del 68 % de la distribució d'electricitat durant el 2020.

Repartició per empreses distribuïdores*	2020
FEDA	67,80 %
Unió Elèctrica d'Encamp	0,27 %
Mútua Sant Julià	10,50 %
Nord Andorrà	14,65 %
SERCENSA	6,78 %

\*Sense tenir en compte les pèrdues de transmissió i distribució.



## INTERCONNEXIÓ I EFICIÈNCIA DEL SISTEMA

### Control de l'eficiència

(103-2 i 103-3 Interconnexió i eficiència del sistema)

#### CONTINUÏTAT DEL DESPATX ELÈCTRIC D'EXPLOTACIÓ DURANT LA COVID-19

Durant la COVID-19, el Despatx Elèctric d'Explotació (DEE) no ha vist cessada ni reduïda la seva activitat, ni tan sols durant el període de confinament total.

Durant aquest any, s'ha fet més evident la importància del sistema de control que suposa el Despatx per al correcte funcionament de la xarxa.

Per tal de preservar la salut i la seguretat de la seva plantilla, es va posar en servei un tercer lloc de treball per tal de comptar amb més distància entre els dos operadors que realitzen el torn i es va definir un protocol especial per realitzar els canvis de torn i la desinfecció dels espais de treball.

Amb l'objectiu de satisfer la demanda energètica, FEDA dirigeix una part important dels seus esforços a gestionar les interconnexions amb països veïns com

França o Espanya, a més de controlar l'eficiència de la xarxa elèctrica i l'estat del servei de la clientela. Per fer-ho, FEDA disposa del **Despatx Elèctric d'Explotació**, el centre de control de la xarxa elèctrica d'Andorra que equilibra la demanda elèctrica del país amb la generació i la importació d'electricitat.

Alhora, el DEE és el punt en què se centralitza qualsevol classe d'incident o avaria de la xarxa nacional, motiu pel qual és un punt estratègic per a la gestió del subministrament energètic i pel conjunt del sistema elèctric del Principat d'Andorra. El Despatx Elèctric compta amb tres sistemes principals d'ajuda a l'operació:

- **Sistema de telecomandament de la xarxa de transport i distribució:** maniobra a distància la totalitat dels equips d'alta tensió i el 20 % dels equips de distribució.
- **Sistema de comandament de la central hidroelèctrica:** gestiona l'aigua disponible per a la producció i recull tota la informació dels grups i en facilita la seva operació.
- **Sistema de gestió de dades (energia, potència, qualitat de servei, etc.):** realitza el seguiment continu, l'explotació i l'arxiu de dades, facilitant posteriors anàlisis i previsions futures de demanda.

## Optimització de la xarxa elèctrica

El Despatx Elèctric proporciona un gran control sobre el conjunt de la xarxa elèctrica andorrana i les seves interconnexions, i permet també monitorar, controlar i reduir les pèrdues d'energia de la xarxa i optimitzar contínuament l'eficiència del sistema.

En tota xarxa elèctrica existeixen dos tipus de pèrdues d'energia elèctrica, una deguda a la pròpia arquitectura de la xarxa elèctrica, ocasionada pel propi consum dels equips que conformen la xarxa elèctrica (pèrdues tècniques), i una altra deguda a la ineficiència dels sistemes de mesura, control o facturació -incloent els fraus o els errors relacionats amb els processos administratius- (pèrdues no tècniques).

El disseny de la xarxa elèctrica permet la minimització de les pèrdues d'energia sobre els diferents nivells de tensió, maximitzant l'aportació de l'energia sobre aquests nivells de tensió. Així la xarxa elèctrica andorrana s'ha construït sobre aquests diferents nivells:

- Xarxa de transport amb dos tensions: 110 kV i 225 kV
- Xarxa de distribució de Mitja Tensió: tensió de 21 kV.
- Xarxa de distribució de Baixa Tensió: tensions de 230 V fins a 400 V.

A continuació, s'observen les pèrdues tècniques en el transport de l'energia al Principat per categoria de pèrdua.

(EU12)

Pèrdues del sistema elèctric andorrà	2020	
	Energia (kWh)	Pèrdues (%)
<b>Energia disponible Andorra (kWh)</b>	<b>375.402.520</b>	
Pèrdues importació* (kWh)	-2.321.912	
Pèrdues importació* (%)		-0,61 %
<b>Energia disponible barres HT (kWh)</b>	<b>496.412.424</b>	
Pèrdues Xarxa Transport** (kWh)	-2.338.766	
Pèrdues Xarxa Transport** (%)		-0,47 %
<b>Energia disponible barres MT (kWh)</b>	<b>510.705.598</b>	
Càlcul pèrdues ETR's*** (kWh)	-9.285.588	
Càlcul pèrdues ETR's*** (%)		-1,82 %
<b>Energia disponible LMT's (kWh)</b>	<b>351.733.998</b>	
Pèrdues distribució MT**** (kWh)	-2.391.791	
Pèrdues distribució MT**** (%)		-0,68 %
<b>Energia disponible BT (kWh)</b>	<b>350.258.791</b>	
Pèrdues distribució BT***** (kWh)	-10.073.722	
Pèrdues distribució BT***** (%)		-2,88 %
<b>Pèrdues totals anuals (kWh)</b>	<b>-26.411.779</b>	
<b>Pèrdues totals anuals (%)</b>		<b>-6,46 %</b>

\*Pèrdues importació: provinents de les línies d'importació, mesurades entre el punt d'entrega dels proveïdors i la recepció en les instal·lacions de FEDA.

\*\*Pèrdues xarxa transport: pèrdues en les línies de transport. El càlcul prové del flux energètic agregat que ha transitat en la xarxa de transport andorrana, aplicant el coeficient de pèrdua.

\*\*\*Pèrdues ETR's: provinents de la transformació d'energia en les subestacions. Es calcula amb l'agregat de l'energia transitada, aplicant un coeficient de pèrdua teòrica definit per cada ETR.

\*\*\*\*Pèrdues distribució MT: provinents de l'energia transitada en les línies de mitja tensió. Es calcula amb l'agregat de l'energia transitada, aplicant el coeficient teòric de pèrdua.

\*\*\*\*\*Pèrdues distribució BT: provinents de l'energia transitada en les línies de baixa tensió i dels transformadors MT/BT. Es calcula respecte l'energia facturada.



## GARANTIA DE SUBMINISTRAMENT

### Xarxa de transport i distribució

La xarxa d'electricitat de FEDA, dissenyada amb malla oberta, està dimensionada tenint en compte poder subministrar l'energia durant les hores punta, garantir l'operativa i el manteniment de les instal·lacions i disposar de diverses fonts d'alimentació per fer front a possibles avaries o inclemències meteorològiques. Cal destacar que, tot i els canvis provocats arran de la COVID-19, la xarxa elèctrica del país s'ha mantingut amb total normalitat gràcies al treball dels equips, que assegurin el correcte funcionament de la xarxa.

Les múltiples aplicacions de l'electricitat fan que sigui una energia indispensable per a la societat i que es generin augments continus del consum, que requereixen la construcció de línies de mitjana i d'alta tensió per al seu transport. Per això, des de fa anys, FEDA fa un esforç important per construir soterrades la major part de les noves línies i així reforçar la protecció de l'entorn

(EU4)

natural del país i garantir la salut i la seguretat dels usuaris i usuàries. Així, actualment la xarxa d'electricitat de FEDA compta amb 751 quilòmetres de llarg, i el 85 % d'aquesta està soterrada.

Al 2020, s'ha continuat amb les actuacions de soterrament progressiu de les línies de mitja i baixa tensió, principalment a la zona de l'Obac d'Escaldes-Engordany i d'Andorra la Vella. Aquestes actuacions permetran en un futur el desmuntatge de 13 suports metàl·lics.

A més, gràcies al soterrament de línies fet en anys anteriors, aquest any s'ha pogut fer el desmuntatge de les línies aèries que han quedat en desús. Així, s'han enretirat un total de 71 torres de mitjana tensió que es trobaven en desús entre Andorra la Vella, Escaldes-Engordany i Encamp. Això ha permès reciclar 146.000 quilos de ferro i reduir l'impacte visual i mediambiental de les infraestructures.

Línies de transport i distribució 2020	Longitud (km)	Aeri i Trenat Aeri (%)	Soterrat (%)
Línies alta tensió (225kV)	8,88	61,71 %	38,29 %
Línies alta tensió (110kV)	53,79	72,84 %	27,16 %
Línies de mitjana tensió (20kV)	329,70	11,31 %	88,69 %
Línies de baixa tensió	358,60	6,80 %	93,20 %
<b>Total</b>	<b>751</b>	<b>15 %</b>	<b>85 %</b>



## LÍNIA D'ALTA TENSIÓ GRAU ROIG - RANSOL - ENCAMP

Enguany, FEDA ha continuat treballant en un dels projectes més ambiciosos i estratègics de la xarxa elèctrica del Principat d'Andorra: la substitució de l'actual línia de 110 kV entre l'ETR d'Encamp, Ransol i Grau Roig, per una nova infraestructura que permetrà augmentar la capacitat de transport d'energia elèctrica dins del Principat d'Andorra.

**Al 2020, FEDA ha aprovat el projecte de la substitució de l'actual línia d'alta tensió entre les ETR d'Encamp, Ransol i Grau Roig, que garantirà l'estabilitat del sistema elèctric i l'augment de la seva capacitat de transport dins del Principat d'Andorra.**

Al 2020 s'ha aprovat el projecte, que s'adjudicarà el pròxim 2021, amb una durada de tres anys. L'adopció de la nova línia aèria en doble circuit 110 kV garantirà l'estabilitat del sistema elèctric del Principat, incrementarà i millorarà la capacitat de transport, inclús en futurs increments de la demanda, ja que actualment es troba pràcticament al límit de la seva capacitat en hores de màxima demanda. El nou traçat té una llargada prevista de 17,5 km i compta amb

71 pilones, ubicades fora de nuclis urbans i en terrenys públics, per tal de no afectar els plans d'urbanisme.

## ESTACIONS TRANSFORMADORES I REPARTIDORES

Actualment, en les infraestructures de transport, FEDA disposa de 4 Estacions Transformadores i Repartidores d'electricitat (ETR), que permeten distribuir l'energia elèctrica del país en tot moment. Aquestes instal·lacions es troben repartides entre Encamp, Ransol, Grau Roig i La Margineda. El funcionament d'aquestes instal·lacions és imprescindible per al bon subministrament i per afrontar els reptes de la transició energètica, que comportaran l'increment de producció elèctrica interna del Principat i la diversificació de les fonts de generació, entre d'altres.

Així, durant el 2020, s'ha invertit en la renovació d'equipaments de les ETR existents i s'ha avançat en la construcció d'una nova ETR a la Gonarda (la Massana).

Estacions transformadores (ETR)	2020*		
	Potència instal·lada en transformadors (MW)	Potència garantida en transformadors (MW)	Potència màxima demandada (MW)
Encamp	180,0	108,0	56
Ransol	72,0	36,0	16
Marginada	72,0	36,0	32
Grau Roig	72,0	36,0	24
<b>Total</b>	<b>756</b>	<b>396</b>	<b>128</b>

\*Les dades es reporten únicament sobre el 2020 a causa de la poca variabilitat respecte els anys anteriors.

Energia transitada a les ETR (MWh)	2018	2019	2020
Encamp	275.306	270.526	249.145
Ransol	58.537	61.363	47.421
Marginada	171.347	168.414	156.859
Grau Roig	67.051	70.300	60.260
<b>Total</b>	<b>572.241</b>	<b>570.603</b>	<b>513.685</b>

## FUNCIONS DE LES ETR

- Rebre l'energia que arriba de les línies de transport en alta tensió.
- Transformar l'energia d'alta tensió en mitja tensió per a la seva distribució.
- Distribuir l'electricitat transformada en mitja tensió.
- Dirigir i canalitzar l'electricitat, utilitzant interruptors i seccionadors de potència.
- Controlar en local i a distància i protegir els equipaments de potència.

Durant l'any s'han modificat els connectors de les bateries de totes les ETR per tal de fer les descàrregues d'aquestes de forma totalment segura. A més, per assegurar el bon funcionament de les bateries, es realitza una descàrrega a l'any per verificar el seu correcte funcionament. El canvi de les bateries de l'ETR de Grau Roig està previst pel 2021.

### ETR D'ENCAMP

L'ETR d'Encamp és la més gran de les quatre i la més antiga del país, i assumeix el 49 % del

repartiment de l'energia elèctrica d'Andorra. Com a conseqüència, FEDA inverteix constantment en la renovació dels seus equipaments, motiu pel qual ha aconseguit augmentar progressivament la seva capacitat.

**Enguany, amb el compromís de donar un servei de qualitat i segur, FEDA ha dut a terme actuacions correctives i preventives a l'ETR d'Encamp.**

Al 2020 s'ha treballat en el reemplaçament de dos transformadors de tensió de l'ETR d'Encamp.

### ETR DE LA GONARDA

Durant els darrers vint anys, la demanda d'energia elèctrica de la zona de les Valls del Nord s'ha vist altament incrementada. Per aquest motiu, FEDA va iniciar al 2019 la construcció d'una nova estació transformadora i repartidora a la Massana, l'ETR de La Gonarda, una infraestructura necessària per garantir el creixement del subministrament elèctric de les Valls del Nord (La Massana, Ordino...) i descarregar l'ETR d'Encamp, que actualment abasteix les dues valls.

**Enguany, s'han finalitzat els treballs d'obra civil per a l'adequació dels accessos i les plataformes, en les quals FEDA ha fet especial èmfasi en la integració del paisatge i la cura per la sostenibilitat ambiental.**



La següent fase del projecte, que s'iniciarà al 2021 i es preveu finalitzar al 2022, és la construcció de l'edifici i la instal·lació dels equips elèctrics d'alta, mitja i baixa tensió, capaços de transportar, transformar, distribuir i controlar l'energia elèctrica. Aquests equipaments seran d'última tecnologia i permetran garantir el compliment de totes les normatives constructives i mediambientals vigents.

En aquesta futura fase, es preveu avançar en termes d'innovació tecnològica i mediambiental. FEDA treballa en l'aplicació de mesures per

a l'aïllament acústic de l'obra i també s'han planificat accions mediambientals com la recuperació d'arbres de la zona o la col·locació de caixes niu que afavoreixen la reproducció d'aus. Pel que fa al disseny de l'edifici, s'ha implicat al veïnat en el procés d'integració paisatgística.

### Estacions transformadores

Actualment, en les infraestructures de distribució FEDA disposa de 536 estacions transformadores repartides al llarg de les parròquies on realitza la distribució:

Estacions transformadores i transformadors de distribució	2020
Estacions transformadores	536
Transformadors de distribució	677

### Manteniment de les infraestructures

FEDA compta amb un pla de manteniment de les seves infraestructures i de la xarxa d'alta tensió, que inclou intervencions periòdiques en els diferents aparells.

Algunes de les actuacions més importants del 2020 han estat el manteniment dels disjuntors de mitja i alta tensió; les proves d'estanquitat per controlar els possibles incidents a les fosses dels transformadors i la consegüent reparació de dues fosses a l'ETR d'Encamp, i el canvi de greixos biodegradables per a les comportes de les preses d'aigua situades al canal Valira.

També s'han revisat els disjuntors de mitjana i alta tensió, amb la finalitat de garantir la perennitat d'aquests.

### Eina de Gestió d'Actius de Manteniment

El passat 2019 es va realitzar la primera prova pilot de la nova **Eina de Gestió d'Actius de Manteniment**, que té l'objectiu d'ajudar en la presa de decisions sobre la realització de manteniments o renovacions de material per tal d'estimar la durada de vida útil de cada element i aplicar les mesures correctives necessàries.

L'eina, actualment específica per a la gestió dels transformadors de potència, està pensada per a evolucionar el present model de manteniment preventiu i correctiu per a qualsevol classe d'actiu.

Durant l'any, FEDA ha continuat en l'automatització de la recollida de dades de manteniment per a seguir incrementant la fiabilitat de les estimacions en els transformadors de potència.

#### FUNCIONS DE LES ET

- Rebre l'energia que arriba de les línies de transport en mitja tensió.
- Transformar l'energia de mitja tensió en baixa tensió per al consum final del client.

(303-1)

**Al 2020 s'han realitzat proves d'estanquitat a les fosses dels transformadors amb l'objectiu d'evitar possibles vessaments i controlar el seu impacte al medi ambient.**

## QUALITAT DE SUBMINISTRAMENT

FEDA mesura la qualitat i la garantia del servei elèctric mitjançant l'Índex de Qualitat Elèctrica TIEPI i NIEPI. El Temps d'Interrupció Equivalent de la Potència Instal·lada (TIEPI) mesura la continuïtat del subministrament i el temps mitjà d'interrupció per als usuaris i usuàries a causa d'avaries de la xarxa de FEDA o de les xarxes dels països veïns, i també té en compte les interrupcions de servei programades. Al 2020 es destaca la reducció del 56 % en el temps d'interrupció TIEPI gràcies als treballs continuats de la plantilla de FEDA, que va seguir treballant durant el moment de confinament al país i que davant qualsevol avaria s'organitza de forma ràpida i eficaç per identificar i resoldre les problemàtiques generades.

**Al 2020, el temps d'interrupció del subministrament elèctric ha tornat a baixar sensiblement, situant-se en 6,12 minuts de mitjana per client, el valor més baix dels darrers quatre anys.**

El Nombre d'Interrupcions Equivalents de la Potència Instal·lada (NIEPI) mesura la potència instal·lada afectada per les interrupcions respecte a la potència instal·lada total, que aquest any es troba en 0,425 interrupcions.

**Durant el 2020, la situació de pandèmia no ha causat afectacions als indicadors TIEPI i NIEPI, una mostra de com FEDA es compromet a assegurar un subministrament elèctric de qualitat a tot el país.**

(EU28, EU29, EU30)

TIEPI anual (minuts)*	2018	2019	2020
Avaries	28,4	6,9	3,73
Interrupcions programades	4,0	7,1	2,39
<b>Total</b>	<b>32,5</b>	<b>14,0</b>	<b>6,12</b>
<b>Nombre de clients afectats</b>	<b>10.936</b>	<b>6.628</b>	<b>13.849</b>
Freqüència anual dels talls d'energia	2018	2019	2020
NIEPI**	0,364	0,165	0,425
SAIFI***	0,00402	0,00829	0,395

\*Durada de les interrupcions del subministrament elèctric en relació amb la potència total instal·lada.

\*\* FEDA realitza un control del subministrament a través dels indicadors TIEPI i NIEPI, motiu pel qual es prescindeix de calcular l'índex de durada mitjana de la interrupció del sistema d'informes (SAIDI).

\*\*\*System Average Interruption Frequency Index. Índex usat internacionalment i referent al nombre mitjà d'interrupcions que experimenta un client al llarg de l'any.

## GESTIÓ RESPONSABLE

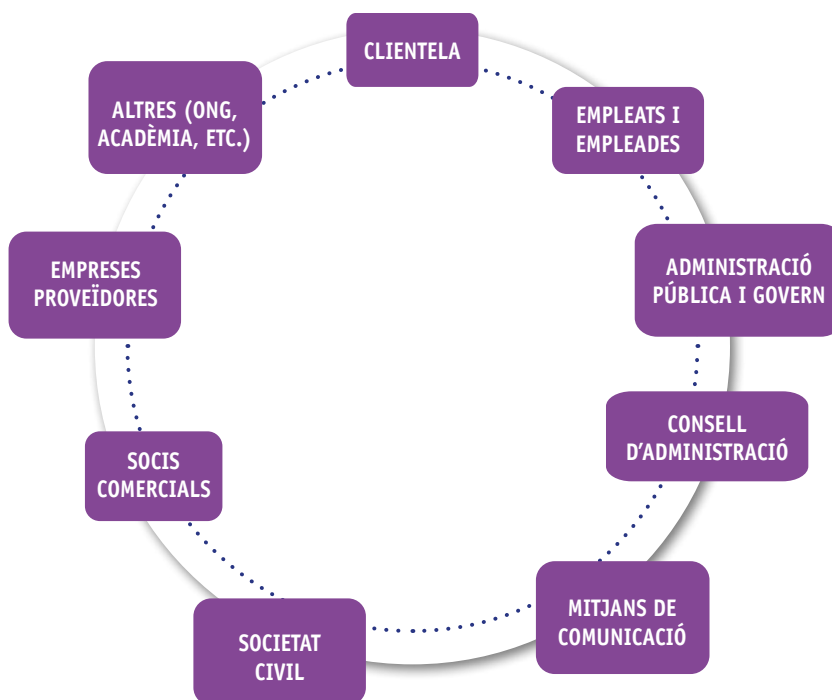


## RELACIÓ AMB ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÈS

(102-33, 102-40, 103-2 Política pública, 102-42, 102-43)  
 (103-3 Impactes econòmics indirectes, 103-3 Anticorrupció, 103-3 Competència deslleial, 103-3 Transformació digital i ciberseguretat, 103-3 Gestió de la demanda, 103-3 Interconnexió i eficiència del sistema, 103-3 Disponibilitat i fiabilitat, 103-3 Materials, 103-3 Energia, 103-3 Aigua i efluent, 103-3 Emissions, 103-3 Residus, 103-3 Salut i seguretat en el treball, 103-3 Diversitat i igualtat d'oportunitats, 103-3 No discriminació, 103-3 Teletreball i conciliació, 103-3 Avaluació de drets humans, 103-3 Comunitats locals, 103-3 Política Pública, 103-3 Salut i seguretat del client, 103-3 Màrqueting i etiquetatge, 103-3 Privacitat del client, 103-3 Experiència de la clientela, 103-3 Planificació i resposta davant catàstrofes i emergències, 103-3 Accés a l'energia)

FEDA és conscient del seu impacte en l'entorn, i per tal que aquest sigui positiu, manté una relació constant amb els seus grups d'interès. FEDA té l'objectiu d'intensificar les relacions amb tots ells i de desenvolupar mecanismes que fomentin la comunicació bidireccional.

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



Per tal de facilitar la comunicació amb els diferents grups d'interès, la companyia fa servir diferents canals de comunicació a través de tots els departaments de la companyia. Durant el 2020, FEDA s'ha hagut d'adaptar a la realitat de la COVID-19. Per això, ha modificat les seves vies de comunicació, prioritzant els mitjans telemàtics.

FEDA es comunica de forma constant amb tots els seus grups d'interès a través dels següents canals de comunicació:

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

## Aliances i relacions amb el sector econòmic

Al 2020, FEDA ha potenciat la comunicació amb el sector empresarial, per tal de reforçar les relacions amb l'entorn econòmic del país i posar en valor l'activitat de la companyia.

FEDA vol ser un aliat per al sector empresarial del país, i per això s'ha compromès a mantenir reunions periòdiques amb diferents representants empresarials. Per tal d'identificar possibles sinergies i de garantir una màxima transparència pels projectes en curs, FEDA ha presentat el seu pla d'inversions i les iniciatives en marxa als representants de la Confederació Empresarial Andorrana (CEA), així com a altres col·lectius professionals.

## Transparència informativa

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

El pilar bàsic de la comunicació de FEDA és la transparència informativa. Com a entitat pública, té al centre de la seva política comunicativa el compromís d'informar la societat i tots els seus grups d'interès dels projectes i les iniciatives que es duen a terme amb la màxima transparència. A més, està subjecta al control del Tribunal de Comptes i del Consell General, i per tant, tramet tota la informació que es pugui sol·licitar des d'aquestes institucions.

D'altra banda, per tal de posar en valor la feina que fa l'equip de FEDA, es dediquen esforços a comunicar les diferents iniciatives i a donar visibilitat al paper de la companyia en el si de la societat.

Per desenvolupar aquesta fita, la companyia disposa de diferents canals de comunicació, entre els quals destaquen les notes de premsa, els esdeveniments públics, la comunicació a través de les xarxes socials, o els portals web de FEDA, FEDA Cultura, FEDA Ecoterm i FEDA Solucions.

Al web corporatiu s'ofereix la informació de rellevància de la companyia i es publiquen els documents oficials, com les memòries de sostenibilitat o els estats financers. A més, s'informa de les tarifes elèctriques vigents i es donen dades actualitzades del consum i la producció elèctrica al país.

Igualment, la transparència informativa és també la prioritat en l'àmbit de la comunicació interna de FEDA. El personal és l'eix vertebral de l'entitat, i per tant, es té sempre en compte que tinguin accés a la informació rellevant. Per això, es fan servir mecanismes com les reunions plenàries, les reunions d'equip o de treball, les notes internes i els correus electrònics. A més, FEDA compta amb una intranet a través de la qual es pot accedir a tota la documentació interna rellevant.

## BON GOVERN CORPORATIU

(102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-24, 102-27, 102-28)

Els òrgans de Govern de FEDA són el Consell d'Administració i la Direcció General, els quals tenen les seves funcions regulades per la Llei 5/2016.

Tal com indica la Llei, el Consell d'Administració de FEDA està presidit per una ministra i un ministre, ambdós designats pel Govern, dos vocals designats pel Govern, el director general de FEDA, un vocal de lliure designació pel cap de Govern entre els quadres directius, i el secretari, qui no vota. En la seva designació, es té en compte que el Consell tingui competència en energia i canvi climàtic.

Les reunions del Consell d'Administració són periòdiques i es realitzen a través de sessions ordinàries. A més, trimestralment, es presenta un informe-resum de gestió, que conté les dades més representatives de FEDA. Pel que fa als aspectes socials, ambientals i econòmics, es traslladen al Consell d'Administració a través de la figura del director general durant les reunions d'aquest òrgan. I per la seva banda, les diferents direccions operatives rendeixen comptes a la Direcció General a través de reunions periòdiques.

### Estructura i Consell d'Administració

(102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26)

La presa de decisions estratègiques de FEDA s'estructura al voltant del Consell d'Administració de FEDA i de la Direcció General. Les filials de FEDA, FEDA Ecoterm i FEDA Solucions compten amb la seva estructura pròpia, i per tant, amb Consells d'Administració diferenciats dels de FEDA.



Consell d'Administració*	Equip directiu*
<p><b>Presidenta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• M.I. Sra. <b>Sílvia Calvo Armengol</b>, ministra de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat.</li> </ul> <p><b>Membres del Govern:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• M.I. Sr. <b>Jordi Gallardo Fernández</b>, ministre de <b>Presidència, Economia i Empresa</b>.</li> <li>• Sr. <b>Carles Miquel Garcia</b>, director de l'Oficina de l'Energia i el Canvi Climàtic.</li> <li>• Sr. <b>César Marquina Pérez de la Cruz</b>, secretari d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures.</li> </ul> <p><b>Membres de la Direcció:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Albert Moles Betriu</b>, director general de FEDA.</li> <li>• <b>Imma Jiménez Gonzalez</b>, directora d'Activitats de Creixement.</li> </ul> <p><b>Secretària del Consell d'Administració:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Marta Suñé Manich</b>, directora de Finances.</li> </ul> <p>*A 31/12/2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Albert Moles Betriu</b>, director general.</li> <li>• <b>Laura Bonet Caballero</b>, directora de Transport.</li> <li>• <b>Marc Calvet</b>, director d'Enginyeria.</li> <li>• <b>Antonio Canales Julián</b>, director de Distribució.</li> <li>• <b>Jordi Dejuan Antillach</b>, director de Mercats.</li> <li>• <b>Daniel Fernández Garcia</b>, director de Tecnologies de la Informació.</li> <li>• <b>Miquel Galera Zamora</b>, director de Mitjans Corporatius.</li> <li>• <b>Eva Iglesias Garcia</b>, directora de Planificació Estratègica Financera.</li> <li>• <b>Imma Jiménez Gonzalez</b>, directora d'Activitats de Creixement.</li> <li>• <b>Marta Suñé Manich</b>, directora de Finances.</li> </ul> <p>*A 31/12/2020</p>



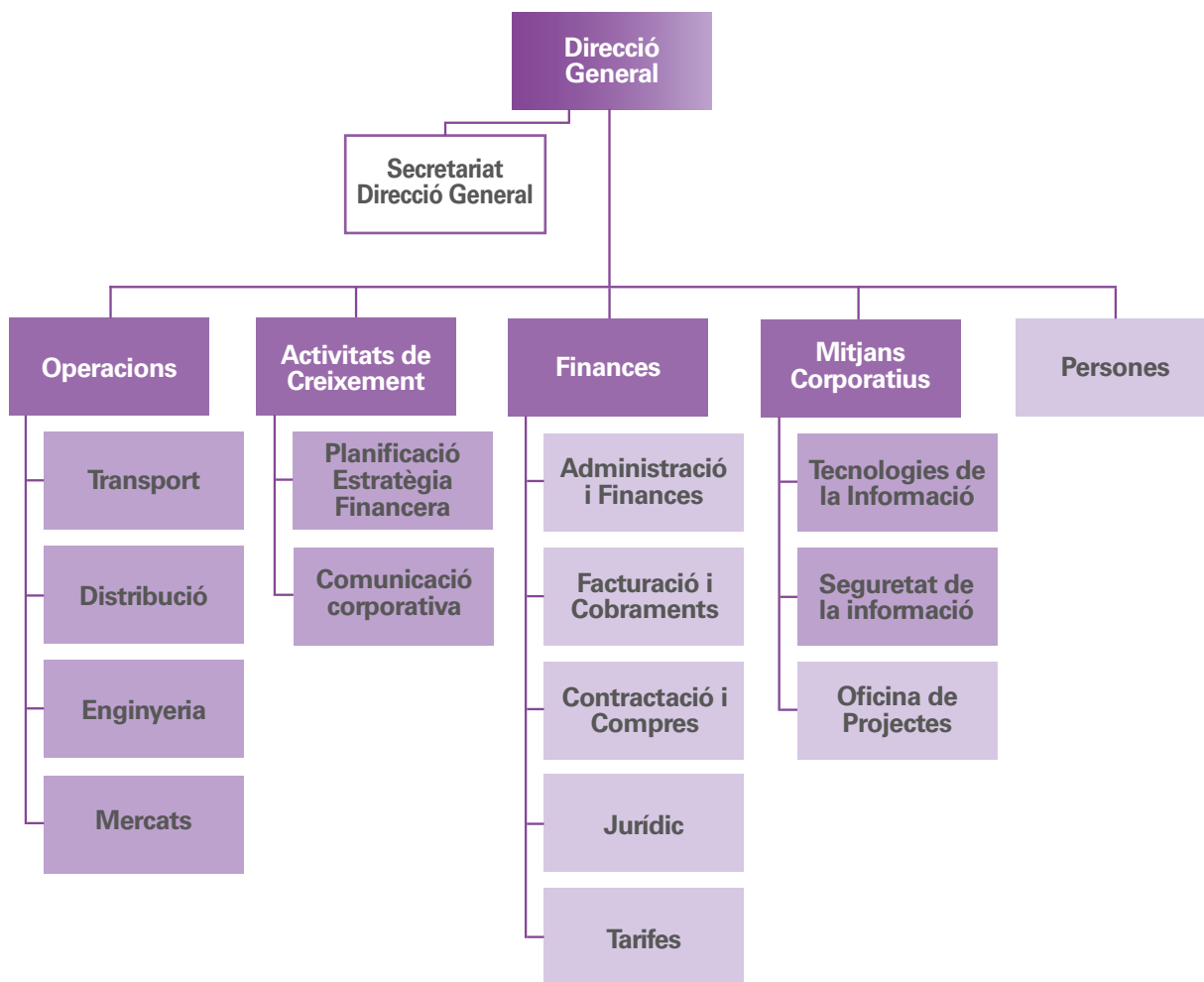
## Organigrama de la companyia

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

El model organitzatiu de FEDA està estructurat per donar resposta als reptes de la companyia i permetre un treball efectiu i que englobi tot el negoci de l'entitat. El director general de FEDA lidera l'organització i compta amb diferents direccions que comprenen les àrees principals de la companyia.

Dins de cada una d'elles, s'estructuren diferents àrees dirigides per un o una cap, tal com s'observa a l'organigrama que es presenta.

Les filials FEDA Ecoterm i FEDA Solucions compten amb organització pròpia, i per tant, amb gerents i equips de treball propis.



## Gestió ètica

(103-3 Diversitat i igualtat d'oportunitats, 103-3 No discriminació, 103-2 i 103-3 Avaluació dels drets humans, 102-16, 102-17)

Per a FEDA, assegurar una gestió ètica i responsable dels organismes interns és una prioritat, en tant que la companyia entén l'ètica com una part essencial de la seva identitat. El compromís amb la transparència i la responsabilitat es reflecteix en els valors, principis i normes d'actuació de FEDA. Per aquest motiu, es disposa d'eines de gestió ètica

que apliquen de forma transversal a tota la companyia, com ara el Codi Ètic, el Pla d'Igualtat, reglaments interns i el Pla Director de Seguretat.

Tanmateix, FEDA es compromet a respectar els drets humans i les llibertats públiques reconegudes en la Declaració Universal dels Drets Humans de Nacions Unides i la Declaració Tripartida de l'Organització Internacional del Treball (OIT). Aquest compromís conforma la base ètica i moral de la companyia i permet una relació íntegra amb les persones i la societat.

Al 2020 FEDA no ha rebut multes ni sancions no monetàries per l'incompliment de lleis en matèria social o econòmica.

## Codi ètic

(103-2 i 103-3 Anticorrupció, 205-2, 102-25, 102-26)

**FEDA ha aprovat al 2020 el Codi Ètic de la companyia, que recull les normes ètiques i de conducta que han de guiar la seva gestió.**

Aquest 2020 s'ha aprovat el Codi Ètic de FEDA, amb l'objectiu d'establir els valors que han de guiar el comportament, així com el dels tercers amb qui es relaciona. Tanmateix, aquest Codi Ètic cerca la consolidació d'una cultura ètica empresarial que impacti de forma positiva a tots els grups d'interès en matèria de drets humans, normes laborals, medi ambient, anticorrupció i acompliment normatiu. Alguns dels seus principis són el suport i la protecció dels drets humans fonamentals, el foment d'iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental, el treball contra la corrupció en totes les seves formes i l'ús responsable dels recursos de la companyia.

El Codi es configura com el marc de referència que recull les normes ètiques i de conducta, i que aplica la gestió diària de totes les activitats empresarials, sense perjudici del compliment de la corresponent legislació aplicable i les condicions contractuals.

### EL CODI ÈTIC ESTÀ CONSTITUÏT:

- Pels valors i principis que guien l'activitat de FEDA.
- Per les normes de conducta que la plantilla i les persones col·laboradores de FEDA han de tenir en compte per respectar els principis generals i prevenir el risc de comportaments no ètics.
- Pels mecanismes d'implementació i el sistema de control de compliment del Codi.
- Pels principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides en relació amb els Drets Humans, Normes Laborals, Medi Ambient i Anticorrupció.

La seva aplicació és d'obligat compliment per a tota la plantilla, representants, proveïdors i tercers que prestin serveis a FEDA o que actuïn per compte de FEDA -agents, intermediaris o empreses subcontractades-, i amb independència del territori en el qual desenvolupin la seva activitat. Mitjançant acusament de recepció, els professionals de l'entitat acceptaran expressament els valors, principis i normes d'actuació recollits en el Codi Ètic de FEDA.

FEDA informa i comunica sobre les polítiques i els procediments anticorrupció a través del Codi Ètic i del Codi Ètic de Proveïdors. Tots els professionals han de conèixer i respectar la normativa interna i les normes específiques, que poden anar més enllà dels requisits establerts a la llei i que no entraran en cap cas en conflicte amb la legislació vigent.

El Comitè d'Ètica, l'òrgan que vetlla pel compliment del Codi Ètic, té la potestat d'intervenir en conflictes o situacions d'incertesa que es produeixin en relació amb l'ètica. A més, el Comitè assessora la Direcció General en l'estudi de comportaments i accions que puguin ser contràries al Codi.

Al 2021, es preveu la creació del Comitè d'Ètica i Igualtat, que farà el seguiment del Codi ètic i del Pla d'igualtat de gènere.

FEDA posarà a disposició de tothom qui pugui estar interessat i amb total garantia de confidencialitat, diversos canals ètics on interposar consultes o demandes relatives al Codi Ètic. Aquests canals oferiran totes les garanties perquè qualsevol persona (professionals de FEDA, clientela, proveïdors, tercers...) que hagi posat de manifest un fet constitutiu de ser estudiat pel Comitè d'Ètica tingui un tracte just i no pugui ser perjudicat per aquesta comunicació.

### CODI ÈTIC DEL PROVEÏDOR

(412-3)

Per tal d'estendre el seu compromís amb els drets humans als seus col·laboradors, FEDA disposa d'un codi ètic del proveïdor que han d'acceptar totes les empreses o professionals que treballen amb FEDA. Aquest codi ètic inclou els principis i criteris de conductes en diverses àrees: comportament ètic, bon govern i lluita contra la corrupció; respecte dels drets fonamentals; seguretat i salut en el treball; respecte del medi ambient; qualitat i seguretat del producte o servei

prestat, i subcontractació.

S'alinea amb la cultura corporativa de FEDA i amb els compromisos derivats del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

## Control i gestió de riscos

(102-11, 102-15)

FEDA disposa d'un **Procés Integral**, dissenyat per gestionar els riscos i proveir la seguretat de totes les seves activitats, en què els Òrgans de Govern i la Direcció General són els responsables del control intern del risc.

A més, compta amb l'**Oficina de Gestió de Projectes**, encarregada de gestionar el seguiment i la implementació dels projectes a través d'una metodologia homogènia i una relació continuada amb el Comitè de projectes. Aquest Comitè es reuneix de forma periòdica, avalua els nous projectes, es fa un seguiment dels existents i analitza les possibles desviacions en temps i cost,

### AVANTATGES DEL PROCÉS INTEGRAL DE RISCOS

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

així com el mapa de riscos i accions mitgadores.

## PLANIFICACIÓ I RESPOSTA DAVANT CATÀSTROFES I EMERGÈNCIES

(103-2 i 103-3 Planificació i resposta davant catàstrofes i emergències, 102-29, 102-30, 102-31)

FEDA es compromet a garantir la seguretat de totes les seves instal·lacions mitjançant accions preventives en les infraestructures de producció d'electricitat i de la xarxa de transport.

Tanmateix, disposa de diferents plans que tenen per objectiu prevenir els riscos potencials, assegurar la seguretat de la plantilla i de la ciutadania, afavorir el manteniment del subministrament elèctric i reduir les afeccions sobre el medi ambient. Aquests són el **Pla de**

**Manteniment, els Plans d'Emergències de les Subestacions i els Plans de Contingència.**

**Al 2020, els plans en matèria de prevenció de riscos i manteniment de la seguretat de FEDA han estat clau per donar resposta a la nova situació excepcional de la COVID-19.**

Enguany, tot i la situació derivada de la COVID-19, FEDA ha complert amb totes les accions en matèria de gestió de riscos -excepte els simulacres, a causa de la falta de personal en les oficines de FEDA-.

**FEDA ha creat un grup de treball específic per a la COVID-19 per fer seguiment del personal afectat i adaptar-se a les mesures legals aprovades.**

Per una altra banda, es compta amb **Protocols de Prevenció i d'Actuació** davant de possibles situacions d'emergència o catàstrofes naturals, que es comparteixen a través de diferents accions formatives. Aquests impliquen la participació d'altres actors del territori, com el Cos de Bombers, Protecció Civil, el Servei de Policia i els Agents de Circulació.



## L'EQUIP HUMÀ

L'equip humà de FEDA és un dels principals valors de la companyia. La professionalitat, el compromís i la vocació de servei de totes les persones que conformen FEDA són el motor que permet avançar la companyia.

**En un context marcat per la incertesa, FEDA ha avançat de forma continuada per adaptar la metodologia de treball a les noves necessitats, amb la vocació de donar suport a tots els empleats i empleades de la companyia.**

Enguany, junt amb l'àrea de Comunicació, s'ha informat a tota la plantilla sobre les últimes novetats en matèria de regulacions, funcionament i gestió diària. Així mateix, es va potenciar la comunicació i es va fomentar l'ús d'eines digitals per tal de mantenir una relació fluida i propera entre tots els equips.

(102-07)

Total plantilla 2020	109
Homes	77
Dones	32

Plantilla pròpia i externa	115
Total personal propi	109
Total personal extern (contratistes i subcontractistes)	6

(102-08)

Plantilla pròpia per edat i gènere	2020
<b>&lt; 30 anys</b>	<b>4</b>
Homes	2
Dones	2
<b>Entre 30 i 50 anys</b>	<b>75</b>
Homes	48
Dones	27
<b>&gt; 50 anys</b>	<b>30</b>
Homes	27
Dones	3

Plantilla pròpia per tipus de contracte i gènere	2020
<b>Indefinida</b>	<b>93</b>
Homes	69
Dones	24
<b>Eventual</b>	<b>16</b>
Homes	8
Dones	8
<b>Per tipus de jornada</b>	<b>2020</b>
<b>Jornada completa</b>	<b>109</b>
Homes	77
Dones	32
<b>Jornada parcial</b>	<b>0</b>
Homes	0
Dones	0

### MODEL DE RECURSOS HUMANS

Per mantenir un equip satisfet i compromès amb la seva feina, i alhora, atraure talent que el creixement de la companyia requereix, FEDA disposa de mecanismes com la Direcció per Objectius (DPO) o un programa de formació i desenvolupament professional. A més, la normativa d'horari laboral, amb horari flexible que permeti la conciliació familiar i laboral i els avantatges socials que s'ofereixen a la plantilla, també són incentius per al personal.

#### REPTES EN LA GESTIÓ DE PERSONES

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

Com a conseqüència de la crisi econòmica derivada de la pandèmia de la COVID-19, el Govern va aprovar la **Llei 9/2020, del 25 de juny, de mesures de racionalització econòmica i de recursos humans del sector públic i de reducció salarial dels càrrecs electes i de lliure designació de les entitats públiques**, en què es fomenten models més eficients en la gestió de les

estructures públiques i parapúbliques mitjançant la transició cap a la digitalització administrativa, l'agilització en el servei a la ciutadania i la protecció del medi ambient. Així, el text legal preveu que les entitats públiques desenvolupin els seus propis plans de racionalització i insta FEDA a negociar un conveni col·lectiu amb el seu personal.

En compliment d'aquest mandat, FEDA ha elaborat un **Pla de Racionalització** que recull la necessitat d'adaptar l'estructura organitzativa de la companyia, preveu la negociació d'un conveni col·lectiu, l'elaboració d'una política industrial, un pla de posicions crítiques i un pla de contractacions a mitjà termini:

- La futura adaptació de la seva estructura organitzativa.
- (102-41) L'actual negociació d'un conveni col·lectiu, junt amb el Comitè d'Empresa. Aquest 2020, FEDA i el seu Comitè d'Empresa ja han iniciat les accions per treballar en la creació d'un nou Comitè d'Empresa de més àmplia representació i així poder negociar el nou conveni col·lectiu de la companyia a 2021.
- Realització d'una política industrial, on es farà una reflexió profunda de la política que seguirà cada departament a mitjà i llarg termini per extreure el màxim benefici de la nostra estructura i de la col·laboració amb altres agents. Aquest fet farà que es continuï promovent la col·laboració amb empreses externes i el rol de FEDA com a motor econòmic al país.
- Pla de posicions crítiques. Actualment, FEDA

## TRANSFORMACIÓ DIGITAL EN LA GESTIÓ DE LES PERSONES

Arran de l'acceleració que ha suposat la crisi de la COVID-19 en el context de la transformació digital, FEDA treballa per a la digitalització de la gestió de les persones.

Al 2020 s'ha iniciat un projecte per implantar mòduls digitals de formació, acollida i contractació de personal, per tal de digitalitzar els processos actuals i millorar la formació de la plantilla en el seu desenvolupament professional. Està previst que es pugui posar en funcionament al 2021.

està elaborant una anàlisi sobre les posicions requerides a futur i l'adaptació a aquestes en el marc estratègic de la companyia.

- Pla de contractacions a mitjà termini.

FEDA treballa per disposar d'una estructura alineada amb l'estratègia i el creixement de la companyia. Aquest pla de contractacions vindrà definit, en gran part, pel **Pla de Política Industrial i el Pla d'Operacions Crítiques**.

(102-35) El **Sistema de Direcció per Objectius (DPO)** de FEDA té la vocació de situar els objectius anuals més rellevants per a la companyia i motivar els equips per assolir fites més enllà de la seva feina diària i de forma alineada a l'estratègia de la companyia. Aquest sistema aplica a tota la plantilla de FEDA.

Durant el 2020, la implicació del personal de FEDA ha estat molt satisfactòria, i això s'ha traduït en l'assoliment del 90,46 % dels objectius globals.

**El 100 % de l'equip humà de FEDA està subjecte al Sistema de Direcció per Objectius, amb independència de la seva categoria professional o rol.**

## Teletreball i conciliació

90,46 %

**Objectius globals de FEDA assolits durant 2020**

(103-2 i 103-3 Teletreball i conciliació)

Per aconseguir un equip compromès i motivat és important el respecte de la conciliació de la vida laboral i personal de la plantilla. En aquest sentit, FEDA garanteix aquesta conciliació gràcies a uns horaris flexibles, als permisos de temps a disposició del personal i a altres permisos per tenir cura de persones a càrrec o per visites mèdiques, entre d'altres. A més, durant la pandèmia, quan la conciliació s'ha vist més dificultada, la Direcció i l'equip de Gestió de Persones han tingut en compte les especificitats de la situació i han estat flexibles per evitar incrementar l'estrès derivat

## FOMENT DEL TELETREBALL

Durant el confinament domiciliari, FEDA va promoure el teletreball entre totes les persones que podien desenvolupar les seves tasques des de la llar.

El Departament de Tecnologies de la Informació va facilitar els mecanismes necessaris per garantir el treball en remot amb les màximes comoditats.

del confinament.

Abans de l'inici de la pandèmia, FEDA es trobava definint la seva pròpia **Política de Teletreball**, de manera que la prova pilot es va iniciar durant el confinament, moment en què es van atendre les necessitats, les dificultats i l'adaptació de la plantilla a aquesta modalitat de treball. Durant aquest temps, es va facilitar el teletreball al màxim nombre de persones. D'aquesta manera, el treball en remot s'ha mantingut durant tot l'any de forma voluntària i prioritària.

**Durant el 2020, s'ha treballat en la implantació de la Política de Teletreball, que estableix un marc de referència més enllà de la situació de pandèmia causada per la COVID-19.**

En paral·lel, des de l'àrea de Gestió de Persones s'han recollit les opinions del personal, per tal d'integrar-les a la Política de Teletreball, que s'aprovarà al 2021. Aquesta defineix els drets i els deures a respectar en la feina en remot, així com els mecanismes per sol·licitar els dies d'aquesta modalitat, entre d'altres. No obstant això, a causa de la COVID-19, el teletreball actualment continua sent la modalitat de treball prioritària,

vigent fins la finalització de la pandèmia i fins que no s'apliqui la política de teletreball a aprovar.

Pel que fa als horaris del personal, FEDA els ha adaptat a les especificitats de cada col·lectiu. Durant el 2019 es va fer una prova pilot de flexibilització d'horaris segons les demandes de la plantilla, i al 2020 s'ha dut a terme una enquesta per tal de conèixer la satisfacció amb els nous horaris. Els resultats assenyalen que el 100 % de la plantilla amb horari fix està satisfeta amb els nous horaris, i el 96 % de la plantilla amb horari

flexible també ho està. A més, es va remarcar la millora que suposa aquesta modificació horària en la conciliació de la vida personal i laboral i el desenvolupament correcte de les tasques del personal. Tenint això en compte, s'ha aprovat que es consolidin com a definitius.

**El 100 % de la plantilla amb horari fix i el 96 % de la plantilla amb horari flexible està satisfeta amb els nous horaris, que milloren la conciliació de la vida personal i laboral.**

### AVANTATGES SOCIALS PER ALS EMPLEATS I EMPLEADES AMB CONTRACTE INDEFINIT

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

### ACCIONS PER A LA CONCILIACIÓ LABORAL I PROFESSIONAL

- Flexibilitat horària d'entrada i sortida i en la pausa per dinar
- Permisos parentals
- Possibilitat de realitzar jornada flexible o jornada continuada, segons el col·lectiu

## Diversitat i igualtat d'oportunitats

(103-2 i 103-3 Diversitat i igualtat d'oportunitats, 103-2 i 103-3 No discriminació, 102-8)

El respecte a la diversitat i la igualtat són drets fonamentals, fent del tracte igualitari i just un element essencial en les relacions amb els empleats i empleades de FEDA i amb totes persones que formaran part de la companyia.

### ACCIONS DEL PLA D'IGUALTAT

FEDA estableix un total de 5 objectius dins del seu Pla d'Igualtat, que es materialitzaran en 13 accions. Amb totes elles, la companyia vol promoure una cultura d'igualtat, permetre l'accés igualitari al treball, i prevenir riscos en el lloc de treball, entre d'altres.

Algunes de les accions, amb les quals FEDA ja treballa són l'elaboració d'un protocol de prevenció i actuació en casos d'assetjament o per raó de gènere o la realització d'auditories per evitar les discriminacions salarials entre la plantilla.

Com a entitat pública, el rol de FEDA no queda només en el compliment de la normativa estricta, sinó que assumeix la seva responsabilitat de ser referent en les seves mesures. En aquest sentit, la companyia no accepta cap classe de discriminació per raó de condicions personals, físiques o socials com el sexe, l'ètnia, l'edat, l'estat civil o la ideologia, entre d'altres. Així mateix, treballa perquè totes les persones tinguin les mateixes oportunitats de participar en la companyia i aconseguir el seu màxim potencial, tant en l'àmbit professional com personal.

**Aquest 2020, FEDA ha treballat de forma continuada en la implementació del seu Pla d'Igualtat de Gènere, el qual va ser aprovat al 2019.**

**81 homes  
34 dones  
a la plantilla de FEDA**



El **Pla d'Igualtat de Gènere**, implantat durant l'any, és una eina transversal que té per objectiu garantir els drets de totes les persones que formen part de la companyia, alhora que permet que FEDA esdevingui un referent en l'aplicació de mesures igualitàries per a totes les empleades i empleats.

Aquest Pla va ser elaborat per un grup de treball voluntari format pel personal de FEDA. Preveu la creació del Comitè d'Igualtat, que es fusionarà amb el Comitè d'ètica per garantir el compliment de les accions en el si de la companyia.

## Premi a la Igualtat de Gènere

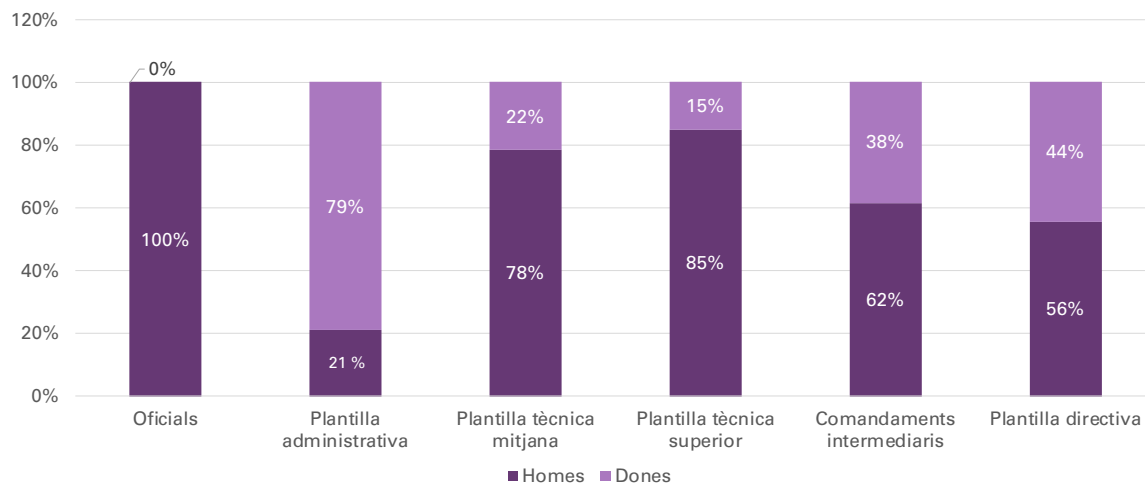
Aquest 8 de març de 2020, amb motiu del Dia Internacional de la Dona, FEDA va obtenir el guardó Olympe de Gouges, impulsat des del Govern d'Andorra. El guardó reconeix la tasca de FEDA en la promoció de la igualtat de gènere en l'àmbit laboral.



(102-8, 405-1)

Diversitat en òrgans de govern i plantilla pròpia	
El percentatge de persones en els òrgans de govern de l'organització per a cadascuna de les següents categories de diversitat:	2020
<b>Òrgans de govern</b>	
Per sexe	
Homes	57 %
Dones	43 %
<b>Oficials</b>	
Per sexe	
Homes	100 %
Dones	0 %
<b>Plantilla administrativa</b>	
Per sexe	
Homes	21 %
Dones	79 %
<b>Plantilla tècnica mitjana</b>	
Per sexe	
Homes	78 %
Dones	22 %
<b>Plantilla tècnica superior</b>	
Per sexe	
Homes	85 %
Dones	15 %
<b>Comandaments intermediaris</b>	
Per sexe	
Homes	62 %
Dones	38 %
<b>Plantilla directiva</b>	
Per sexe	
Homes	56 %
Dones	44 %

Diversitat en plantilla - per gènere (2020)



(103-2 Avaluació dels drets humans)

FEDA col·labora amb el **projecte Fent camí**, un programa del Servei d'Inserció i Ocupació Laboral que es promou des de l'Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell. Gràcies a aquest programa, FEDA compta amb la col·laboració de persones amb discapacitat, que donen suport a la plantilla de FEDA un dia a la setmana, assumint tasques útils i valorades per la companyia.

L'objectiu d'aquestes col·laboracions és promoure la inserció laboral entre les persones amb discapacitat funcional a través de pràctiques en empreses i institucions, alhora que s'ofereixen els coneixements tècnics i específics en l'entorn on es porta a terme l'activitat.

Durant el 2020, el projecte s'ha hagut d'aturar, a causa de la impossibilitat d'acomplir les tasques de forma telemàtica. Això no obstant, FEDA i l'Escola Especialitzada de Meritxell mantenen el compromís de reprendre'l quan sigui possible.

## Salut i seguretat en el treball

(103-2 i 103-3 Salut i Seguretat en el treball)

FEDA persegueix el compromís amb la seguretat, la salut i el benestar de totes les persones que formen part de la companyia.

Per aquest motiu, compta amb una **Política de Seguretat, Salut en el Treball i Medi Ambient** que es promou en tots els àmbits de la companyia, i s'adopten les mesures preventives establertes en la legislació vigent, així com les que es puguin preveure per al futur.

**Durant el context de la COVID-19, FEDA ha realitzat una formació específica per a totes les àrees, amb la finalitat d'aportar informació sobre la nova situació i donar el seu suport al conjunt de la plantilla.**

Durant el 2020, en què s'ha posat de manifest la importància de la salut i la seguretat per al conjunt de la població, FEDA ha treballat de forma incansable per garantir la salut de la plantilla. S'han integrat totes les mesures de seguretat i salut establertes per les autoritats, anant més enllà mitjançant accions de prevenció pròpies. A més, s'ha potenciat la comunicació fluida entre totes les parts, com ara a través del nou grup de WhatsApp intern, els taulers d'anuncis de la Intranet sobre seguretat o el correu electrònic.

**FEDA ha seguit, en tot moment, les recomanacions del Govern d'Andorra amb la finalitat de prevenir la propagació de la COVID-19, i ha adoptat accions que prioritzen la salut del personal de FEDA i de la seva clientela.**

## MESURES DE SALUT I SEGURETAT DAVANT LA COVID-19

- Subministrament de mascaretes, guants de làtex, gel hidroalcohòlic i EPI homologats.
- Instal·lació de pantalles de protecció.
- Neteja continuada dels espais de treball.
- Foment del teletreball.
- Formació per col·lectius sobre la prevenció i gestió de la COVID-19.
- Manual de bones pràctiques durant el treball telemàtic (postures, gestos...).
- Formació presencial pel personal tècnic.
- Marcatge d'escales per assegurar la distància de seguretat.
- Limitació d'aforaments a les zones comunes (sala de reunions, cafeteria, sala de formacions...).
- Reunions telemàtiques o de grups reduïts.
- Adaptació de les formacions en matèria de SSL a format digital en la mesura del possible.
- Rètols informatius.
- Creació de grups bombolla al Despatx Elèctric d'Explotació.

(403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-7)

Més enllà de la seguretat en el treball durant la pandèmia, FEDA disposa d'un sistema de gestió de la seguretat i la salut en el treball, certificat segons la norma OHSAS 18001, la qual s'actualitzarà amb la norma ISO 45001. Aquest es basa en la Llei 34/2008 de la Seguretat i la Salut en el Treball i en el Reglament de Serveis de Salut Laboral, que cobreix a tots els treballadors i treballadores de FEDA, FEDA Ecoterm i FEDA Solucions i assegura la salut dels treballadors en plantilla.

Aquest 2020 no hi ha hagut canvis pel que fa als requeriments legals pel que fa al sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina.

A més, realitza accions de conscienciació i cursos enfront dels riscos i dels comportaments responsables, i facilita a la seva plantilla l'orientació i els recursos necessaris, per tal que

desenvolupin les seves activitats d'una forma segura i saludable. Algunes de les formacions en matèria de salut i seguretat, a més de les específiques sobre COVID-19, s'han relacionat amb els riscos elèctrics (habilitació elèctrica, treballs amb cables de tensió i amb alçada), l'ergonomia i les postures als llocs de treball, les prevencions davant el risc químic o la conducció. Així mateix, FEDA promou l'aplicació de les seves normes i polítiques de salut i seguretat en el treball en les empreses col·laboradores i proveïdors amb els quals opera.

Amb l'objectiu d'assegurar el compliment de la normativa i la legislació en matèria de seguretat i medi ambient, el Departament de Seguretat, Qualitat i Medi Ambient fa visites periòdiques a totes les obres i/o treballs realitzats tant pel personal de FEDA com pel personal extern. D'aquestes visites s'extreuen els possibles punts de millora i s'estableix les accions corresponents.

Tanmateix, FEDA elabora una anàlisi periòdica dels riscos laborals específics, en funció dels

llocs de treball. Aquesta queda recollida en el Document Únic d'Avaluació de Riscos Laborals i s'actualitza segons els canvis organitzatius, els canvis de tasques dels mateixos col·lectius o davant de casos d'accidents que requereixin una revisió d'aquest. A més, se sistematitzen les pràctiques preventives i es desenvolupen procediments i eines destinades a la minimització del risc.

Així mateix, l'actual treball en matèria de prevenció de riscos ha fomentat la idea d'impulsar, durant el 2021, un nou projecte de detecció i prevenció de riscos laborals que integri les especificitats de tots els col·lectius.

**Al 2020, FEDA ha realitzat la seva avaluació periòdica en matèria de riscos laborals, on s'ha tingut en compte la casuística de cada col·lectiu i el risc que suposava la COVID-19 per a cadascun d'ells.**

<b>Impacte de la COVID-19 en els empleats i empleades</b>	<b>2020</b>
<b>Nombre de baixes associades a COVID-19*</b>	<b>17</b>
Homes	16
Dones	1
<b>Nombre de jornades perdudes associades a COVID-19</b>	<b>155</b>
Homes	233
Dones	22

*\* Inicialment, la CASS contemplava les baixes per COVID-19 com a accident laboral. Posteriorment, es va considerar com a malaltia comuna, encara que la prestació hagi estat com a accident laboral, des del 1r dia: 66 %.*



## Showroom per a una indumentària segura

Aquest 2020, FEDA ha adjudicat el concurs de la roba de treball que utilitzaran els seus col·laboradors durant els pròxims anys. Durant el procés de valoració de les diferents propostes, el departament de Seguretat, Qualitat i Medi Ambient, va organitzar un "showroom", perquè companys de diversos col·lectius de FEDA poguessin participar donant la seva opinió sobre les peces de roba que formaven part del concurs i tenir, d'aquesta forma, una adequació més aproximada a les necessitats dels treballadors i treballadores de FEDA.

(403-9, 403-10)

Pel que fa a l'accidentalitat en el si de la companyia, l'Àrea de Seguretat, Qualitat i Medi Ambient és l'encarregat del seguiment de l'accidentalitat i les malalties laborals, tant de la plantilla interna com externa. Gràcies a les mesures de prevenció i als mecanismes de seguretat rigorosos que

s'implanten, durant el 2020 no s'han registrat malalties ni accidents laborals.

**Aquest 2020 no es registra cap accident laboral en cap de les activitats realitzades per la plantilla de FEDA.**

Accidentalitat i absentisme	2018	2019	2020
Índex de freqüència*	11,64	7,56	0
Índex d'incidència*	2.419	1.563	0
Índex de gravetat*	0,49	0,07	0,24***
Taxa d'absentisme**	4,71 %	Justificat = 4,88 % Injustificat = 0,47 %	Justificat = 6,33 % Injustificat = 4,02 %

\*Tenint en compte la mitjana d'empleats i empleades durant l'any: propis de FEDA, ETT, empreses externes fixes a FEDA i eventuais. Índex de freqüència: nombre d'accidents amb baixa laboral dividit per les hores treballades durant l'any i multiplicat per 1.000.000.

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

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

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

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

\*\*\*Tot i ser 0 el nombre d'accidents amb baixa laboral d'aquest 2020, aquesta dada pertany als dos accidents registrats al 2019, ja que la baixa va realitzar-se al 2020.

(403-4)

El **Comitè de Seguretat i Medi Ambient** és l'òrgan paritari col·legiat encarregat de la gestió i l'avaluació en matèria de seguretat i medi ambient. Està format per representants dels empleats (2 delegats de personal -plantilla administrativa i enginyers tècnics-, Manteniment, Despatx Elèctric d'Explotació i la brigada de distribució), així com per representants de la Direcció (director general, Cap de Seguretat, Qualitat i Medi ambient i Cap de Gestió de Persones). El Comitè es reuneix de forma trimestral (i en cas de necessitat), i en aquest es troben representats el 100 % dels empleats i empleades.

**FEDA ha aprovat mitjançant el Projecte de Cultura Preventiva, un nou pla per integrar de forma transversal la salut, la seguretat i el benestar.**

Al 2020, s'ha realitzat i presentat la diagnosi del **Projecte de Cultura Preventiva**, amb l'objectiu de fer de la salut, la seguretat i el benestar un tema material i transversal en totes les àrees de la companyia.

(403-2)

Alguns dels punts que es cobriran són la participació i la consulta a la plantilla entorn de la seguretat, les visites de seguretat a les instal·lacions i l'anàlisi d'accidents laborals. Aquest es revisarà amb la participació del conjunt de les persones que formen part de

## OBJECTIUS DEL PROJECTE DE CULTURA PREVENTIVA

- Crear una cultura preventiva interna descendent. S'integrarà la prevenció com a objectiu estratègic per a FEDA.
- Instaurar un bon clima preventiu. La seguretat serà un element essencial en tots els àmbits de la companyia.
- Investigar les causes dels incidents i/o accidents. Se cercaran les causes d'aquests, per tal de corregir-les i implicar tota la plantilla.
- Tenir zero accidents. Es reduirà la possibilitat de realitzar un acte insegur.

FEDA. Actualment, FEDA duu a terme una identificació dels riscos laborals en la qual participen els responsables de cada àrea. En aquesta identificació s'avalua cadascuna de les tasques i les funcions que es realitzen, i en un futur pròxim es definirà un mapa de riscos per a cadascuna de les instal·lacions.

El Projecte s'ha treballat amb el conjunt de l'àrea d'Operacions i ha comptat amb la participació del 90 % del personal de terreny (personal d'obres de distribució i de manteniment), que és el col·lectiu que també presenta majors riscos associats. Tota la plantilla de FEDA està coberta davant de les possibles represàlies que poguessin sorgir de la seva notificació dels perills laborals, tal com s'estableix al Codi Ètic de la companyia.

Fins al novembre s'han realitzat 9 tallers, 1 amb els comandaments de FEDA i 8 amb personal tècnic de l'àrea d'Operacions. En aquests, s'ha recollit informació tant quantitativa com qualitativa, que junt amb entrevistes amb informants clau de la companyia, han estat fonamentals per realitzar la diagnosi, i el consegüent pla d'acció, que es desenvoluparà durant els anys 2021 i 2022.

## Formació i desenvolupament professional

Per a FEDA, la formació i el desenvolupament signifiquen el foment de l'aprenentatge, el creixement professional i la gestió del coneixement. Per aquest motiu, fomenta la promoció i la mobilitat interna a través d'una

formació contínua i progressiva, en la qual es prenen en consideració les competències i capacitats individuals per cadascun dels càrrecs i responsabilitats.

Mitjançant el model de formació de FEDA, es contribueix a millorar la productivitat i la transformació del negoci. En el context de la digitalització de processos, FEDA preveu augmentar la formació a través d'eines digitals, fet que permetrà un desenvolupament professional òptim i adaptat a les necessitats dels empleats i empleades. El 2020 s'ha format el 97 % de la plantilla, invertint unes 31 hores de mitjana per empleat.

Com cada any, aquest 2020 s'ha revisat i avaluat el **Pla de Formació**, eina amb la qual s'identifiquen les accions formatives a realitzar en funció de les necessitats, els aprenentatges i l'estratègia de la companyia. El 100 % de la plantilla rep avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional.

En aquest sentit, durant l'any, la companyia s'ha focalitzat en temàtiques com la seguretat i la higiene en el treball, la seguretat de la informació i la gestió del lideratge participatiu. A partir del 2021, es preveu potenciar les accions formatives sobre ciberseguretat, tant física com digitals a través d'un nou **Pla de Formació i Conscienciació en Seguretat de la Informació**.

**Aquest 2020, FEDA ha posat en marxa el Pla d'Acompanyament del Model de Lideratge, amb el qual avança en el seu propòsit d'integrar un sistema de gestió de lideratge més responsable, participatiu i comunicatiu.**

FEDA compta amb un sistema de desenvolupament professional, a través del qual es fa una avaluació descendent de les competències de tot el personal de la companyia. Per ampliar l'abast de l'anàlisi i millorar també les funcions de lideratge, s'ha impulsat un projecte que preveu que en un futur es pugui fer una avaluació ascendent dels mànagers de FEDA. És a dir, que els membres de cada equip valorin els seus caps.

Durant el 2020, s'ha posat en marxa el **Pla d'Acompanyament del Model de Lideratge**, té l'objectiu de desenvolupar les competències associades a un nou model de lideratge més responsable, participatiu i comunicatiu. D'aquesta manera, s'han dut a terme tallers i formacions grupals periòdiques per acompanyar la plantilla directiva en el seu desenvolupament com a líders.

Algunes de les competències que s'han treballat són la gestió dels equips, la gestió de conflictes i el desenvolupament del talent.

Gràcies a aquest taller s'ha preparat els mànagers de FEDA per a la propera fase d'avaluació ascendent per part dels seus equips.

**3.362**

Hores de formació de la plantilla

**+890**

Hores de formació dedicades a l'aprenentatge de noves habilitats i competències professionals



## GESTIÓ AMBIENTAL RESPONSABLE

La preservació i el respecte al medi ambient són un dels pilars bàsics de l'actuació de FEDA. La companyia preveu i minimitza els impactes ambientals negatius a través de les bones pràctiques ambientals en totes les seves activitats, i ajuda a la conservació dels recursos naturals. Per això, s'apliquen accions de conservació i respecte de l'entorn en totes les actuacions de forma proactiva i el compliment dels procediments i requisits ambientals als proveïdors, contractistes i col·laboradors.

FEDA compta amb el sistema de gestió ambiental segons la norma ISO 14001:2015, a través del qual es controla el conjunt de l'impacte ambiental en les activitats. D'aquesta forma, s'analitza el consum intern dels recursos, s'afavoreix la transició cap a un model d'economia circular i es protegeix l'entorn i la biodiversitat en cada tasca, alhora que s'alineen les actuacions i els objectius estratègics amb els ODS.

### Eficiència energètica

(103-2 i 103-3 Emissions)



Les accions de FEDA en favor del medi ambient van més enllà de les que s'apliquen en els projectes i les iniciatives que es desenvolupen. L'acció climàtica està present en totes les activitats de la companyia, i per garantir que l'impacte ambiental es mantingui a la baixa, l'any 2018 es va iniciar el càlcul de la petjada de carboni de FEDA i l'estudi d'accions per reduir-la.

El càlcul es realitza de forma exhaustiva, seguint el marc de referència de l'ISO 14064:1-2012 i analitzant tant les emissions directes de Gasos d'Efecte Hivernacle (GEH) com les emissions indirectes en generar energia, i les emissions indirectes globals.

En aquest sentit, i amb la finalitat de seguir avançant en la línia d'eficiència energètica, des de FEDA s'ha continuat treballant en la reforma de l'edifici de Serveis i la substitució de la seva façana, un projecte iniciat al 2019, i amb el qual es preveu complir amb els requisits d'eficiència energètica i millorar la petjada de carboni de la

### PLA DE MOBILITAT D'EMPRESA

FEDA desenvolupa i implanta de forma diària el seu Pla de Mobilitat d'Empresa (PME), un pla intern que cerca l'optimització de l'ús de vehicles propis de la plantilla, afavorint l'ús de mitjans de transport alternatius al transport privat, i racionalitzant l'ús del cotxe com a mitjà de desplaçament al lloc de feina.

Per a l'elaboració del Pla s'ha fet una diagnosi dels hàbits de mobilitat de tots els treballadors i treballadores, tant en els seus desplaçaments entre el domicili i la feina, com en els desplaçaments en horari laboral. A partir d'aquí, s'han recollit propostes d'accions plantejades per la mateixa plantilla i s'han acordat 25 accions per facilitar el canvi d'hàbits cap a una mobilitat més sostenible.

companyia. Tanmateix, s'estan duent a terme estudis per la instal·lació d'energia renovable en els edificis i s'està realitzant un seguiment continuat per millorar els edificis calefactats.

Al 2020, la situació de teletreball ha influït positivament en la petjada de carboni, ja que s'han reduït els desplaçaments del personal de FEDA, tant laborals com de trajectes de casa a la feina.

**Aquest 2020, FEDA ha presentat el Pla de Mobilitat d'Empresa de FEDA, com a mostra del seu compromís amb l'impuls de la mobilitat sostenible al país.**

A més, FEDA ha desenvolupat accions adreçades a reduir la petjada de carboni, com la compra de vehicles semi híbrids, el seguiment de l'eficiència energètica dels edificis calefactats o la substitució del combustible de les tractores, de gasoil a gas natural. Igualment, s'ha desenvolupat el **Pla de Mobilitat Sostenible de FEDA**, i el **Pla de Sostenibilitat**, que contribuiran en un futur a reduir també aquesta petjada.

El nou Pla de Mobilitat Sostenible cerca l'optimització de l'ús de vehicles propis de la plantilla, afavorint l'ús de mitjans de transport alternatius al transport privat, i racionalitzant l'ús del cotxe com a mitjà de desplaçament al lloc de feina.

### Petjada de carboni

**La petjada de carboni de FEDA s'ha reduït en un 38 % al 2020. El principal motiu ha estat la reducció de l'energia importada, a causa de l'aturada de l'activitat al país per la COVID-19, i també gràcies a l'augment de la producció de la central hidroelèctrica.**

Les emissions derivades de la importació d'energia suposen el 88,22 % del conjunt de les emissions de FEDA (abast 3). Així doncs, només l'11,78 % fan referència a les emissions directes i indirectes de gasos d'efecte hivernacle de la pròpia organització (abast 1 i 2). La informació sobre el factor d'emissió del conjunt d'energia distribuïda per FEDA té en compte el factor d'emissió de l'energia importada d'Espanya i França, així com l'energia produïda a Andorra.

(305-1)

Factors d'emissió elèctric (KgCO2eq/KWh)*	2018	2019	2020
França	0,0571	0,0607	0,0599
Espanya	0,41	0,31	0,25

*\*Dades extretes del Bilans ges per a França, i de la Comisión Nacional de los Mercados i la Competencia per a Espanya.*

Al 2020, les emissions derivades de la importació d'energia s'han reduït en un 40 % a causa de la reducció de la importació i també gràcies al major pes de l'energia renovable en el conjunt de l'energia importada.

A més, les emissions directes i indirectes de les infraestructures de FEDA també s'han reduït, a causa de la menor activitat derivada de la COVID-19. Entre d'altres, ha tingut efecte, el descens dels desplaçaments i la disminució de la producció de la central de cogeneració de Soldeu.



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

Emissions de GEH	2018	2019	2020	Variació 2019-2020
<b>Emissions - t CO<sub>2</sub> equivalents</b>	<b>113.737</b>	<b>109.063</b>	<b>67.112</b>	<b>-38,46 %</b>
Emissions directes de GEH (abast 1)	10.326	4.120	3.096	-24,85 %
Emissions indirectes de GEH al generar energia (abast 2)	4.650	4.186	3.604	-13,90 %
Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	98.761	100.757	60.412	-40,04 %
<b>Intensitat de les emissions - t CO<sub>2</sub></b>				
Emissions de CO <sub>2</sub> per empleat/da (plantilla pròpia i externa)	964	924	584	-36,80 %
Emissions de CO <sub>2</sub> per GWh distribuïts	195	188	134	-28,72 %

\* Vectors inclosos a l'Abast 1: Gasoil C i GNL (gas natural líquid) de les instal·lacions de FEDA, combustibles de la flota de vehicles de FEDA i recàrregues de gasos refrigerants dels equips de clima. Vectors inclosos a l'Abast 2: Emissions derivades del consum d'electricitat. Vectors inclosos a l'Abast 3: Emissions derivades del consum de material d'oficina (aigua, olis, gasos i cables), de la generació d'energia comprada, dels transports nacionals i internacionals, de residus generats per l'organització, dels viatges assistencials i corporatius, i dels desplaçaments in itinere de la plantilla.

Els factors d'emissió utilitzats pel càlcul de la petjada de carboni s'han recopilat a partir de les següents fonts: DEFRA, IPCC, OCCC, Environmental Paper Network, Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, CNMC, Bilans ges, Eco-it, SIMAPRO (Ecoinvent), Observatorio de la Sostenibilidad en España, i càlculs propis de FEDA a partir de la demanda energètica i les emissions totals dels kWh produïts, pel que fa a l'energia elèctrica.

(305-6)

Pel que fa al transport i la distribució de l'energia elèctrica, FEDA utilitza en les seves ETR diferents aparells (com interruptors i/o disjuntors) que contenen gas SF<sub>6</sub> (Hexafluorur de sofre) en el seu interior. Aquests aparells disposen de mecanismes de seguretat que donen un senyal d'alarma al Despatx Elèctric d'Explotació (DEE) en cas de possible anomalia. Així, es fa un control

exhaustiu i anual de totes les instal·lacions, per tal de prevenir i gestionar les possibles fuites de gas SF<sub>6</sub> i contribuir a la mitigació del canvi climàtic. Durant les operacions de manteniment del 2020 no s'han registrat fuites de SF<sub>6</sub>, a diferència del 2019, amb 4,83 kg d'emissions totals.

Emissions de substàncies que esgoten l'ozó (SEO)	2018	2019	2020
SF <sub>6</sub> (kg)	11,30	4,83	0

## Consum de recursos naturals

(103-2 i 103-3 Materials, 103-2 i 103-3 Energia, 302-4)

A FEDA es controla de forma exhaustiva el consum dels recursos naturals en tots els processos, tant pel que fa al combustible utilitzat en els vehicles, com en el consum d'energia i aigua interna de les instal·lacions i en la gestió dels residus.

En aquest sentit, FEDA disposa d'una política interna d'estalvi energètic que s'aplica a tots els edificis de la companyia. També porta a terme accions de sensibilització adreçades a la plantilla per minimitzar els consums.

## Al 2020, FEDA ha disminuït el consum de combustibles, d'energia i d'aigua.

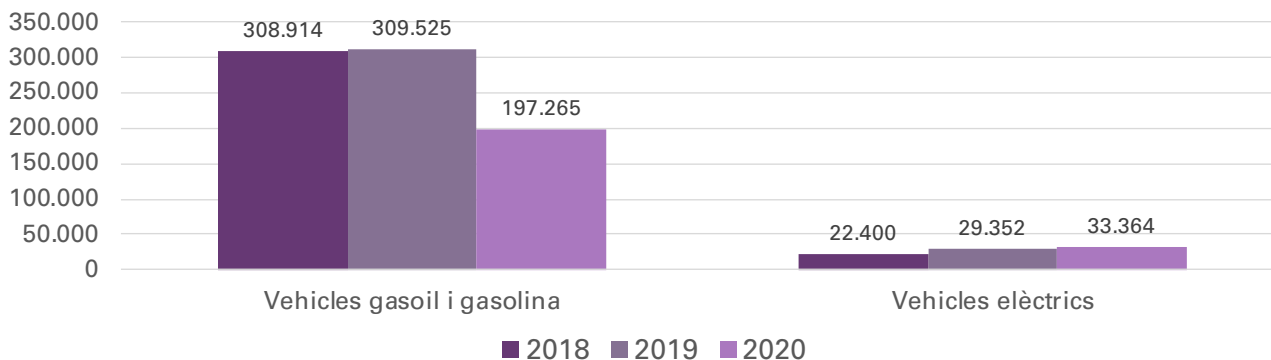
Durant el 2020, es destaca la disminució en el consum de combustibles i en el consum intern energètic i hidràulic. Aquest primer s'explica a causa de la disminució de desplaçaments i l'aposta per vehicles elèctrics, híbrids i semi híbrids. Pel que fa al consum d'energia i aigua, la poca aflluència de personal a les instal·lacions, l'aposta per dispensadors d'aigua més eficients, i l'impacte de la política d'estalvi energètic de FEDA han tingut un efecte positiu.

(302-1)

Consum energètic dins de l'organització (GJ*)	2018	2019	2020
<b>Consum de fonts fixes</b>	<b>66.046</b>	<b>85.129</b>	<b>73.478</b>
Consum GNL en centrals de cogeneració (per producció de calor en centrals de generació)	65.809	85.123	73.393
Consum Gasoil C	237	6	85
<b>Consum de fonts mòbils - flota de vehicles</b>	<b>981</b>	<b>887</b>	<b>863</b>
Gasoil	697	520	276
Gasolina	284	367	587
<b>Consum Electricitat</b>	<b>13.458</b>	<b>12.917</b>	<b>8.735</b>
Consum elèctric a les instal·lacions	13.458	12.917	8.735
<b>Consum total d'energia</b>	<b>80.485</b>	<b>98.933</b>	<b>83.075</b>
<b>Energia procedent de fonts renovables</b>	<b>41,2 %</b>	<b>37 %</b>	<b>53 %</b>

\*Font del factor de conversió de MWh a GJ <http://www.iea.org/statistics/resources/unitconverter/>

### Km recorreguts per la flota de vehicles de FEDA



Gràcies a la reorganització de la distribució dels vehicles de FEDA entre el personal, durant el 2020, els vehicles elèctrics han recorregut més quilòmetres que els anys anteriors.

Tot i la disminució de quilòmetres recorreguts a causa de la reducció de mobilitat derivada de la COVID-19, s'han reduït l'ús dels vehicles de combustió, però s'ha augmentat el dels elèctrics.

(302-3)

Intensitat energètica	2018	2019	2020
Consum d'electricitat per empleat a l'edifici serveis (MWh/empleat/da)	34,30	32,33	15,35
Consum de carburants per km recorregut (L/km)	0,09	0,08	0,13

(103-2 i 103-3 Aigua i efluents, 303-1)

Pel que fa a la gestió de l'aigua, FEDA té una sensibilitat especial amb aquest recurs natural, ja que és la principal font d'energia renovable del país. Així doncs, en totes les activitats que es duen a terme, es té en compte la preservació d'aquest bé. D'una banda, es fan accions per optimitzar l'aigua que es destina a la producció d'electricitat, i de l'altra, es fa un control acurat de l'impacte de l'activitat hidràulica en el medi per protegir el medi aquàtic.

L'aigua que utilitza FEDA per a la seva activitat es retorna en la seva totalitat al riu. A més, aquesta no està en contacte amb cap element mecànic a part de la turbina, pel que fa que sigui molt difícil contaminar-la.

A continuació, es mostren les dades de l'evolució en el consum intern d'aigua per part de FEDA, excloent l'aigua d'ús hidràulic, que retorna al riu un cop passa per les turbines de generació:

(303-5)

Consum* total d'aigua de totes les zones (m3)	2018	2019	2020
Superficial**	16.099	4.973***	3.562
Total	16.099	4.973	3.562

\*Els càlculs del consum total d'aigua provenen de mesuraments directes, ja que es controla l'entrada i sortida d'aigua a les entrades del llac. Els resultats indiquen que no hi ha hagut canvis en l'emmagatzematge ni en el consum d'aigua.

\*\*El 100 % del consum de l'aigua de FEDA prové d'aigua superficial captada del riu.

\*\*\* Modificat consum 2019 per un error en la facturació de 2019.

## Model d'economia circular

(103-2 i 103-3 Residus, 306-1, 306-2 )

FEDA aposta per la transició cap a l'economia circular i de proximitat. Aquest model crea valor, alhora que redueix el consum d'energia i de materials, allargant la vida útil dels productes i reutilitzant els residus del final de la cadena. Així, la reutilització dels recursos permet un tracte més eficient i sostenible d'aquests, minimitzant la disposició final de residus en abocadors o plantes d'incineració.

De la mateixa manera, fomenta el consum de proximitat, amb una política de compres locals amb l'objectiu de reforçar les relacions amb els diferents actors econòmics del país, assolir sinergies i buscar la màxima complementaritat entre les necessitats de FEDA i l'oferta de les empreses del Principat.

Els impactes relacionats amb els residus guarden relació amb aquells residus generats a partir de la pròpia activitat. Pel que fa a la gestió dels residus, FEDA gestiona tots els residus no perillosos que produeix, i es destina una tercera part al seu reciclatge. Pel que fa als residus perillosos, es tracten de forma específica i seguint la normativa

a aplicar, mitjançant una empresa externa, que s'encarrega tant del transport com de l'eliminació d'aquests. Tant la informació relativa sobre la categorització del tipus de residus (peril·losos o no) com el mètode d'eliminació, provenen de les empreses externes. Aquestes dades s'introdueixen automàticament als sistemes de gestió de la companyia i s'avaluen per part del departament de Seguretat, Qualitat i Medi Ambient.

Per una altra banda, se separen els no valoritzables dels valoritzables, aquests últims majoritaris per a FEDA, com ara les restes de cables, les restes metàl·liques, runa, paper, plàstics...

Donada la situació de la COVID-19, s'ha registrat un lleuger augment en els residus (mascaretes, estris d'un sol ús...). Malgrat això, la paralització o reducció de les obres ha compensat la generació d'aquests.



(306-3, 306-4, 306-5)

Residus generats			
Residus no destinats a eliminació	2018	2019	2020
<b>Pes total de residus perillosos* segons tipus d'operacions de valorització (kg)***</b>			
Reciclatge	4.302	3.122	439
<b>Pes total de residus no perillosos segons tipus d'operacions de valorització (kg)***</b>			
Reciclatge	57.844	48.308	46.760
<b>Residus destinats a eliminació**</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Pes total de residus no perillosos segons tipus d'operacions de valorització (kg)***</b>			
Trasllat a un abocador	96.300	98.130	90.200
<b>Pes total de residus destinats a eliminació per tipus de composició (tones)</b>			
Neumàtics	-	-	1,04
Olis	-	2,90	0,61
Fusta	-	10,34	7,65
Plàstic	-	0,79	0,90
Runa	-	85,20	12,00
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>99,23</b>	<b>22,20</b>

\*FEDA no exporta residus perillosos.

\*\*Les mascaretes s'han considerat com a "residu domèstic no recuperable", ja que han estat tractades per CTRASA un cop utilitzades.

\*\*\*Les dades de residus es reporten en quilograms i no en tones mètriques.

## Biodiversitat i integració de l'entorn

(303-1, 303-2)

Per a FEDA, la conservació del paisatge i de la biodiversitat són aspectes claus en la gestió diària de les nostres activitats, i es treballa per la protecció i conservació dels ecosistemes. D'una banda, analitzant les possibles afectacions de la central hidroelèctrica en la biodiversitat del Principat d'Andorra. D'una altra, realitzant estudis exhaustius dels possibles impactes que puguin causar infraestructures presents i futures en els ecosistemes locals i el paisatge.

Per aquest motiu, la companyia centra els seus esforços a adaptar les nostres instal·lacions a les condicions naturals del terreny i es fan accions d'integració paisatgística per a aquestes.

FEDA gestiona directament el llac d'Engolasters, on s'apliquen operacions d'aprofitament de

l'aigua. Aquests espais naturals, tot i no ser àrees protegides, es troben ubicats en zones de gran valor per la biodiversitat.

Això suposa que les instal·lacions de FEDA poden provocar un impacte important en els rius de la zona; i és per això, que es prenen totes les mesures necessàries per reduir els efectes adversos. Per això es té cura de la regulació dels embassaments, es fa un seguiment continu dels cabals ecològics i es porten a terme controls de qualitat de les aigües que s'extreuen del llac i arriben al riu.

Al 2020, s'han continuat els estudis anuals relacionats amb l'impacte ecològic i ambiental en la biodiversitat. Per una banda, s'ha treballat per a la millora dels impactes ambientals del cabal ecològic de la Presa de Ransol, amb l'objectiu

d'avaluar l'impacte ambiental que ocasiona l'activitat hidroelèctrica de FEDA als sistemes fluvials utilitzats per a la producció d'energia com són el Riu Valira d'Orient, el Riu Madriu i altres sistemes fluvials secundaris implicats.

La caracterització dels trams fluvials per a l'avaluació de l'impacte de les instal·lacions de FEDA s'ha realitzat a través d'una metodologia de treball que integra els aspectes hidrològics amb la biodiversitat de l'hàbitat fluvial, i s'ha observat que en la majoria dels trams la qualitat és bona, i que en el conjunt, s'ha millorat la situació respecte a la darrera anàlisi.

Per una altra banda, s'ha fet un segon estudi anual en què s'analitza l'evolució i la qualitat de l'aigua dels rius, així com el nivell d'afectació en la vida piscícola a causa de l'explotació de recursos hídrics generada per FEDA (control de microinvertebrats, analítica d'aigua, fauna i flora...). Els resultats mostren que la majoria de paràmetres fisicoquímics s'han mantingut dins els límits ecològics recomanables. Concretament,

al 2020 el 70 % dels trams de riu monitorats representen una bona qualitat ecològica, i molts d'aquests han millorat les seves condicions ecològiques gràcies a la modificació del sistema de sortida d'aigua de la Presa de Ransol.

(102-12)

Per una altra banda, en el marc de la conservació de l'entorn, FEDA continua adherida al Pacte pel desenvolupament de l'Estratègia Nacional del Paisatge, junt amb altres companyies del sector elèctric.



## ANNEX

### SOBRE LA MEMÒRIA

#### Introducció

(102-21, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-45)

La Memòria de Sostenibilitat 2020 de FEDA fa referència al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2020.

FEDA redacta anualment la Memòria de sostenibilitat des de l'any 2010

L'última memòria de sostenibilitat publicada va ser la de 2019.

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

La Memòria conté informació transparent, fiable i equilibrada sobre l'acompliment social, econòmic i ambiental de la companyia, i cobreix el 100 % de l'activitat de Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) i de les seves filials Capçalera d'Infraestructures Energètiques, S.A.U. (FEDA Ecoterm) i FEDA Solucions S.A.U. (FEDA Solucions), a Andorra, excepte per als indicadors de resultats econòmics i financers, que també incorporen la informació de la filial CTRA, S.A. d'acord amb criteris de consolidació financera del Grup FEDA.

#### Principis de reporting

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

**Exhaustivitat:** L'esquema de continguts s'ha definit amb la participació dels responsables de les diferents àrees de l'organització incloent la direcció, assegurant que s'han considerat les principals activitats i els impactes de FEDA. Qualsevol omissió o informació parcial d'informació sol·licitada pels Estàndards GRI ha estat inclosa en la Taula de continguts GRI, disponible a l'apartat "Índex de continguts GRI" del present document.

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

**Equilibri:** La memòria exposa de forma clara tant els aspectes positius com negatius de l'acompliment de l'organització, fet que permet fer una valoració raonable d'aquesta.

**Claredat:** La informació presentada s'exposa de forma entenedora i accessible. Per tal de facilitar la seva correcta comprensió, s'ha evitat l'ús excessiu de tecnicismes. Així mateix, s'empren gràfics, esquemes, taules i continguts per descriure els impactes més rellevants de la companyia i agilitzar la lectura del document.

**Comparabilitat:** A efectes de comparabilitat, s'han inclòs les dades corresponents als anys 2018 i 2019, sempre que aquestes estiguin disponibles i es considerin rellevants per a la interpretació de la dada, amb el propòsit de permetre al lector una major comprensió sobre l'acompliment de la companyia. Per a alguns continguts publicats en anteriors Memòries de Sostenibilitat, les dades han estat recalculades de manera retroactiva respecte a exercicis anteriors, ajustant-se als canvis de criteri de reporting i als ajustos de producció de la companyia.

**Anàlisi de materialitat:** Seguint les Directrius dels Estàndards GRI i de la seva Guia per a l'Elaboració d'Informes de Sostenibilitat, FEDA va portar a terme al 2020 un procés d'actualització de la seva anàlisi de materialitat, per tal d'identificar els aspectes de sostenibilitat prioritaris envers els seus grups d'interès, que ha estat revisat i actualitzat a principis de 2021 a causa de la situació excepcional d'emergència sanitària causada per l'epidèmia de la COVID-19. L'objectiu d'aquesta anàlisi és identificar els aspectes rellevants per a FEDA i els seus grups d'interès, i focalitzar els continguts del reporting anual en donar resposta a les seves expectatives i demandes. L'anàlisi de materialitat s'ha treballat amb els responsables de les diferents àrees de la companyia i ha estat compartida, revisada i validada amb els òrgans de Govern.

#### Metodologia per a l'anàlisi de materialitat

(102-46, 102-21, 102-48)

A continuació, s'explica de forma breu la metodologia emprada, els resultats i l'abast de l'anàlisi de materialitat realitzat al 2020 per a l'elaboració de la Memòria de Sostenibilitat 2019, així com la posterior revisió per actualitzar la materialitat de cara a la Memòria de Sostenibilitat 2020.

**Identificació de temes:** L'anàlisi es va iniciar amb

la identificació de temes a analitzar, partint del llistat preliminar de temes de l'anàlisi de 2016. El llistat es va completar a través d'un procés de revisió de documentació interna i externa de FEDA i del sector energètic, per a la determinació del llistat de temes.

Els temes identificats es van classificar en set categories:

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

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

· **Anàlisi externa:** Es va portar a terme una anàlisi benchmark d'empreses de referència, del sector elèctric en l'àmbit europeu i andorrà. Es va analitzar la informació pública relativa als aspectes de sostenibilitat, a partir de les seves pàgines web i dels seus informes anuals. D'altra banda, es van analitzar les publicacions de prescriptors de RSC i del sector elèctric a través de la informació disponible a les seves pàgines web, així com els resultats de les enquestes de satisfacció de la clientela. Addicionalment, es va dur a terme una cerca de premsa amb l'objectiu d'analitzar el grau de notorietat i impacte dels diferents temes en els mitjans de comunicació al llarg del 2019.

· **Anàlisi interna:** Es van realitzar entrevistes amb directius i directives de FEDA i les seves filials, es va analitzar documentació interna, així com els resultats de les enquestes de satisfacció a la plantilla.

**Priorització de temes:** Per a la priorització dels temes, es va tenir en compte la importància dels diferents grups d'interès analitzats. A través d'una ponderació dels resultats, es va determinar el grau de rellevància o importància de cadascun dels temes des d'una doble perspectiva: FEDA i els seus grups d'interès. Els resultats de l'anàlisi van quedar il·lustrats a la matriu de materialitat, que incloïa com a aspectes materials o rellevants tots aquells amb importància alta o mitjana, tant per a FEDA com per als seus grups d'interès.

**Validació:** Amb l'objectiu de garantir que els resultats de la materialitat ofereix una visió

raonable i equilibrada de la sostenibilitat de FEDA, es van analitzar els resultats obtinguts amb els membres del comitè de direcció de FEDA, qui va validar els aspectes a incloure a la memòria.

Posteriorment, a inicis de 2021, s'ha portat a terme la revisió de la materialitat per ajustar-se a la realitat del moment actual, influenciada per la situació excepcional de pandèmia. Així, s'ha elaborat una anàlisi exhaustiva de les conseqüències de la COVID-19 i la seva afectació al desenvolupament social, ambiental i econòmic del país. Partint del llistat preliminar de temes de l'anàlisi anterior (2019), FEDA ha realitzat un estudi sobre l'impacte de la COVID-19 en matèria de governança, medi ambient, societat, drets humans i treball. Segons els resultats, a partir d'una sessió conjunta de treball, s'ha fet una valoració de l'afectació de la pandèmia a cadascun dels temes, considerant el seu impacte des del punt de vista de la companyia i dels grups d'interès.

Els principals canvis arran d'aquesta revisió han estat l'augment de la importància dels temes "Generació d'ocupació", "Planificació i resposta davant de catàstrofes i emergències", "Gestió de la demanda" i "Salut i seguretat en el treball" i la incorporació d'un tema nou: "Teletreball i conciliació".

A continuació es relacionen els temes materials identificats en l'anàlisi de materialitat amb els estàndards GRI que apareixen al llarg de la Memòria de sostenibilitat:

Temes materials per a FEDA	Estàndards GRI
Desenvolupament i integració d'energies renovables	302 Energia
Emissions i canvi climàtic	305 Emissions i canvi climàtic
Transformació digital i ciberseguretat	No estàndard GRI associat
Impactes econòmics indirectes	203 Impactes econòmics indirectes
Garantia de subministrament (disponibilitat i fiabilitat)	No estàndard GRI associat
Salut i seguretat en el treball	403 Salut i seguretat en el treball
Control i gestió de riscos	102 Continguts generals (Perfil de l'organització i Governança)
Gestió de la demanda	No estàndard GRI associat
Teletreball i conciliació	No estàndard GRI associat
Accés a l'energia	No estàndard GRI associat
Experiència de la clientela	No estàndard GRI associat
Màrqueting, etiquetatge i accés a la informació	417 Màrqueting i etiquetatge
Diversitat i igualtat d'oportunitats	405 Diversitat i igualtat d'oportunitats 406 No discriminació
Relacions i impactes en la comunitat	413 Comunitats locals
Transparència informativa	206 Competència deslleial
Economia circular i residus	306 Residus 301 Materials
Privacitat de la clientela	418 Privacitat del client
Bon govern corporatiu	102 Continguts generals (Governança) 412 Avaluació de drets humans
Ètica i anticorrupció	205 Anticorrupció
Consum de recursos naturals	302 Energia 303 Aigua i efluent
Interconnexió i eficiència del sistema	No estàndard GRI associat
Salut i seguretat de la clientela	416 Salut i seguretat del client
Planificació i resposta davant de catàstrofes	No estàndard GRI associat

## Temes materials i cobertura

(103-1 Impactes econòmics indirectes, 103-1 Anticorrupció, 103-1 Competència deslleial, 103-1 Transformació digital i ciberseguretat, 103-1 Gestió de la demanda, 103-1 Interconnexió i eficiència del sistema, 103-1 Disponibilitat i fiabilitat, 103-1 Materials, 103-1 Energia, 103-1 Aigua i efluent, 103-1 Emissions, 103-1 Residus, 103-1 Salut i seguretat en el treball, 103-1 Diversitat i igualtat d'oportunitats, 103-1 No discriminació, 103-1 Teletreball i conciliació, 103-1 Avaluació de drets humans, 103-1 Comunitats locals, 103-1 Política Pública, 103-1 Salut i seguretat del client, 103-1 Màrqueting i etiquetatge, 103-1 Privacitat del client, 103-1 Experiència de la clientela, 103-1 Planificació i resposta davant catàstrofes i emergències, 103-1 Accés a l'energia)

Els temes materials que es tracten a la memòria tenen una determinada cobertura tant interna (FEDA i les seves filials) com externa (grups d'interès). A continuació, es mostra una taula explicativa:



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

## Verificació externa

(102-56)

RSM ha sigut l'empresa independent que ha resultat adjudicatària del concurs públic per la realització de l'auditoria de la informació no financera, d'acord amb GRI Estàndards.

## Contacte

(102-53)

Per a qualsevol qüestió relacionada amb la memòria contactar amb [fedacomunicacio@feda.ad](mailto:fedacomunicacio@feda.ad) o bé al telèfon +376 739 100.

## AUDITORIA EXTERNA

(102-56)



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

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

### Informe de revisió independent de la Memòria de Sostenibilitat 2020 de Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) i filials

#### A la Direcció de Forces Elèctriques d'Andorra:

##### Abast del treball

D'acord a l'encàrrec formalitzat per contracte el 24 de març de 2021, hem portat a terme un treball d'assegurament limitat de la informació no financera inclosa a l'Índex de continguts GRI" (d'ara endavant, "els indicadors de Sostenibilitat") de la Memòria de Sostenibilitat 2020 de Forces Elèctriques d'Andorra (d'ara endavant FEDA) i les filials FEDA Ecoterm i FEDA Solucions (d'ara endavant les filials) corresponent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2020 (d'ara endavant exercici 2020), preparats d'acord als continguts proposats als estàndards GRI de Global Reporting Initiative (GRI) (d'ara endavant Estàndards GRI) i en el Suplement Sectorial *Electric Utilities* de la Guia GRI Versió G4 (d'ara endavant el Suplement Sectorial *Electric Utilities*).

##### Responsabilitat de la Direcció

La Direcció de la FEDA és responsable de la preparació, el contingut i la presentació de la Memòria de Sostenibilitat, en la opció "de conformitat" exhaustiva amb els Estàndards GRI i el Suplement Sectorial *Electric Utilities*. És responsable igualment de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació per permetre que els indicadors de sostenibilitat estiguin lliures d'incorreccions materials, degut al frau o error.

##### La nostra Responsabilitat

La nostra responsabilitat com a verificadors és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió.

El nostre treball de revisió també ha consistit en valorar els principis que els estàndards del GRI estableixen per determinar el contingut i la qualitat en l'elaboració de memòries, per tant s'han tingut en compte principis com la participació dels grups d'interès, el context de sostenibilitat, la materialitat, l'exhaustivitat, l'equilibri, la comparabilitat, la precisió, la puntualitat, la claredat i la fiabilitat.

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

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció i a les unitats de responsabilitat que han participat en l'elaboració de la Memòria de Sostenibilitat i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió adequades per mostreig, per a la seva validació.

A destacar en particular les següents actuacions:

- Comprovació dels processos que disposa la FEDA i les seves filials per determinar quins son els aspectes materials, així com la participació dels grups d'interès en els mateixos
- Comprovació, a través d'entrevistes amb la Direcció i el personal responsable de les diverses àrees, de la existència d'una estratègia i polítiques de sostenibilitat per donar resposta als assumptes materials i la seva implementació.
- Anàlisi de la diversa tipologia de riscos amb un enteniment dels factors que poden afectar als temes materials i que poden donar lloc a una probabilitat d'errors o omissions.
- L'anàlisi dels processos de recopilació i de control intern de les dades quantitatives reflectides en la Memòria de Sostenibilitat, pel que fa a la fiabilitat de la informació, utilitzant procediments analítics.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració dels grups d'interès així com la cobertura, rellevància i integritat de la informació inclosa en la Memòria de Sostenibilitat en funció dels requeriments dels grups d'interès.

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD  
AUDIT | TAX | CONSULTING



- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos en la Memòria de Sostenibilitat en funció de l'anàlisi de materialitat realitzat per FEDA i verificació de l'adaptació dels continguts de la Memòria de Sostenibilitat establerts als estàndards del GRI, segons la opció de conformitat exhaustiva i al seu Suplement Sectorial *Electric Utilities*.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats als continguts temàtics.
- Comprovació de la informació rellevant amb la finalitat de no contradir cap aspecte contingut en la Memòria de Sostenibilitat FEDA referent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2020, i que la mateixa estigui adequadament suportada amb la documentació interna i de tercers.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió en base a la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa dels continguts temàtics inclosos en la Memòria de Sostenibilitat i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.
- Obtenció d'una carta de manifestacions de la Direcció.

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

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

#### Independència i control de qualitat

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

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

El treball ha estat realitzat per professionals amb experiència en la revisió de la Memòria de Sostenibilitat.

#### Conclusions

Com a resultat de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Memòria de Sostenibilitat de l'exercici 2020 de FEDA contingui errors significatius o no hagi estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els Estàndards GRI per l'elaboració de memòries de sostenibilitat i amb el Suplement Sectorial *Electric Utilities*.

#### Compromís

FEDA, seguint les recomanacions del GRI, ha reflectit en la Memòria de Sostenibilitat de l'exercici 2020, informacions tècniques de la xarxa elèctrica andorrana amb àmplia aportació de dades per tal de donar a conèixer a la societat i grups d'interès la seva evolució, a destacar:

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

Així mateix, es destaca en particular que els òrgans directius i de gestió de FEDA mantenen una ferma voluntat de millora i conscienciació de les polítiques a seguir per continuar optimitzant els mètodes i procediments.

#### Recomanacions exposades a la nostra verificació de l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2019 i grau de compliment en finalitzar l'exercici 2020

- S'han revisat els temes materials ajustant-se als impactes de la pandèmia produïda per la COVID-19 així com la seva cobertura i els enfocaments de gestió i s'han adequat a l'activitat actual de FEDA i les seves filials.
- S'ha desenvolupat contingut relacionat amb els temes materials identificats "transformació digital i ciberseguretat", destacant el projecte de gestió holística de la informació, revisió de processos en quan a la gestió de dades i la definició i proposta d'un pla director de la informació i "desenvolupament i integració d'energies renovables", destacant l'increment de l'origen d'energia renovable.
- S'ha seguit consolidant la participació dels grups d'interès, i es pretén seguir incidint en aquestes actuacions, tot considerant el nou marc normatiu i l'activitat actual de FEDA.
- S'ha desenvolupat el pla d'acció d'energies renovables amb l'inici de dos projectes d'infraestructures de producció d'energia renovable.
- S'ha posat en funcionament la plataforma de mobilitat intermodal amb l'aplicació MOU\_T\_B.
- S'ha seguit desenvolupant i comercialitzant els nous serveis d'acord al marc legal aprovat vigent i s'ha continuat incorporant el marc i context de la sostenibilitat que té establert FEDA a les seves filials.



- Es continua col·laborant amb el desenvolupament del marc legal i normatiu que ha de permetre la incorporació de nous actors dins el sector energètic andorrà en un marc de seguretat jurídica tot continuant la preservació de la qualitat i la seguretat per als usuaris, tal com en la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic, d'acord, entre altres, amb la nova Llei que regula FEDA i el règim de les activitats dels sectors elèctric, de fred i de la calor.
- En l'exercici 2020 ha estat aprovat el nou codi ètic de FEDA si bé resta pendent fer-ne el seu seguiment mitjançant el comitè d'ètica.
- S'han dut a terme diverses accions per la consolidació del bon govern corporatiu.
- S'ha seguit consolidant el sistema de gestió de persones, en aspectes relacionats amb la conciliació el teletreball i el desenvolupament dels seus professionals així com amb la implementació del pla d'igualtat de gènere.
- Es segueix continuant amb el procés d'adaptació a la nova norma ISO 45001 de seguretat i salut en el treball.
- S'han prosseguit i s'han seguit consolidant sinèrgies amb altres administracions i s'han alineat polítiques amb les mateixes amb l'objectiu de gestionar amb major eficàcia i eficiència els impactes ambientals i econòmics que en deriven de les seves actuacions, tals com finalitzar el projecte de la nova línia d'alta tensió Encamp- Grau Roig, prosseguir les implantacions de l'estació transformadora i repartidora La Gonarda i de la plataforma de mobilitat, i prosseguir l'ampliació de la cogeneració, de les xarxes de calor i d'altres alternatives de producció renovables.

#### Recomanacions a la Memòria de Sostenibilitat de l'exercici 2020

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

A destacar:

- Seguir revisant la materialitat reconsiderant la rellevància dels temes així com en els enfocaments de gestió tant a FEDA com a les seves filials.
- Seguir desenvolupant contingut relacionat amb els temes materials identificats "transformació digital i ciberseguretat", amb la implementació progressiva del nou model d'informació i adopció d'un programa de govern de dades i la realització dels objectius previstos en el full de ruta del pla director de la informació i "desenvolupament i integració d'energies renovables", continuant amb l'increment de l'origen d'energia renovable.
- Seguir aprofundint amb comunicació constant en la participació dels grups d'interès externs en el desenvolupament de polítiques sostenibles, considerant el marc normatiu i activitat actual.
- Continuar desenvolupant el pla d'acció d'energies renovables.

- Consolidar el funcionament de la plataforma de mobilitat intermodal amb l'aplicació MOU\_T\_B.
- Continuar desenvolupant i comercialitzant els nous serveis d'acord al nou marc legal aprovat i continuar incorporant el marc i context de la sostenibilitat que té establert FEDA a totes les seves filials.
- Continuar col·laborant amb el desenvolupament del marc legal i normatiu que ha de permetre la incorporació de nous actors dins el sector energètic andorrà en un marc de seguretat jurídica tot continuant la preservació de la qualitat i la seguretat per als usuaris, d'acord, entre altres, amb la Llei actual que regula FEDA i el règim de les activitats dels sectors elèctric, de fred i de la calor i la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic.
- Seguir implantant el nou codi ètic aprovat, mitjançant, la creació del comitè d'ètica i igualtat i fer-ne el seu seguiment així com també del pla d'igualtat de gènere.
- Seguir duent a terme accions relacionades per la consolidació del bon govern corporatiu.
- Continuar consolidant i incrementant el sistema de gestió de persones en aspectes com el desenvolupament de les necessitats recollides en el pla de racionalització elaborat per FEDA.
- Continuar amb l'adaptació a la nova norma ISO 45001 de seguretat i salut en el treball.
- Prosseguir i continuar la consolidació de les sinèrgies amb altres administracions i l'alineació de polítiques amb les mateixes amb l'objectiu de gestionar amb major eficàcia i eficiència els impactes ambientals i econòmics que en deriven de les seves actuacions, tals com adjudicar la construcció de la nova línia d'alta tensió Encamp- Grau Roig, finalitzar les implantacions de l'estació transformadora i repartidora La Gonarda i prosseguir l'ampliació de la cogeneració, de les xarxes de calor i d'altres alternatives de producció renovables, tals com la instal·lació d'un parc solar a l'estació transformadora de Grau Roig i l'eventual desenvolupament del projecte d'instal·lació d'un parc eòlic al Pic del Maià.
- Implementar el pla d'acció derivat del pla de sostenibilitat elaborat en l'any 2020 en el qual es defineix una estratègia global de sostenibilitat i es recullen les accions a impulsar, tot continuant amb la trajectòria de FEDA en la integració de la sostenibilitat en els àmbits ambiental, social, econòmic i ètic.

Aquest informe, ha estat preparat exclusivament en interès de FEDA, d'acord amb els termes del contracte de data 24 de març de 2021.

Andorra la Vella, 25 de juny de 2021

**RSM Andorra Auditores i Assessors, SL**

Ricard Majoral Coma

# ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI



CONTENT INDEX SERVICE

2021

(102-54, 102-55)

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

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

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de la memòria / Resposta directa	Omissions	Verificació externa	ODS																																																																																																																								
<b>GRI 101 FONAMENTS 2016</b>																																																																																																																													
<b>GRI 102 CONTINGUTS GENERALS 2016</b>																																																																																																																													
<b>Perfil de l'organització</b>																																																																																																																													
102-1	Nom de l'organització	FEDA, l'energia que mou un país > Forces Elèctriques d'Andorra (p.8)		✓																																																																																																																									
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	FEDA, l'energia que mou un país > Model de negoci (p.10)		✓																																																																																																																									
102-3	Ubicació de la seu	Av. De la Bartra s/n AD200 Encamp (Andorra)		✓																																																																																																																									
102-4	Ubicació de les operacions	FEDA, l'energia que mou un país > Forces Elèctriques d'Andorra (p.8)		✓																																																																																																																									
102-5	Propietat i forma jurídica	FEDA, l'energia que mou un país > Forces Elèctriques d'Andorra (p.8)		✓																																																																																																																									
102-6	Mercats servits	FEDA, l'energia que mou un país > Model de negoci (p.10)		✓																																																																																																																									
102-7	Dimensió de l'organització	<p>Motor de País &gt; Acompliment i impacte econòmic (p.54)</p> <p>Gestió responsable &gt; L'Equip Humà &gt; Ocupació de qualitat (p.77)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Total plantilla (per gènere)</b></td> <td><b>106</b></td> <td><b>105</b></td> <td><b>109</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>88</td> <td>88</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>30</td> <td>30</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Plantilla pròpia i externa</b></th> <th><b>118</b></th> <th><b>118</b></th> <th><b>115</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total personal propi</td> <td>109</td> <td>111</td> <td>109</td> </tr> <tr> <td>Total personal extern (contractistes i subcontractistes)</td> <td>9</td> <td>7</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2019	2020	<b>Total plantilla (per gènere)</b>	<b>106</b>	<b>105</b>	<b>109</b>	Homes	88	88	77	Dones	30	30	32	<b>Plantilla pròpia i externa</b>	<b>118</b>	<b>118</b>	<b>115</b>	Total personal propi	109	111	109	Total personal extern (contractistes i subcontractistes)	9	7	6		✓																																																																																													
	2018	2019	2020																																																																																																																										
<b>Total plantilla (per gènere)</b>	<b>106</b>	<b>105</b>	<b>109</b>																																																																																																																										
Homes	88	88	77																																																																																																																										
Dones	30	30	32																																																																																																																										
<b>Plantilla pròpia i externa</b>	<b>118</b>	<b>118</b>	<b>115</b>																																																																																																																										
Total personal propi	109	111	109																																																																																																																										
Total personal extern (contractistes i subcontractistes)	9	7	6																																																																																																																										
102-8	Informació sobre empleats/des i altres treballadors/es	<p>Gestió responsable &gt; L'Equip Humà &gt; Ocupació de qualitat (p.77)</p> <p>Gestió responsable &gt; L'Equip Humà &gt; Diversitat i igualtat d'oportunitats (p.80, 82)</p> <p>Els càlculs de la plantilla s'han realitzat en base a la plantilla a 31 de desembre.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Plantilla pròpia</th> </tr> <tr> <th>Per edat</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>&lt; 30 anys</b></td> <td><b>7</b></td> <td><b>4</b></td> <td><b>4</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><b>Entre 30 i 50 anys</b></td> <td><b>68</b></td> <td><b>74</b></td> <td><b>75</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>49</td> <td>52</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>19</td> <td>22</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td><b>&gt; 50 anys</b></td> <td><b>34</b></td> <td><b>33</b></td> <td><b>30</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>31</td> <td>30</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <th>Per tipus de contracte</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> <tr> <td><b>Indefinida</b></td> <td><b>101</b></td> <td><b>96</b></td> <td><b>93</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>79</td> <td>74</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>22</td> <td>22</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td><b>Eventual</b></td> <td><b>6</b></td> <td><b>12</b></td> <td><b>16</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>8</td> </tr> <tr> <th>Per tipus de jornada</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> <tr> <td><b>Jornada completa</b></td> <td><b>108</b></td> <td><b>111</b></td> <td><b>109</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>83</td> <td>83</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>25</td> <td>28</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td><b>Jornada parcial</b></td> <td><b>1</b></td> <td><b>0</b></td> <td><b>0</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>Total plantilla pròpia</b></td> <td><b>2018</b></td> <td><b>2019</b></td> <td><b>2020</b></td> </tr> <tr> <td><b>Total plantilla pròpia</b></td> <td><b>109</b></td> <td><b>111</b></td> <td><b>109</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Diversitat en òrgans de govern i plantilla pròpia</th> </tr> <tr> <th>El percentatge d'empleats per categoria laboral per</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Plantilla pròpia				Per edat	2018	2019	2020	<b>&lt; 30 anys</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	Homes	4	1	2	Dones	3	3	2	<b>Entre 30 i 50 anys</b>	<b>68</b>	<b>74</b>	<b>75</b>	Homes	49	52	48	Dones	19	22	27	<b>&gt; 50 anys</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	Homes	31	30	27	Dones	3	3	3	Per tipus de contracte	2018	2019	2020	<b>Indefinida</b>	<b>101</b>	<b>96</b>	<b>93</b>	Homes	79	74	69	Dones	22	22	24	<b>Eventual</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	Homes	4	7	8	Dones	2	5	8	Per tipus de jornada	2018	2019	2020	<b>Jornada completa</b>	<b>108</b>	<b>111</b>	<b>109</b>	Homes	83	83	77	Dones	25	28	32	<b>Jornada parcial</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	Homes	1	0	0	Dones	0	0	0	<b>Total plantilla pròpia</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Total plantilla pròpia</b>	<b>109</b>	<b>111</b>	<b>109</b>	Diversitat en òrgans de govern i plantilla pròpia				El percentatge d'empleats per categoria laboral per	2018	2019	2020						✓	
Plantilla pròpia																																																																																																																													
Per edat	2018	2019	2020																																																																																																																										
<b>&lt; 30 anys</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>																																																																																																																										
Homes	4	1	2																																																																																																																										
Dones	3	3	2																																																																																																																										
<b>Entre 30 i 50 anys</b>	<b>68</b>	<b>74</b>	<b>75</b>																																																																																																																										
Homes	49	52	48																																																																																																																										
Dones	19	22	27																																																																																																																										
<b>&gt; 50 anys</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>30</b>																																																																																																																										
Homes	31	30	27																																																																																																																										
Dones	3	3	3																																																																																																																										
Per tipus de contracte	2018	2019	2020																																																																																																																										
<b>Indefinida</b>	<b>101</b>	<b>96</b>	<b>93</b>																																																																																																																										
Homes	79	74	69																																																																																																																										
Dones	22	22	24																																																																																																																										
<b>Eventual</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>16</b>																																																																																																																										
Homes	4	7	8																																																																																																																										
Dones	2	5	8																																																																																																																										
Per tipus de jornada	2018	2019	2020																																																																																																																										
<b>Jornada completa</b>	<b>108</b>	<b>111</b>	<b>109</b>																																																																																																																										
Homes	83	83	77																																																																																																																										
Dones	25	28	32																																																																																																																										
<b>Jornada parcial</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>																																																																																																																										
Homes	1	0	0																																																																																																																										
Dones	0	0	0																																																																																																																										
<b>Total plantilla pròpia</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>																																																																																																																										
<b>Total plantilla pròpia</b>	<b>109</b>	<b>111</b>	<b>109</b>																																																																																																																										
Diversitat en òrgans de govern i plantilla pròpia																																																																																																																													
El percentatge d'empleats per categoria laboral per	2018	2019	2020																																																																																																																										

Diversitat en òrgans de govern i plantilla pròpia			
El percentatge d'empleats per categoria laboral per a cadascuna de les següents categories de diversitat:	2018	2019	2020
<b>Oficials</b>			
<b>Per sexe</b>			
Homes	100%	100%	100%
Dones	0%	0%	0%
<b>Per franja d'edat</b>			
< 30 anys	8%	4%	1%
Entre 30 i 50 anys	54%	68%	16%
>50 anys	38%	28%	3%
<b>Plantilla administrativa</b>			
<b>Per sexe</b>			
Homes	21%	21%	21%
Dones	79%	79%	79%
<b>Per franja d'edat</b>			
< 30 anys	14%	14%	2%
Entre 30 i 50 anys	57%	64%	9%
>50 anys	29%	21%	3%
<b>Plantilla tècnica mitjana</b>			
<b>Per sexe</b>			
Homes	81%	77%	78%
Dones	19%	23%	22%
<b>Per franja d'edat</b>			
< 30 anys	0%	0%	1%
Entre 30 i 50 anys	76%	64%	12%
>50 anys	24%	36%	8%
<b>Plantilla tècnica superior</b>			
<b>Per sexe</b>			
Homes	91%	85%	85%
Dones	9%	15%	15%
<b>Per franja d'edat</b>			
< 30 anys	13%	4%	0%
Entre 30 i 50 anys	61%	74%	20%
>50 anys	26%	22%	6%
<b>Comandaments intermediaris</b>			
<b>Per sexe</b>			
Homes	64%	67%	62%
Dones	36%	33%	38%
<b>Per franja d'edat</b>			
< 30 anys	0%	0%	0%
Entre 30 i 50 anys	79%	67%	8%
>50 anys	21%	33%	4%
<b>Plantilla directiva</b>			
<b>Per sexe</b>			
Homes	73%	64%	56%
Dones	27%	36%	44%
<b>Per franja d'edat</b>			
< 30 anys	0%	0%	0%
Entre 30 i 50 anys	45%	55%	4%
>50 anys	55%	45%	5%

Motor de País > Cadena de subministrament sostenible (p.56)

Compres a proveïdors* (milions d'€)	2018	2019	2020
<b>Compra d'energia</b>	<b>28.469.344</b>	<b>26.784.636</b>	<b>23.399.652</b>
Andorra	1.456.905	1.543.649	1.395.664
Espanya	13.686.780	13.649.908	11.926.254
França	13.325.659	11.591.078	10.077.734
<b>Altres subministraments</b>	<b>14.626.280</b>	<b>14.626.280</b>	<b>17.225.307</b>
Andorra	10.367.572	10.367.572	12.090.778
Espanya	2.085.192	2.085.192	2.901.288
França	2.082.142	2.082.142	2.054.380
Altres	91.375	91.375	178.861
<b>Total</b>	<b>41.410.916</b>	<b>41.410.916</b>	<b>40.624.959</b>





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

102-9

Cadena de subministrament



102-10	Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	FEDA, l'energia que mou un país > Model de negoci (p.10) Motor de País > Cadena de subministrament sostenible (p.58)		✓																																																																													
102-11	Principi o enfocament de precaució	Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Control i gestió de riscos (p.76)		✓																																																																													
102-12	Iniciatives externes	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat (p.18) Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Biodiversitat i integració de l'entorn (p.93)		✓																																																																													
102-13	Afiliació en associacions	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat (p.18) Motor de País > Col·laboracions externes (p.60)		✓																																																																													
EU1	Potència instal·lada	Transició energètica per lluitar contra el Canvi Climàtic > Desenvolupament i integració d'energies renovables (p.30) Transició energètica per lluitar contra el Canvi Climàtic > Cogeneració i xarxa de calor (p.36)		✓																																																																													
EU2	Producció d'energia	Transició energètica per lluitar contra el Canvi Climàtic > Desenvolupament i integració d'energies renovables (p.30, 33) Garantia de subministrament i qualitat del servei > Gestió de la demanda > Cobertura de la demandan (P.61)		✓	 																																																																												
EU3	Usuaris i productors d'electricitat	Orientació a la clientela > Accés a l'energia > Tarifes adaptades (p.48) Orientació a la clientela > Accés a l'energia > Actuació contra la pobresa energètica (p.53)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Potència contractada per tipus de tarifa (kW)</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Blava domèstica Clients domèstics</td> <td>171.668</td> <td>174.240</td> <td>175.922</td> </tr> <tr> <td>Blava professional (fins a 20 kW) Petits professionals o industrials</td> <td>60.234</td> <td>59.971</td> <td>60.152</td> </tr> <tr> <td>Vermella (25 a 250 kW) Professionals o industrials mitjans</td> <td>98.075</td> <td>100.846</td> <td>102.130</td> </tr> <tr> <td>Verda (més de 250 kW) Grans industrials</td> <td>75.458</td> <td>76.128</td> <td>73.683</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>405.435</b></td> <td><b>411.185</b></td> <td><b>411.887</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Energia lliurada als clients (KWh per tarifa)</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Blava domèstica</td> <td>100.723.063</td> <td>97.376.618</td> <td>103.772.789</td> </tr> <tr> <td>Blava professional</td> <td>47.229.661</td> <td>45.905.143</td> <td>41.531.203</td> </tr> <tr> <td>Vermella</td> <td>121.409.868</td> <td>121.594.446</td> <td>105.836.606</td> </tr> <tr> <td>Verda</td> <td>107.782.672</td> <td>110.161.730</td> <td>86.888.383</td> </tr> <tr> <td>Verda reduïda</td> <td>2.027.854</td> <td>1.968.181</td> <td>1.886.091</td> </tr> <tr> <td>Calor</td> <td>5.818.281</td> <td>9.686.370</td> <td>9.604.486</td> </tr> <tr> <td>Enllumenat públic</td> <td>65.635</td> <td>75.801</td> <td>138.775</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>385.057.034</b></td> <td><b>386.768.289</b></td> <td><b>349.658.333</b></td> </tr> </tbody> </table>	Potència contractada per tipus de tarifa (kW)	2018	2019	2020	Blava domèstica Clients domèstics	171.668	174.240	175.922	Blava professional (fins a 20 kW) Petits professionals o industrials	60.234	59.971	60.152	Vermella (25 a 250 kW) Professionals o industrials mitjans	98.075	100.846	102.130	Verda (més de 250 kW) Grans industrials	75.458	76.128	73.683	<b>Total</b>	<b>405.435</b>	<b>411.185</b>	<b>411.887</b>	Energia lliurada als clients (KWh per tarifa)	2018	2019	2020	Blava domèstica	100.723.063	97.376.618	103.772.789	Blava professional	47.229.661	45.905.143	41.531.203	Vermella	121.409.868	121.594.446	105.836.606	Verda	107.782.672	110.161.730	86.888.383	Verda reduïda	2.027.854	1.968.181	1.886.091	Calor	5.818.281	9.686.370	9.604.486	Enllumenat públic	65.635	75.801	138.775	<b>Total</b>	<b>385.057.034</b>	<b>386.768.289</b>	<b>349.658.333</b>	✓																	
Potència contractada per tipus de tarifa (kW)	2018	2019	2020																																																																														
Blava domèstica Clients domèstics	171.668	174.240	175.922																																																																														
Blava professional (fins a 20 kW) Petits professionals o industrials	60.234	59.971	60.152																																																																														
Vermella (25 a 250 kW) Professionals o industrials mitjans	98.075	100.846	102.130																																																																														
Verda (més de 250 kW) Grans industrials	75.458	76.128	73.683																																																																														
<b>Total</b>	<b>405.435</b>	<b>411.185</b>	<b>411.887</b>																																																																														
Energia lliurada als clients (KWh per tarifa)	2018	2019	2020																																																																														
Blava domèstica	100.723.063	97.376.618	103.772.789																																																																														
Blava professional	47.229.661	45.905.143	41.531.203																																																																														
Vermella	121.409.868	121.594.446	105.836.606																																																																														
Verda	107.782.672	110.161.730	86.888.383																																																																														
Verda reduïda	2.027.854	1.968.181	1.886.091																																																																														
Calor	5.818.281	9.686.370	9.604.486																																																																														
Enllumenat públic	65.635	75.801	138.775																																																																														
<b>Total</b>	<b>385.057.034</b>	<b>386.768.289</b>	<b>349.658.333</b>																																																																														
EU4	Línies de transport i distribució	Garantia de subministrament i qualitat del servei > Garantia de subministrament > Xarxa de transport i distribució (p.65)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línies de transport i distribució d'electricitat (Km)</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Línies alta tensió (225kV)</b></td> <td><b>8,88</b></td> <td><b>8,88</b></td> <td><b>8,88</b></td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>5,48</td> <td>5,48</td> <td>5,48</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>3,40</td> <td>3,40</td> <td>3,40</td> </tr> <tr> <td><b>Línies alta tensió (110kV)</b></td> <td><b>53,79</b></td> <td><b>53,79</b></td> <td><b>53,79</b></td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>39,18</td> <td>39,18</td> <td>39,18</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>14,61</td> <td>14,61</td> <td>14,61</td> </tr> <tr> <td><b>Línies mitjana tensió (20kV)</b></td> <td><b>325,40</b></td> <td><b>327,40</b></td> <td><b>329,70</b></td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>34</td> <td>32,9</td> <td>26,5</td> </tr> <tr> <td>Trenat aeri</td> <td>10,7</td> <td>10,6</td> <td>10,8</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>280,7</td> <td>283,9</td> <td>292,4</td> </tr> <tr> <td><b>Línies de baixa tensió</b></td> <td><b>344,80</b></td> <td><b>361,10</b></td> <td><b>358,6</b></td> </tr> <tr> <td>Aeri</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Trenat aeri</td> <td>25,3</td> <td>25,2</td> <td>24,4</td> </tr> <tr> <td>Soterrat</td> <td>319,5</td> <td>335,9</td> <td>334,2</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>732,90</b></td> <td><b>751,20</b></td> <td><b>751</b></td> </tr> <tr> <td><b>Distribució global de la xarxa elèctrica</b></td> <td><b>100%</b></td> <td><b>100%</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> <tr> <td><b>Línies aèries</b></td> <td><b>15%</b></td> <td><b>15%</b></td> <td><b>15%</b></td> </tr> <tr> <td><b>Línies soterrades</b></td> <td><b>85%</b></td> <td><b>85%</b></td> <td><b>85%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Línies de transport i distribució d'electricitat (Km)	2018	2019	2020	<b>Línies alta tensió (225kV)</b>	<b>8,88</b>	<b>8,88</b>	<b>8,88</b>	Aeri	5,48	5,48	5,48	Soterrat	3,40	3,40	3,40	<b>Línies alta tensió (110kV)</b>	<b>53,79</b>	<b>53,79</b>	<b>53,79</b>	Aeri	39,18	39,18	39,18	Soterrat	14,61	14,61	14,61	<b>Línies mitjana tensió (20kV)</b>	<b>325,40</b>	<b>327,40</b>	<b>329,70</b>	Aeri	34	32,9	26,5	Trenat aeri	10,7	10,6	10,8	Soterrat	280,7	283,9	292,4	<b>Línies de baixa tensió</b>	<b>344,80</b>	<b>361,10</b>	<b>358,6</b>	Aeri	0	0	0	Trenat aeri	25,3	25,2	24,4	Soterrat	319,5	335,9	334,2	<b>Total</b>	<b>732,90</b>	<b>751,20</b>	<b>751</b>	<b>Distribució global de la xarxa elèctrica</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>Línies aèries</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>Línies soterrades</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	✓	
Línies de transport i distribució d'electricitat (Km)	2018	2019	2020																																																																														
<b>Línies alta tensió (225kV)</b>	<b>8,88</b>	<b>8,88</b>	<b>8,88</b>																																																																														
Aeri	5,48	5,48	5,48																																																																														
Soterrat	3,40	3,40	3,40																																																																														
<b>Línies alta tensió (110kV)</b>	<b>53,79</b>	<b>53,79</b>	<b>53,79</b>																																																																														
Aeri	39,18	39,18	39,18																																																																														
Soterrat	14,61	14,61	14,61																																																																														
<b>Línies mitjana tensió (20kV)</b>	<b>325,40</b>	<b>327,40</b>	<b>329,70</b>																																																																														
Aeri	34	32,9	26,5																																																																														
Trenat aeri	10,7	10,6	10,8																																																																														
Soterrat	280,7	283,9	292,4																																																																														
<b>Línies de baixa tensió</b>	<b>344,80</b>	<b>361,10</b>	<b>358,6</b>																																																																														
Aeri	0	0	0																																																																														
Trenat aeri	25,3	25,2	24,4																																																																														
Soterrat	319,5	335,9	334,2																																																																														
<b>Total</b>	<b>732,90</b>	<b>751,20</b>	<b>751</b>																																																																														
<b>Distribució global de la xarxa elèctrica</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>																																																																														
<b>Línies aèries</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>																																																																														
<b>Línies soterrades</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>																																																																														







EU5	Quotes d'emissió de CO <sub>2</sub> o quotes equivalents	FEDA no participa en cap mercat de comerç d'emissions de CO <sub>2</sub> .		✓	
<b>Estratègia</b>					
102-14	Declaració del/la màxim/a responsable de l'organització	Carta de la Presidenta (p.7)		✓	
102-15	Impactes, riscos i oportunitats principals	FEDA, l'energia que mou un país > Model de negoci (p.10) FEDA, l'energia que mou un país > L'estratègia de FEDA (p.12) Transició energètica per lluitar contra el Canvi Climàtic > Impuls cap a la transició energètica (p.23) Motor de País > Acompliment i impacte econòmic (p.54) Motor de País > Acompliment i impacte econòmic > Impactes econòmics indirectes (p.55) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Control i gestió de riscos (p.76)		✓	
<b>Ètica i integritat</b>					
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	FEDA, l'energia que mou un país > Forces Elèctriques d'Andorra (p.8) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Gestió ètica (p.74)		✓	
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Gestió ètica (p.74)		✓	
<b>Govern</b>					
102-18	Estructura de govern	Gestió responsable > Bon govern corporatiu (p.72) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Estructura i Consell d'Administració (p.72) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Organigrama de la companyia (p.74)		✓	
102-19	Delegació de l'autoritat	Gestió responsable > Bon govern corporatiu (p.72) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Estructura i Consell d'Administració (p.72)		✓	
102-20	Responsabilitat a nivell executiu de temes econòmics, ambientals i socials	Gestió responsable > Bon govern corporatiu (p.72) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Estructura i Consell d'Administració (p.72) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Organigrama de la companyia (p.74)		✓	
102-21	Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Estructura i Consell d'Administració (p.72) Annex > Sobre la memòria (p.94) <i>FEDA manté una relació continua amb els seus grups d'interès que s'articula des dels diferents departaments de l'organització, sota la supervisió del director general, a través dels diferents canals de comunicació creats al llarg dels anys d'activitat. En el marc de la present memòria, es va realitzar una anàlisi per determinar els temes rellevants per a la companyia en matèria de sostenibilitat. L'anàlisi de materialitat s'ha treballat amb els responsables de les diferents àrees de la companyia i ha estat compartida, revisada i validada amb els òrgans de Govern.</i>		✓	
102-22	Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès	Gestió responsable > Bon govern corporatiu (p.72) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Estructura i Consell d'Administració (p.72) <i>L'actual Consell d'Administració es va constituir el 18 de juny de 2019. Part del Consell d'Administració està format per representants del Govern, que ha estat escollit democràticament per la ciutadania. En aquest sentit, la ciutadania hi està representada. Per altra banda, la presència de la Direcció de FEDA reflecteix la representació dels grups d'interès interns.</i>		✓	
102-23	President/a del màxim òrgan de govern	Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Estructura i Consell d'Administració (p.72)		✓	
102-24	Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	Gestió responsable > Bon govern corporatiu (p.72) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Estructura i Consell d'Administració (p.72) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Organigrama de la companyia (p.74) <i>FEDA és una societat parapública i que el Consell es designa segons l'establert a la Llei de FEDA: Article 10. El Consell d'Administració.</i> <i>1. El Consell d'Administració de FEDA està integrat pels següents membres:</i> <i>a. El president, que ha de ser designat pel Govern, entre els seus ministres.</i> <i>b. Un altre ministre, designat igualment pel Govern.</i> <i>c. Dos vocals designats pel Govern.</i> <i>d. El director General.</i> <i>e. Un vocal de lliure designació pel Cap de Govern, entre els quadres directius de l'ens.</i> <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.</i> <i>L'exercici de les funcions pròpies dels membres del Consell d'Administració no comporta la percepció de cap remuneració.</i> <i>El Consell de les filials ve determinat pels estatuts de les mateixes, els quals són anomenats per la Junta.</i>		✓	



102-25	Conflictes d'interessos	<p>Gestió responsable &gt; Bon govern corporatiu &gt; Gestió ètica (p.75)</p> <p><i>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 Llei de FEDA del 2016 eximeix a l'ens de l'aplicació de la Llei de Contractació Pública. Per aquest motiu, FEDA té publicat un Manual de bones pràctiques en matèria de contractació i compres, que té caràcter públic i defineix els procediments i els criteris que FEDA aplicarà a les seves contractacions. Entre d'altres qüestions, estableix la necessitat de demanar tres pressupostos en les comandes d'entre 2.000 i 7.500 euros i el requeriment de calcular el cycle de vida i la sostenibilitat.</i></p> <p><i>A més de l'habitual auditoria dels estats financers a càrrec d'auditors externs, FEDA està sotmesa a la fiscalització del Tribunal de Comptes i al control d'oportunitat econòmica, eficiència i eficàcia realitzat per la Intervenció general del Govern d'Andorra.</i></p>				✓
102-26	Funció del màxim òrgan de govern en la selecció de propòsits, valors i estratègia	<p>Gestió responsable &gt; Bon govern corporatiu &gt; Estructura i Consell d'Administració (p.72)</p> <p>Gestió responsable &gt; Bon govern corporatiu &gt; Gestió ètica (p.75)</p>				✓
102-27	Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	Gestió responsable > Bon govern corporatiu (p.72)				✓
102-28	Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	<p>Gestió responsable &gt; Bon govern corporatiu (p.72)</p> <p><i>El Consell d'Administració és responsable del procés de gestió del risc i de la seva eficàcia general, així com de la planificació estratègica.</i></p> <p><i>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.</i></p>				✓
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	<p>Motor de país &gt; Acompliment i impacte econòmic (p.54)</p> <p>Motor de país &gt; Acompliment i impacte econòmic &gt; Impactes econòmics indirectes (p.55)</p> <p>Gestió responsable &gt; Bon govern corporatiu &gt; Control i gestió de riscos (p.76)</p>				✓
102-30	Efectivitat dels processos de gestió del risc	<p>Motor de país &gt; Acompliment i impacte econòmic (p.54)</p> <p>Motor de país &gt; Acompliment i impacte econòmic &gt; Impactes econòmics indirectes (p.55)</p> <p>Gestió responsable &gt; Bon govern corporatiu &gt; Control i gestió de riscos (p.76)</p>				✓
102-31	Avaluació de temes ambientals, econòmics i socials	<p>Transició energètica per lluitar contra el Canvi Climàtic &gt; Impuls cap a la transició energètica &gt; Pla d'inversions (p.24)</p> <p>Gestió responsable &gt; Bon govern corporatiu &gt; Control i gestió de riscos (p.76)</p>				✓
102-32	Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	<i>El director general és el responsable de revisar i aprovar els continguts de la Memòria de sostenibilitat de FEDA.</i>				✓
102-33	Comunicació de preocupacions crítiques	<p>FEDA, l'energia que mou un país &gt; Compromesos amb la sostenibilitat (p.18)</p> <p>Gestió responsable &gt; Relació amb els nostres grups d'interès (p.70)</p> <p><i>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.</i></p>				✓
102-34	Naturallesa i nombre total de preocupacions crítiques	<p><i>Durant 2020 no s'han plantejat, per part dels grups d'interès de FEDA, qüestions rellevants per a la seva formulació davant el Consell d'Administració.</i></p> <p><i>La companyia disposa de procediments específics en cas que sorgeixin preocupacions crítiques. Al 2018 la companyia va treballar en un manual de crisi amb un assessor extern, en el qual es van establir els mecanismes a seguir en cas d'una incidència greu.</i></p>				✓
102-35	Polítiques de remuneració	<p>Gestió responsable &gt; L'Equip Humà &gt; Ocupació de qualitat (p.79)</p> <p><i>Segons estableixen en els estatuts de FEDA, els càrrecs atribuïts al Consell d'Administració a FEDA són gratuïts, pel qual els seus membres no perceben retribució de cap classe 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.</i></p>				✓
102-36	Processos per determinar la remuneració	<p><i>Segons estableixen en els estatuts de FEDA, els càrrecs atribuïts al Consell d'Administració a FEDA són gratuïts, no percebent els seus membres retribució de cap classe per exercir les seves facultats.</i></p> <p><i>La classificació professional del personal de FEDA queda determinada pel Grup i el nivell al qual correspongui el seu lloc de treball. Aquesta classificació està acotada per les bandes salarials corresponents, que marquen el recorregut retributiu.</i></p> <p><i>En cada categoria professional, el personal de FEDA evolucionarà, a efectes de salari, dins de la banda corresponent al seu grup i nivell. Aquesta evolució té en compte els criteris de potencial -les seves capacitats i habilitats-, antiguitat -el temps de serveis prestats- i acompliment -el rendiment i l'assoliment dels objectius establerts, mesurats d'acord amb el sistema de gestió de l'acompliment-. No obstant, degut a que la llei de pressupostos públics limita els increments salarials, FEDA porta anys sense increments.</i></p>				✓

102-37	Participació dels grups d'interès en la remuneració	<p>No es tenen en compte les opinions dels grups d'interès pel que respecta a la remuneració del Consell d'Administració. Segons estableixen en els estatuts de FEDA, els càrrecs atribuïts al Consell d'Administració a FEDA són gratuïts, no percebent els seus membres retribució de cap classe per exercir les seves facultats.</p> <p>La classificació professional del personal de FEDA queda determinada pel Grup i el nivell al qual correspongui el seu lloc de treball. Aquesta classificació està acotada per les bandes salarials corresponents, que marquen el recorregut retributiu.</p> <p>En cada categoria professional, el personal de FEDA evolucionarà, a efectes de salari, dins de la banda corresponent al seu grup i nivell. Aquesta evolució té en compte els criteris de potencial -les seves capacitats i habilitats-, antiguitat -el temps de serveis prestats- i acompliment -el rendiment i l'assoliment dels objectius establerts, mesurats d'acord amb el sistema de gestió de l'acompliment-. Qualsevol evolució salarial l'ha d'aprovar el Consell d'Administració de FEDA.</p>			✓																																																																								
102-38	Ràtio de compensació total anual	Algunes de les categories professionals disposen de molts pocs treballadors. Per raons de confidencialitat de dades, FEDA està obligada a no anar el nivell màxim de detall.	Informació confidencial.		✓																																																																								
102-39	Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual	Algunes de les categories professionals disposen de molts pocs treballadors. Per raons de confidencialitat de dades, FEDA està obligada a no anar el nivell màxim de detall.	Informació confidencial.		✓																																																																								
Participació dels grups d'interès																																																																													
102-40	Llistat de grups d'interès	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70)			✓																																																																								
102-41	Acords de negociació col·lectiva	Gestió responsable > L'Equip Humà > Ocupació de qualitat (p.78) FEDA no disposa d'un conveni col·lectiu que reguli específicament les condicions laborals dels seus empleats i empleades. Aquestes condicions es regulen a través d'un reglament intern. No obstant això, actualment hi treballa per a la creació d'un nou conveni col·lectiu.			✓																																																																								
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) FEDA identifica els seus grups d'interès d'acord amb criteris de dependència -qui depèn de les activitats, els productes o els serveis, o dels que FEDA depèn per continuar les seves activitats-, de responsabilitat -de tipus comercial, legal, operativa, social, etc.-, de proximitat -qui es troba en l'entorn més local- i d'influència -qui pot generar un impacte en l'estratègia o en el negoci-.			✓																																																																								
102-43	Enfocament per la participació dels grups d'interès	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70)			✓																																																																								
102-44	Temes i preocupacions clau mencionats	<p>FEDA, l'energia que mou un país &gt; Compromesos amb la sostenibilitat &gt; Anàlisi de materialitat (p.21)</p> <p>Orientació a la clientela &gt; Experiència de la clientela &gt; Satisfacció i escolta activa (p.44, 45)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="background-color: #f08080;">Satisfacció amb el servei d'atenció al públic</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #f08080;">Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (sobre 5)</th> <th style="background-color: #f08080;">2018</th> <th style="background-color: #f08080;">2019</th> <th style="background-color: #f08080;">2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Tracte i atenció rebuts</td><td>4,72</td><td>4,77</td><td>4,72</td></tr> <tr><td>Rapidesa en ser atesa</td><td>4,62</td><td>4,68</td><td>4,61</td></tr> <tr><td>Confiança expressada</td><td>4,61</td><td>4,66</td><td>4,61</td></tr> <tr><td>Informació facilitada</td><td>4,55</td><td>4,68</td><td>4,58</td></tr> <tr><td>Qualitat global del servei rebut</td><td>4,60</td><td>4,68</td><td>4,61</td></tr> <tr><td>Eficàcia</td><td>4,64</td><td>4,73</td><td>4,62</td></tr> <tr><td>Agilitat</td><td>4,63</td><td>4,72</td><td>4,61</td></tr> <tr><td>Error</td><td>4,82</td><td>4,90</td><td>4,88</td></tr> <tr><td>Instal·lacions de les oficines</td><td>4,66</td><td>4,65</td><td>4,66</td></tr> <tr><td>Disponibilitat telefònica</td><td>4,31</td><td>4,50</td><td>4,33</td></tr> <tr><td>Termini en tornar la trucada</td><td>4,06</td><td>4,62</td><td>4,15</td></tr> <tr><td>Satisfacció global amb el servei</td><td>4,58</td><td>4,67</td><td>4,59</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #f08080;">Satisfacció amb el servei d'averies de baixa tensió</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #f08080;">Resultats de l'enquesta sobre la satisfacció dels usuaris del servei d'averies de baixa tensió (sobre 5)</th> <th style="background-color: #f08080;">2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Temps d'espera</td><td>4,46</td></tr> <tr><td>Capacitat de valoració</td><td>4,39</td></tr> <tr><td>Tracte telefònic</td><td>4,76</td></tr> <tr><td>Temps de resolució</td><td>4,22</td></tr> <tr><td>Capacitat tècnica</td><td>4,56</td></tr> <tr><td>Tracte tècnics</td><td>4,80</td></tr> </tbody> </table>	Satisfacció amb el servei d'atenció al públic				Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (sobre 5)	2018	2019	2020	Tracte i atenció rebuts	4,72	4,77	4,72	Rapidesa en ser atesa	4,62	4,68	4,61	Confiança expressada	4,61	4,66	4,61	Informació facilitada	4,55	4,68	4,58	Qualitat global del servei rebut	4,60	4,68	4,61	Eficàcia	4,64	4,73	4,62	Agilitat	4,63	4,72	4,61	Error	4,82	4,90	4,88	Instal·lacions de les oficines	4,66	4,65	4,66	Disponibilitat telefònica	4,31	4,50	4,33	Termini en tornar la trucada	4,06	4,62	4,15	Satisfacció global amb el servei	4,58	4,67	4,59	Satisfacció amb el servei d'averies de baixa tensió		Resultats de l'enquesta sobre la satisfacció dels usuaris del servei d'averies de baixa tensió (sobre 5)	2020	Temps d'espera	4,46	Capacitat de valoració	4,39	Tracte telefònic	4,76	Temps de resolució	4,22	Capacitat tècnica	4,56	Tracte tècnics	4,80			✓
Satisfacció amb el servei d'atenció al públic																																																																													
Resultats de l'enquesta sobre satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al públic de FEDA (sobre 5)	2018	2019	2020																																																																										
Tracte i atenció rebuts	4,72	4,77	4,72																																																																										
Rapidesa en ser atesa	4,62	4,68	4,61																																																																										
Confiança expressada	4,61	4,66	4,61																																																																										
Informació facilitada	4,55	4,68	4,58																																																																										
Qualitat global del servei rebut	4,60	4,68	4,61																																																																										
Eficàcia	4,64	4,73	4,62																																																																										
Agilitat	4,63	4,72	4,61																																																																										
Error	4,82	4,90	4,88																																																																										
Instal·lacions de les oficines	4,66	4,65	4,66																																																																										
Disponibilitat telefònica	4,31	4,50	4,33																																																																										
Termini en tornar la trucada	4,06	4,62	4,15																																																																										
Satisfacció global amb el servei	4,58	4,67	4,59																																																																										
Satisfacció amb el servei d'averies de baixa tensió																																																																													
Resultats de l'enquesta sobre la satisfacció dels usuaris del servei d'averies de baixa tensió (sobre 5)	2020																																																																												
Temps d'espera	4,46																																																																												
Capacitat de valoració	4,39																																																																												
Tracte telefònic	4,76																																																																												
Temps de resolució	4,22																																																																												
Capacitat tècnica	4,56																																																																												
Tracte tècnics	4,80																																																																												
Pràctiques per a l'elaboració d'informes																																																																													
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	Annex > Sobre la memòria (p.94)			✓																																																																								
102-46	Definició dels continguts de l'informe i la cobertura dels temes	Annex > Sobre la memòria (p.94)			✓																																																																								
102-47	Llista de temes materials	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21)			✓																																																																								

102-48	Re-expressions de la informació	Annex > Sobre la memòria (p.94) <i>No hi ha hagut re-expressió d'informació significativa continguda en memòries anteriors. En cas que s'hagi re-formulat alguna dada, s'especifica amb una nota i s'explica la causa d'aquesta reformulació.</i>		✓																																																																					
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	Annex > Sobre la memòria (p.94)		✓																																																																					
102-50	Període objecte de l'informe	Annex > Sobre la memòria (p.94)		✓																																																																					
102-51	Data de l'últim informe	Annex > Sobre la memòria (p.94)		✓																																																																					
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Annex > Sobre la memòria (p.94)		✓																																																																					
102-53	Punt de contacte per a qüestions relacionades amb l'informe	Annex > Sobre la memòria (p.97)		✓																																																																					
102-54	Declaracions de l'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards de GRI	Annex > Sobre la memòria (p.94)		✓																																																																					
102-55	Índex de continguts GRI	Annex > Índex de continguts GRI (p.101)		✓																																																																					
102-56	Verificació externa	Annex > Sobre la memòria (p.97) Annex > Auditoria externa (p.98)		✓																																																																					
<b>ASPECTES ECONÒMICS</b>																																																																									
<b>IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES</b>																																																																									
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>																																																																									
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓																																																																					
103-2	Enfocament de gestió i components	Motor de País > Acompliment i impacte econòmic > Impactes econòmics indirectes (p.55)		✓																																																																					
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Motor de País > Acompliment i impacte econòmic > Impactes econòmics indirectes (p.55)		✓																																																																					
<b>GRI 203 IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES 2016</b>																																																																									
203-1	Desenvolupament i impacte de la inversió en infraestructures i tipus de serveis	Transició energètica per lluitar contra el Canvi Climàtic > Impuls cap a la transició energètica > Pla d'inversions (p.24)		✓																																																																					
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	<p>Transició energètica per lluitar contra el Canvi Climàtic &gt; Impuls cap a la transició energètica (p.23)</p> <p>Orientació a la clientela &gt; Accés a l'energia &gt; Tarifes adaptades (p.48)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Distribució de la clientela segons volum de consum (%)</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Usos domèstics</td><td>27%</td><td>26%</td><td>31%</td></tr> <tr><td>Botigues</td><td>11%</td><td>0%</td><td>10%</td></tr> <tr><td>Hotels</td><td>12%</td><td>12%</td><td>9%</td></tr> <tr><td>Administració</td><td>11%</td><td>12%</td><td>10%</td></tr> <tr><td>Bars</td><td>7%</td><td>10%</td><td>6%</td></tr> <tr><td>Grans magatzems</td><td>4%</td><td>4%</td><td>5%</td></tr> <tr><td>Estacions d'esquí</td><td>5%</td><td>6%</td><td>5%</td></tr> <tr><td>Bancs</td><td>3%</td><td>3%</td><td>3%</td></tr> <tr><td>Oficines i assegurances</td><td>3%</td><td>3%</td><td>2%</td></tr> <tr><td>Est.Ser.-Trans.-Gara.</td><td>2%</td><td>2%</td><td>2%</td></tr> <tr><td>Enllumenat públic</td><td>2%</td><td>2%</td><td>2%</td></tr> <tr><td>Magatzems</td><td>1%</td><td>1%</td><td>1%</td></tr> <tr><td>Indústries</td><td>2%</td><td>4%</td><td>3%</td></tr> <tr><td>Centres d'ensenyament</td><td>1%</td><td>1%</td><td>1%</td></tr> <tr><td>Construcció</td><td>1%</td><td>0%</td><td>1%</td></tr> <tr><td>Altres</td><td>1%</td><td>1%</td><td>1%</td></tr> </tbody> </table> <p>Motor de País &gt; Acompliment i impacte econòmic &gt; Impactes econòmics indirectes (p.55)</p>	Distribució de la clientela segons volum de consum (%)	2018	2019	2020	Usos domèstics	27%	26%	31%	Botigues	11%	0%	10%	Hotels	12%	12%	9%	Administració	11%	12%	10%	Bars	7%	10%	6%	Grans magatzems	4%	4%	5%	Estacions d'esquí	5%	6%	5%	Bancs	3%	3%	3%	Oficines i assegurances	3%	3%	2%	Est.Ser.-Trans.-Gara.	2%	2%	2%	Enllumenat públic	2%	2%	2%	Magatzems	1%	1%	1%	Indústries	2%	4%	3%	Centres d'ensenyament	1%	1%	1%	Construcció	1%	0%	1%	Altres	1%	1%	1%		✓	
Distribució de la clientela segons volum de consum (%)	2018	2019	2020																																																																						
Usos domèstics	27%	26%	31%																																																																						
Botigues	11%	0%	10%																																																																						
Hotels	12%	12%	9%																																																																						
Administració	11%	12%	10%																																																																						
Bars	7%	10%	6%																																																																						
Grans magatzems	4%	4%	5%																																																																						
Estacions d'esquí	5%	6%	5%																																																																						
Bancs	3%	3%	3%																																																																						
Oficines i assegurances	3%	3%	2%																																																																						
Est.Ser.-Trans.-Gara.	2%	2%	2%																																																																						
Enllumenat públic	2%	2%	2%																																																																						
Magatzems	1%	1%	1%																																																																						
Indústries	2%	4%	3%																																																																						
Centres d'ensenyament	1%	1%	1%																																																																						
Construcció	1%	0%	1%																																																																						
Altres	1%	1%	1%																																																																						





<b>ANTICORRUPCIÓ</b>					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès > Transparència informativa (p.72) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Gestió ètica (p.75)		✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès > Transparència informativa (p.72) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Gestió ètica (p.75)		✓	
<b>GRI 205 ANTICORRUPCIÓ 2016</b>					
205-1	Operacions avaluades per riscos relacionats amb la corrupció	<i>El 100% de les operacions han estat avaluades en relació amb els riscos relacionats amb la corrupció a través d'una prèvia avaluació dels riscos.</i>		✓	
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Gestió ètica (p.75) <i>El 100% de la plantilla de FEDA ha rebut formació sobre el Codi Ètic i el Canal Ètic, en què s'especifiquen les polítiques i els procediments anticorrupció de l'organització. En aquesta, s'ensenya la normativa aplicable en matèria de drets humans, normes laborals, medi ambient, anticorrupció. També s'especifiquen els principis i deures ètics amb els tercers (professionals de FEDA, clients, proveïdors i administració pública) i el procés d'implementació i seguiment del codi ètic, en què s'inclou el reglament del Comitè d'ètica, els canals de comunicació, etc.</i>		✓	
205-3	Casos confirmats de corrupció i mesures adoptades	<i>Al 2020 no s'han identificat riscos significatius relacionats amb la corrupció que hagin estat detectats en els controls periòdics.</i>		✓	
<b>COMPETÈNCIA DESLLEIAL</b>					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès > Transparència informativa (p.72)		✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès > Transparència informativa (p.72)		✓	
<b>GRI 206 COMPETÈNCIA DESLLEIAL 2016</b>					
206-1	Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial, les pràctiques monopolistes i contra la lliure competència	<i>Durant el 2020, FEDA no ha registrat cap acció jurídica en relació amb la competència deslleial.</i>		✓	 
<b>TEMA MATERIAL PROPI: TRANSFORMACIÓ DIGITAL I CIBERSEGURETAT</b>					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	FEDA, l'energia que mou un país > L'estratègia de FEDA > Transformació digital i ciberseguretat (p.16) Orientació a la clientela > Experiència de la clientela > Comunicació sostenible i digital (p.46)		✓	

103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) FEDA, l'energia que mou un país > L'estratègia de FEDA > Transformació digital i ciberseguretat (p.16) Orientació a la clientela > Experiència de la clientela > Comunicació sostenible i digital (p.46)		✓																																																																																																	
<b>TEMA MATERIAL PROPI: GESTIÓ DE LA DEMANDA</b>																																																																																																					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>																																																																																																					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓																																																																																																	
103-2	Enfocament de gestió i components	Garantia de subministrament i qualitat del servei > Gestió de la demanda (p.61)		✓																																																																																																	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Garantia de subministrament i qualitat del servei > Gestió de la demanda (p.61)		✓																																																																																																	
<b>TEMA MATERIAL PROPI: INTERCONNEXIÓ I EFICIÈNCIA DEL SISTEMA</b>																																																																																																					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>																																																																																																					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓																																																																																																	
103-2	Enfocament de gestió i components	Garantia de subministrament i qualitat del servei > Interconnexió i eficiència del sistema > Control de l'eficiència (p.63)		✓																																																																																																	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Orientació a la clientela > Experiència de la clientela > Satisfacció i escolta activa (p.44) Garantia de subministrament i qualitat del servei > Interconnexió i eficiència del sistema > Control de l'eficiència (p.63)		✓																																																																																																	
<b>TEMA MATERIAL PROPI: INTERCONNEXIÓ I EFICIÈNCIA DEL SISTEMA</b>																																																																																																					
EU11	Rendiment mig de les centrals tèrmiques de generació	Transició energètica per lluitar contra el Canvi Climàtic > Cogeneració i xarxa de calor (p.36)  <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Eficiència anual de generació</th> </tr> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Soldeu i El Tarter</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Eficiència general (%)</td> <td>65,56%</td> <td>73,10%</td> <td>74,48%</td> </tr> <tr> <td>Calor subministrada (kWh)</td> <td>5,8</td> <td>9,7</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>Electricitat subministrada (kWh)</td> <td>5</td> <td>5,70</td> <td>3,8</td> </tr> <tr> <td><b>Andorra la Vella</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Calor subministrada (kWh)</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>10,9</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Calor subministrada (kWh)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Soldeu i El Tarter (tèrmic)</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Anual</b></td> <td><b>5.818.281</b></td> <td><b>9.686.370</b></td> <td><b>9.040.672</b></td> </tr> <tr> <td>Gener</td> <td>890.572</td> <td>1.712.170</td> <td>1.986.580</td> </tr> <tr> <td>Febrer</td> <td>911.105</td> <td>1.367.752</td> <td>1.669.995</td> </tr> <tr> <td>Març</td> <td>884.973</td> <td>1.252.173</td> <td>1.192.077</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>314.597</td> <td>865.239</td> <td>348.304</td> </tr> <tr> <td>Maig</td> <td>131.113</td> <td>243.558</td> <td>242.355</td> </tr> <tr> <td>Juny</td> <td>129.829</td> <td>259.927</td> <td>192.263</td> </tr> <tr> <td>Juliol</td> <td>211.388</td> <td>301.187</td> <td>200.715</td> </tr> <tr> <td>Agost</td> <td>257.226</td> <td>268.463</td> <td>228.534</td> </tr> <tr> <td>Setembre</td> <td>182.746</td> <td>259.573</td> <td>314.244</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>167.533</td> <td>331.384</td> <td>538.708</td> </tr> <tr> <td>Novembre</td> <td>596.566</td> <td>1.093.454</td> <td>672.689</td> </tr> <tr> <td>Desembre</td> <td>1.140.633</td> <td>1.731.490</td> <td>1.454.208</td> </tr> </tbody> </table>	Eficiència anual de generació					2018	2019	2020	<b>Soldeu i El Tarter</b>				Eficiència general (%)	65,56%	73,10%	74,48%	Calor subministrada (kWh)	5,8	9,7	9,0	Electricitat subministrada (kWh)	5	5,70	3,8	<b>Andorra la Vella</b>				Calor subministrada (kWh)	-	-	10,9	Calor subministrada (kWh)					2018	2019	2020	<b>Soldeu i El Tarter (tèrmic)</b>				<b>Anual</b>	<b>5.818.281</b>	<b>9.686.370</b>	<b>9.040.672</b>	Gener	890.572	1.712.170	1.986.580	Febrer	911.105	1.367.752	1.669.995	Març	884.973	1.252.173	1.192.077	Abril	314.597	865.239	348.304	Maig	131.113	243.558	242.355	Juny	129.829	259.927	192.263	Juliol	211.388	301.187	200.715	Agost	257.226	268.463	228.534	Setembre	182.746	259.573	314.244	Octubre	167.533	331.384	538.708	Novembre	596.566	1.093.454	672.689	Desembre	1.140.633	1.731.490	1.454.208		✓	 
Eficiència anual de generació																																																																																																					
	2018	2019	2020																																																																																																		
<b>Soldeu i El Tarter</b>																																																																																																					
Eficiència general (%)	65,56%	73,10%	74,48%																																																																																																		
Calor subministrada (kWh)	5,8	9,7	9,0																																																																																																		
Electricitat subministrada (kWh)	5	5,70	3,8																																																																																																		
<b>Andorra la Vella</b>																																																																																																					
Calor subministrada (kWh)	-	-	10,9																																																																																																		
Calor subministrada (kWh)																																																																																																					
	2018	2019	2020																																																																																																		
<b>Soldeu i El Tarter (tèrmic)</b>																																																																																																					
<b>Anual</b>	<b>5.818.281</b>	<b>9.686.370</b>	<b>9.040.672</b>																																																																																																		
Gener	890.572	1.712.170	1.986.580																																																																																																		
Febrer	911.105	1.367.752	1.669.995																																																																																																		
Març	884.973	1.252.173	1.192.077																																																																																																		
Abril	314.597	865.239	348.304																																																																																																		
Maig	131.113	243.558	242.355																																																																																																		
Juny	129.829	259.927	192.263																																																																																																		
Juliol	211.388	301.187	200.715																																																																																																		
Agost	257.226	268.463	228.534																																																																																																		
Setembre	182.746	259.573	314.244																																																																																																		
Octubre	167.533	331.384	538.708																																																																																																		
Novembre	596.566	1.093.454	672.689																																																																																																		
Desembre	1.140.633	1.731.490	1.454.208																																																																																																		

		<b>Andorra la Vella (tèrmic)</b>										
		<b>Anual</b>	-	-	<b>1.091.760</b>							
		Gener	-	-	0							
		Febrer	-	-	116.900							
		Març	-	-	100.000							
		Abril	-	-	48.700							
		Maig	-	-	37.000							
		Juny	-	-	25.260							
		Juliol	-	-	39.050							
		Agost	-	-	49.390							
		Setembre	-	-	21.020							
		Octubre	-	-	128.100							
		Novembre	-	-	222.840							
		Desembre	-	-	303.500							
		Garantia de subministrament i qualitat del servei > Interconnexió i eficiència del sistema > Optimització de la xarxa elèctrica (p.64)  S'ha modificat el valor de les pèrdues del 2019 per una modificació de criteri en el mètode de càlcul.										
		<b>Pèrdues del sistema elèctric andorrà</b>	<b>2018</b>		<b>2019</b>		<b>2020</b>					
			<b>Energia (kWh)</b>	<b>Pèrdues (%)</b>	<b>Energia (kWh)</b>	<b>Pèrdues (%)</b>	<b>Energia (kWh)</b>	<b>Pèrdues (%)</b>				
		<b>Energia proveïdors</b>	<b>442.478.717 kWh</b>		<b>468.792.846 kWh</b>		<b>377.724.432 kWh</b>					
		Energia disponible Andorra (kWh)	439.354.738		465.064.050		375.402.520					
		Pèrdues importació (kWh)	-3.123.979		-3.728.796		-2.321.912					
		Pèrdues importació (%)		-0,71%		-0,80%		-0,61%				
		<b>Energia disponible barres HT (kWh)</b>	<b>553.711.127</b>		<b>550.660.323</b>		<b>496.412.424</b>					
		Pèrdues Xarxa Transport (kWh)	-2.608.719		-2.594.346		-2.338.766					
		Pèrdues Xarxa Transport (%)		-0,47%		-0,47%		-0,47%				
		<b>Energia disponible barres MT (kWh)</b>	<b>568.918.883</b>		<b>566.762.307</b>		<b>510.705.598</b>					
		Càlcul pèrdues ETR's (kWh)	-10.298.802		-10.943.050		-9.285.588					
		Càlcul pèrdues ETR's (%)		-1,81%		-1,93%		-1,82%				
		<b>Energia disponible LMT's (kWh)</b>	<b>389.795.603</b>		<b>389.640.487</b>		<b>351.733.998</b>					
		Pèrdues distribució MT (kWh)	-2.650.610		-2.649.555		-2.391.791					
		Pèrdues distribució MT (%)		-0,68%		-0,68%		-0,68%				
		<b>Energia disponible BT (kWh)</b>	<b>387.692.976</b>		<b>387.697.286</b>		<b>350.258.791</b>					
		Pèrdues distribució BT (kWh)	-11.377.413		-9.666.272		-10.073.722					
		Pèrdues distribució BT (%)		-2,93%		-2,49%		-2,88%				
		<b>Pèrdues totals anuals (kWh)</b>	<b>-30.059.523</b>		<b>-29.582.018</b>		<b>-26.411.779</b>					
		<b>Pèrdues totals anuals (%)</b>		<b>-6,60%</b>		<b>-6,37%</b>		<b>-6,46%</b>				
		<b>TEMA MATERIAL PROPRI: DISPONIBILITAT I FIABILITAT</b> <b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>										
	103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)									✓
	103-2	Enfocament de gestió i components	Garantia de subministrament i qualitat del servei > Gestió de la demanda (p.61)									✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Orientació a la clientela > Experiència de la clientela > Satisfacció i escolta activa (p.44) Garantia de subministrament i qualitat del servei > Gestió de la demanda (p.61)									✓
		<b>TEMA MATERIAL PROPRI: DISPONIBILITAT I FIABILITAT</b>										
	EU10	Capacitat programada respecte a la demanda prevista d'electricitat a llarg termini	No disponible. FEDA està treballant amb diferents actors del país per al desenvolupament de projectes de generació amb fonts renovables. La selecció i emplaçament d'aquests projectes es troba encara en fase d'estudi.									✓






ASPECTES AMBIENTALS					
MATERIALS					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Consum de recursos naturals (p.89)		✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Consum de recursos naturals (p.89)		✓	
<b>GRI 301 MATERIALS 2016</b>					
301-1	Materials utilitzats per pes o volum		<i>Informació no disponible: FEDA no monitoritza el consum dels principals materials utilitzats. Aquesta responsabilitat recau en els contractistes o subcontractistes. Informació a reportar al 2021.</i>	✓	
301-2	Inputs reciclats utilitzats		<i>Informació no disponible: FEDA no monitoritza el consum dels principals materials utilitzats. Aquesta responsabilitat recau en els contractistes o subcontractistes. Informació a reportar al 2021.</i>	✓	
301-3	Productes reutilitzats i materials d'envasat		<i>No aplica. L'activitat de FEDA no genera material d'envasat.</i>	✓	
<b>ENERGIA</b>					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Consum de recursos naturals (p.89) Transició energètica per lluitar contra el Canvi Climàtic > Impuls cap a la transició energètica (p.23)		✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Consum de recursos naturals (p.89)		✓	
<b>GRI 302 ENERGIA 2016</b>					
302-1	Consum energètic intern	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Consum de recursos naturals (p.90)		✓	






302-2	Consum energètic fora de l'organització	Assegurem la prestació i la qualitat del servei > Gestió de la demanda > Cobertura de la demanda (p.61)		✓																																													
302-3	Intensitat energètica	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Consum de recursos naturals (p.90)		✓																																													
302-4	Reducció del consum energètic	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Consum de recursos naturals (p.89)		✓																																													
302-5	Reducció dels requisits energètics dels productes i serveis	<p>Transició energètica per lluitar contra el Canvi Climàtic &gt; Mobilitat sostenible i neta (p.39, 40)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Carregadors públics i privats per potència/tipus</th> </tr> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Nombre de carregadors públics per potència/tipus</b></td> <td><b>20</b></td> <td><b>24</b></td> <td><b>26</b></td> </tr> <tr> <td>Carregador accelerat 2x22 kW</td> <td>18</td> <td>18</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Carregador ràpid 50 kW</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Carregador accelerat 1x22 kW</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td><b>Nombre de carregadors privats per potència/tipus</b></td> <td><b>68</b></td> <td><b>105</b></td> <td><b>112</b></td> </tr> <tr> <td>Carregador domèstic bàsic</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Carregador domèstic avançat</td> <td>42</td> <td>55</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>Carregador domèstic premium</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Carregador industrial</td> <td>20</td> <td>42</td> <td>39</td> </tr> </tbody> </table>	Carregadors públics i privats per potència/tipus					2018	2019	2020	<b>Nombre de carregadors públics per potència/tipus</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	Carregador accelerat 2x22 kW	18	18	18	Carregador ràpid 50 kW	2	2	2	Carregador accelerat 1x22 kW	0	4	6	<b>Nombre de carregadors privats per potència/tipus</b>	<b>68</b>	<b>105</b>	<b>112</b>	Carregador domèstic bàsic	2	5	6	Carregador domèstic avançat	42	55	64	Carregador domèstic premium	4	3	3	Carregador industrial	20	42	39		✓	
Carregadors públics i privats per potència/tipus																																																	
	2018	2019	2020																																														
<b>Nombre de carregadors públics per potència/tipus</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>26</b>																																														
Carregador accelerat 2x22 kW	18	18	18																																														
Carregador ràpid 50 kW	2	2	2																																														
Carregador accelerat 1x22 kW	0	4	6																																														
<b>Nombre de carregadors privats per potència/tipus</b>	<b>68</b>	<b>105</b>	<b>112</b>																																														
Carregador domèstic bàsic	2	5	6																																														
Carregador domèstic avançat	42	55	64																																														
Carregador domèstic premium	4	3	3																																														
Carregador industrial	20	42	39																																														
<b>AIGUA I EFLUENTS</b>																																																	
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>																																																	
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓																																													
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Consum de recursos naturals (p.91)		✓																																													
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Consum de recursos naturals (p.91)		✓																																													







GRI 303 AIGUA I EFLUENTS 2018					
303-1	Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Consum de recursos naturals (p.91) Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Biodiversitat i integració de l'entorn (p.92) Garantia de subministrament i qualitat del servei > Garantia de subministrament > Manteniment de les infraestructures (p.68)		✓	
303-2	Gestió dels impactes relacionats amb els abocaments d'aigua	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Biodiversitat i integració de l'entorn (p.92) <i>A la Central, el circuit d'oli és un circuit tancat que no pot comunicar amb l'aigua. Així i tot, si es produís un vessament durant l'explotació dels grups o durant una operació de manteniment, es disposa de protocols d'actuació i mitjans perquè l'oli no vessi al riu. A més, cal tenir en compte que l'oli que s'utilitza des de FEDA no té cap perill significatiu per al medi ambient.</i>		✓	
303-3	Extracció d'aigua	<i>FEDA no porta terme l'extracció d'aigua de fonts superficials o subterrànies per al desenvolupament de la seva activitat.</i>		✓	
303-4	Abocaments d'aigua	<i>FEDA no realitza abocaments d'aigua residual a fonts superficials o subterrànies en el desenvolupament de la seva activitat.</i>		✓	
303-5	Consum d'aigua	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Consum de recursos naturals (p.91)		✓	
<b>EMISSIONS</b>					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Eficiència energètica (p.87)		✓	

103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Eficiència energètica (p.87)		✓	
<b>GRI 305 EMISSIONS 2016</b>					
305-1	Emissions directes de GEH	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Petjada de carboni (p.88, 89)		✓	
305-2	Emissions indirectes de GEH	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Petjada de carboni (p.89)			
305-3	Altres emissions indirectes de GEH	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Petjada de carboni (p.89)		✓	 
305-4	Intensitat d'emissions de GEH	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Petjada de carboni (p.89)		✓	 
305-5	Reducció dels GEH	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Petjada de carboni (p.89)		✓	  
305-6	Emissió de substàncies que esgoten l'ozó	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Petjada de carboni (p.89)		✓	   
305-7	NOx, SOx i altres emissions atmosfèriques	<i>FEDA no emet emissions de NOx, SOx i altres emissions rellevants en el desenvolupament de la seva activitat.</i>		✓	   
<b>RESIDUS</b>					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Model d'economia circular (p.91)		✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Model d'economia circular (p.91)		✓	







<b>GRI 306 RESIDUS 2020</b>					
306-1	Generació de residus i impactes significatius relacionats amb els residus	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Model d'economia circular (p.91)		✓	
306-2	Gestió d'impactes significatius relacionats amb els residus	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Model d'economia circular (p.91)		✓	 
306-3	Residus generats	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Model d'economia circular (p.92)		✓	
306-4	Residus no destinats a eliminació	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Model d'economia circular (p.92)		✓	 
306-5	Residus destinats a eliminació	Gestió responsable > Gestió ambiental responsable > Model d'economia circular (p.92)		✓	 
<b>ASPECTES SOCIALS</b>					
<b>SALUT I SEURETAT EN EL TREBALL</b>					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > L'Equip Humà > Salut i seguretat en el treball (p.83)		✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > L'Equip Humà > Salut i seguretat en el treball (p.83)		✓	
<b>GRI 403 SALUT I SEURETAT EN EL TREBALL 2018</b>					
403-1	Sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina	Gestió responsable > L'Equip Humà > Salut i seguretat en el treball (p.83)		✓	
403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'accidents	Gestió responsable > L'Equip Humà > Salut i seguretat en el treball (p.83, 85)		✓	 
403-3	Serveis de salut a la feina	Gestió responsable > L'Equip Humà > Salut i seguretat en el treball (p.83)		✓	 
403-4	Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat a la feina	Gestió responsable > L'Equip Humà > Salut i seguretat en el treball (p.85)		✓	 

403-5	Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	<p>Gestió responsable &gt; L'Equip Humà &gt; Salut i seguretat en el treball (p.83)</p> <p><i>Durant el 2020, s'han realitzat quatre formacions en matèria de seguretat i salut laboral, relacionats amb treballs en alçada, carretó elevador, habilitació elèctrica B2H2V i treballs en tensió. Tanmateix, degut a la pandèmia, la resta de formacions han principalment estat enfocats als col·lectius de camp amb un risc més elevat i en la gestió de la COVID-19.</i></p> <p><i>El propers anys s'esperen reprendre els cursos de prevenció de riscos laborals habituals, com ara aquells relacionats amb l'Habilitació elèctrica B0H0V, B1H1V, B2H2V; treballs amb tensió i amb alçada, PEMP, pont grua, carretó elevador, seguretat per a responsables d'obra, conceptes de prevenció del risc químic, gestos i postures de treball i conducció segura i sostenible.</i></p>		✓																																																																																									
403-6	Foment de la salut dels treballadors	<p>FEDA ofereix als seus empleats i empleades una revisió mèdica voluntària o obligatòria, segons el col·lectiu.</p> <p><i>A més, FEDA disposa d'un conveni amb l'empresa asseguradora, que cobreix al 100% a tota la seva plantilla.</i></p>		✓																																																																																									
403-7	Prevenió i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials	<p>Gestió responsable &gt; L'Equip Humà &gt; Salut i seguretat en el treball (p.83)</p>		✓																																																																																									
403-8	Cobertura d el sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	<p><i>El 100% de la plantilla i el personal extern que treballa per FEDA es troba sota el sistema de gestió, segons la norma OHSAS 18001.</i></p>		✓																																																																																									
403-9	Lesions per accident laboral	<p>Gestió responsable &gt; L'Equip Humà &gt; Salut i seguretat en el treball (p.85)</p> <p><i>FEDA no disposa de desglossament de principals tipus de lesió relacionades amb el treball.</i></p> <p><i>Tots els riscos s'identifiquen en les avaluacions anuals realitzades per part de FEDA. Per a aquells riscos no tolerables es prenen mesures correctives i/o preventives de forma immediata. Els riscos s'avaluen en base a la probabilitat i la severitat, fet que permet analitzar aquells riscos més perillosos o potencials de causar danys.</i></p> <table border="1" data-bbox="542 1131 1021 1881"> <thead> <tr> <th>Accidentalitat i absentisme</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Número d'accidents amb baixa laboral</b></td> <td><b>3</b></td> <td><b>2</b></td> <td><b>0</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>Número de jornades perdudes a causa de baixa mèdica del accident de treball</b></td> <td><b>126</b></td> <td><b>19</b></td> <td><b>0</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>126</td> <td>19</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>Número total d'hores anuals treballades</b></td> <td><b>257.775</b></td> <td><b>264.664</b></td> <td><b>210.878,3</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>188.217</td> <td>192.295</td> <td>153.788,3</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>69.558</td> <td>72.369</td> <td>57.090</td> </tr> <tr> <td><b>Índex de freqüència*</b></td> <td><b>11,6</b></td> <td><b>7,6</b></td> <td><b>0</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>15,9</td> <td>10,4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>Índex d'incidència*</b></td> <td><b>2.419</b></td> <td><b>1.563</b></td> <td><b>0</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>3.261</td> <td>2.151</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>Índex de gravetat*</b></td> <td><b>0,49</b></td> <td><b>0,07</b></td> <td><b>0,24</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>0,67</td> <td>0,10</td> <td>0,24</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>Taxa d'absentisme**</b></td> <td><b>4,71%</b></td> <td><b>Justificat = 4,88%</b> <b>Injustificat = 0,47%</b></td> <td><b>Justificat = 6,33%</b> <b>Injustificat = 4,02%</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>4,88%</td> <td>Justificat = 4,13% Injustificat = 0,52%</td> <td>Justificat = 3,77% Injustificat = 6,41%</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>4,55%</td> <td>Justificat = 5,63% Injustificat = 0,43%</td> <td>Justificat = 8,89% Injustificat = 1,63%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>*Tenint en compte la mitjana d'empleats i empleades durant l'any; propis de FEDA, ETT, empreses externes fixes a FEDA i eventuales. Índex de freqüència: nombre d'accidents amb baixa laboral dividit per les hores treballades durant l'any i multiplicat per 1.000.000. Índex d'incidència: nombre d'accidents de treball que hagin donat lloc a més de tres dies de baixa durant l'any dividit pel nombre d'empleats i empleades i multiplicat per 100.000. Índex de gravetat: hores de baixa per accident laboral multiplicat per 1.000 i dividit pel nombre d'hores anuals treballades.</i></p>	Accidentalitat i absentisme	2018	2019	2020	<b>Número d'accidents amb baixa laboral</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	Homes	3	2	0	Dones	0	0	0	<b>Número de jornades perdudes a causa de baixa mèdica del accident de treball</b>	<b>126</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	Homes	126	19	0	Dones	0	0	0	<b>Número total d'hores anuals treballades</b>	<b>257.775</b>	<b>264.664</b>	<b>210.878,3</b>	Homes	188.217	192.295	153.788,3	Dones	69.558	72.369	57.090	<b>Índex de freqüència*</b>	<b>11,6</b>	<b>7,6</b>	<b>0</b>	Homes	15,9	10,4	0	Dones	0	0	0	<b>Índex d'incidència*</b>	<b>2.419</b>	<b>1.563</b>	<b>0</b>	Homes	3.261	2.151	0	Dones	0	0	0	<b>Índex de gravetat*</b>	<b>0,49</b>	<b>0,07</b>	<b>0,24</b>	Homes	0,67	0,10	0,24	Dones	0	0	0	<b>Taxa d'absentisme**</b>	<b>4,71%</b>	<b>Justificat = 4,88%</b> <b>Injustificat = 0,47%</b>	<b>Justificat = 6,33%</b> <b>Injustificat = 4,02%</b>	Homes	4,88%	Justificat = 4,13% Injustificat = 0,52%	Justificat = 3,77% Injustificat = 6,41%	Dones	4,55%	Justificat = 5,63% Injustificat = 0,43%	Justificat = 8,89% Injustificat = 1,63%		✓	
Accidentalitat i absentisme	2018	2019	2020																																																																																										
<b>Número d'accidents amb baixa laboral</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>																																																																																										
Homes	3	2	0																																																																																										
Dones	0	0	0																																																																																										
<b>Número de jornades perdudes a causa de baixa mèdica del accident de treball</b>	<b>126</b>	<b>19</b>	<b>0</b>																																																																																										
Homes	126	19	0																																																																																										
Dones	0	0	0																																																																																										
<b>Número total d'hores anuals treballades</b>	<b>257.775</b>	<b>264.664</b>	<b>210.878,3</b>																																																																																										
Homes	188.217	192.295	153.788,3																																																																																										
Dones	69.558	72.369	57.090																																																																																										
<b>Índex de freqüència*</b>	<b>11,6</b>	<b>7,6</b>	<b>0</b>																																																																																										
Homes	15,9	10,4	0																																																																																										
Dones	0	0	0																																																																																										
<b>Índex d'incidència*</b>	<b>2.419</b>	<b>1.563</b>	<b>0</b>																																																																																										
Homes	3.261	2.151	0																																																																																										
Dones	0	0	0																																																																																										
<b>Índex de gravetat*</b>	<b>0,49</b>	<b>0,07</b>	<b>0,24</b>																																																																																										
Homes	0,67	0,10	0,24																																																																																										
Dones	0	0	0																																																																																										
<b>Taxa d'absentisme**</b>	<b>4,71%</b>	<b>Justificat = 4,88%</b> <b>Injustificat = 0,47%</b>	<b>Justificat = 6,33%</b> <b>Injustificat = 4,02%</b>																																																																																										
Homes	4,88%	Justificat = 4,13% Injustificat = 0,52%	Justificat = 3,77% Injustificat = 6,41%																																																																																										
Dones	4,55%	Justificat = 5,63% Injustificat = 0,43%	Justificat = 8,89% Injustificat = 1,63%																																																																																										










		<p><b>**Tenint en compte la mitjana d'empleats i empleades propis de FEDA, fixes i eventuales. Taxa d'absentisme: nombre d'hores d'absentisme justificat/injustificat dividit pel nombre total d'hores a efectuar. Justificat sent la suma de tots els permisos establerts i les baixes mèdiques i injustificat sent els retards i les sortides en horari obligatori sense permís justificable.</b></p> <p><b>***Tot i ser 0 el nombre d'accidents amb baixa laboral d'aquest 2020, aquesta dada pertany als dos accidents registrats al 2019, ja que la baixa va realitzar-se al 2020.</b></p>																																											
403-10	Malalties laborals	<p>Gestió responsable &gt; L'Equip Humà &gt; Salut i seguretat en el treball (p.85)</p> <p>Aquest 2020 no s'ha registrat cap malaltia laboral en cap dels llocs de treball de FEDA.</p>		✓																																									
<b>DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS</b>																																													
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>																																													
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	<p>FEDA, l'energia que mou un país &gt; Compromesos amb la sostenibilitat &gt; Anàlisi de materialitat (p.21)</p> <p>Annex &gt; Sobre la memòria (p.96)</p>		✓																																									
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > L'Equip Humà > Diversitat i igualtat d'oportunitats (p.80)		✓																																									
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	<p>Gestió responsable &gt; Relació amb els nostres grups d'interès (p.70)</p> <p>Gestió responsable &gt; Bon govern corporatiu &gt; Gestió ètica (p.74)</p> <p>Gestió responsable &gt; L'Equip Humà &gt; Diversitat i igualtat d'oportunitats (p.80)</p>		✓																																									
<b>GRI 405 DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS 2016</b>																																													
405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleats/des	<p>Gestió responsable &gt; L'Equip Humà &gt; Diversitat i igualtat d'oportunitats (p.82)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Diversitat en òrgans de govern i plantilla pròpia</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">El percentatge de persones en els òrgans de govern de l'organització per a cadascuna de les següents categories de diversitat:</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"><b>Òrgans de govern</b></td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Per sexe</b></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>71%</td> <td>57%</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>29%</td> <td>43%</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Per franja d'edat</b></td> </tr> <tr> <td>&lt; 30 anys</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 i 50 anys</td> <td>57%</td> <td>86%</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>&gt;50 anys</td> <td>43%</td> <td>14%</td> <td>14%</td> </tr> </tbody> </table>	Diversitat en òrgans de govern i plantilla pròpia				El percentatge de persones en els òrgans de govern de l'organització per a cadascuna de les següents categories de diversitat:	2018	2019	2020	<b>Òrgans de govern</b>				<b>Per sexe</b>				Homes	71%	57%	57%	Dones	29%	43%	43%	<b>Per franja d'edat</b>				< 30 anys	0%	0%	0%	Entre 30 i 50 anys	57%	86%	86%	>50 anys	43%	14%	14%		✓	
Diversitat en òrgans de govern i plantilla pròpia																																													
El percentatge de persones en els òrgans de govern de l'organització per a cadascuna de les següents categories de diversitat:	2018	2019	2020																																										
	<b>Òrgans de govern</b>																																												
<b>Per sexe</b>																																													
Homes	71%	57%	57%																																										
Dones	29%	43%	43%																																										
<b>Per franja d'edat</b>																																													
< 30 anys	0%	0%	0%																																										
Entre 30 i 50 anys	57%	86%	86%																																										
>50 anys	43%	14%	14%																																										
405-2	Rati de salari base i de la remuneració de dones enfront de homes	<p>Algunes de les categories professionals disposen de molts pocs treballadors. Per raons de confidencialitat de dades, FEDA està obligada a no anar al nivell màxim de detall.</p>	Informació confidencial	✓																																									
<b>TEMA MATERIAL PROPI: TELETREBALL I CONCILIACIÓ</b>																																													
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>																																													
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	<p>FEDA, l'energia que mou un país &gt; Compromesos amb la sostenibilitat &gt; Anàlisi de materialitat (p.21)</p> <p>Annex &gt; Sobre la memòria (p.96)</p>		✓																																									
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > L'Equip Humà > Teletreball i conciliació (p.79)		✓																																									
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	<p>Gestió responsable &gt; Relació amb els nostres grups d'interès (p.70)</p> <p>Gestió responsable &gt; L'Equip Humà &gt; Teletreball i conciliació (p.79)</p>		✓																																									


NO DISCRIMINACIÓ					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > L'Equip Humà > Diversitat i igualtat d'oportunitats (p.80)		✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Gestió ètica (p.74) Gestió responsable > L'Equip Humà > Diversitat i igualtat d'oportunitats (p.80)		✓	
<b>GRI 406 NO DISCRIMINACIÓ 2016</b>					
406-1	Casos de discriminació i accions correctives	<i>Al 2020, FEDA no registra cap cas de discriminació.</i>		✓	
AVALUACIÓ DE DRETS HUMANS					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Gestió ètica (p.74) Gestió responsable > L'Equip Humà > Diversitat i igualtat d'oportunitats (p.83)		✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Gestió ètica (p.74)		✓	
<b>GRI 412 AVALUACIÓ DE DRETS HUMANS 2016</b>					
412-1	Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	<i>Al 2020 no s'han portat a terme operacions que fessin necessària una revisió o avaluació dels impactes sobre els drets humans.</i> <i>Totes les parts interessades reben informació sobre el compromís de FEDA amb els drets humans a través del Codi Ètic, en què apareixen els principis pels quals es regeix la companyia en aquesta matèria.</i>		✓	
412-2	Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	<i>FEDA no disposa del càlcul de nombre d'hores dedicades a la formació de Drets Humans ni del percentatge de la plantilla que ha rebut formació en aquesta matèria.</i> <i>Totes les parts interessades reben informació sobre el compromís de FEDA amb els drets humans a través del Codi Ètic, en què apareixen els principis pels quals es regeix la companyia en aquesta matèria.</i>		✓	
412-3	Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Gestió ètica (p.75)		✓	
COMUNITATS LOCALS					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Orientació a la clientela > Experiència de la clientela > Salut i seguretat de la clientela (p.43) Motor de País > FEDA Cultura i desenvolupament social (p.58)		✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Motor de País > FEDA Cultura i desenvolupament social (p.58)		✓	

GRI 413 COMUNITATS LOCALS 2016																					
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	<p>Motor de País &gt; FEDA Cultura i desenvolupament social (p.58)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Visitants al Museu</th> </tr> <tr> <th>Nombre de visitants</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Visitants al MW Museu de l'Electricitat</td> <td>4.566</td> <td>5.614</td> <td>1.642</td> </tr> <tr> <td>Visitants al Camí hidroelèctric d'Engolasters</td> <td>1.698</td> <td>1.184</td> <td>869</td> </tr> </tbody> </table>	Visitants al Museu				Nombre de visitants	2018	2019	2020	Visitants al MW Museu de l'Electricitat	4.566	5.614	1.642	Visitants al Camí hidroelèctric d'Engolasters	1.698	1.184	869		✓	 
Visitants al Museu																					
Nombre de visitants	2018	2019	2020																		
Visitants al MW Museu de l'Electricitat	4.566	5.614	1.642																		
Visitants al Camí hidroelèctric d'Engolasters	1.698	1.184	869																		
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius -reals o potencials- a les comunitats locals	<i>FEDA controla totes les seves operacions i no ha impactat negativament sobre la comunitat a la que dona servei durant el 2020.</i>		✓	 																
EU22	Nombre de persones desplaçades física o econòmicament i compensació, desglossada per tipus de projecte	<i>No s'han registrat persones desplaçades de les seves comunitats locals per projectes de FEDA durant el 2020.</i>		✓	 																
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>																					
GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016																					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓																	
103-2	Enfocament de gestió i components	FEDA, l'energia que mou un país > Forces Elèctriques d'Andorra (p.8) Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70)		✓																	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	FEDA, l'energia que mou un país > L'estratègia de FEDA (p.12) Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70)																			
GRI 415 POLÍTICA PÚBLICA 2016																					
415-1	Contribució a partits i / o representants polítics	<p>Motor de País &gt; Acompliment i impacte econòmic (p.55)</p> <p><i>FEDA no interfereix ni participa en processos polítics. Així mateix, no finança, directa o indirectament, a partits polítics ni els seus representants o candidats, ni patrocina esdeveniments amb fins de propaganda política. No està permesa cap actuació que busqui influir en les decisions del funcionariat (regals, donacions o prebendes,...).</i></p> <p><i>FEDA no ha contribuït al 2020 a partits i/o representants polítics. L'única aportació durant el 2020 ha sigut la distribució de dividendes a Govern (per ser una entitat parapública).</i></p>		✓																	
<b>SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT</b>																					
GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016																					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓																	
103-2	Enfocament de gestió i components	Orientació a la clientela > Experiència de la clientela > Salut i seguretat de la clientela (p.43)		✓																	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Orientació a la clientela > Experiència de la clientela > Salut i seguretat de la clientela (p.43) Orientació a la clientela > Experiència de la clientela > Satisfacció i escolta activa (p.46)		✓																	
GRI 416 SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT 2016																					
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	Orientació a la clientela > Experiència de la clientela > Salut i seguretat de la clientela (p.43)		✓																	
416-2	Incidents d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	<i>Durant el 2020 no s'ha produït cap incompliment de la regulació sobre els impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat dels clients.</i>		✓	 																

EU25	Lesions i morts entre la població en els quals s'hi han vist implicats actius de l'empresa.	<i>Durant el 2020 no s'ha registrat cap incident en aquesta matèria.</i>		✓	
<b>MÀRQUETING I ETIQUETATGE</b>					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Orientació a la clientela > Accés a l'energia (p.48) Orientació a la clientela > Accés a l'energia > Tarifes adaptades (p.48) Orientació a la clientela > Accés a l'energia > Actuació contra la pobresa energètica (p.53)		✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Orientació a la clientela > Accés a l'energia (p.48) Orientació a la clientela > Accés a l'energia > Tarifes adaptades (p.48) Orientació a la clientela > Accés a l'energia > Actuació contra la pobresa energètica (p.53)		✓	
<b>GRI 417 MÀRQUETING I ETIQUETATGE 2016</b>					
417-1	Requeriments d'etiquetatge i informació dels serveis	Orientació a la clientela > Accés a l'energia > Tarifes adaptades (p.48)  <i>Per a una informació més detallada de les tarifes per a empreses i particulars consultar: <a href="https://www.feda.ad/per-particulars/tarifes">https://www.feda.ad/per-particulars/tarifes</a> i <a href="https://www.feda.ad/per-empreses/tarifes">https://www.feda.ad/per-empreses/tarifes</a></i>		✓	 
417-2	Casos d'incompliment d'etiquetatge i informació dels serveis	<i>Durant el 2020 no s'han produït incompliments de la regulació relativa a la informació i etiquetatge dels productes i serveis.</i>		✓	
417-3	Casos d'incompliment en les comunicacions de màrqueting	<i>Durant el 2020 no s'han produït incompliments de la regulació relativa a les comunicacions de màrqueting.</i>		✓	
<b>PRIVACITAT DEL CLIENT</b>					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Orientació a la clientela > Experiència de la clientela > Privacitat i seguretat de la informació (p.46)		✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Orientació a la clientela > Experiència de la clientela > Privacitat i seguretat de la informació (p.46)		✓	
<b>GRI 418 PRIVACITAT DEL CLIENT 2016</b>					
418-1	Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades de client	<i>Durant el 2020, FEDA no ha rebut cap reclamació en referència a violacions de la privacitat de la clientela.</i>		✓	
<b>TEMA MATERIAL PROPI: EXPERIÈNCIA DE LA CLIENTELA</b>					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)		✓	
103-2	Enfocament de gestió i components	Orientació a la clientela > Experiència de la clientela (p.42)		✓	
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Orientació a la clientela > Experiència de la clientela (p.42)		✓	



<b>TEMA MATERIAL PROPI: PLANIFICACIÓ I RESPOSTA DAVANT CATASTROFES I EMERGENCIES</b>					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)			
103-2	Enfocament de gestió i components	Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Control i gestió de riscos (p.76)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > Bon govern corporatiu > Control i gestió de riscos (p.76)			
<b>TEMA MATERIAL PROPI: ACCÉS A L'ENERGIA</b>					
<b>GRI 103 ENFOCAMENT DE GESTIÓ 2016</b>					
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat > Anàlisi de materialitat (p.21) Annex > Sobre la memòria (p.96)			
103-2	Enfocament de gestió i components	Orientació a la clientela > Accés a l'energia (p.48)			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Orientació a la clientela > Experiència de la clientela > Satisfacció i escolta activa (p.45) Orientació a la clientela > Accés a l'energia (p.48)			
<b>TEMA MATERIAL PROPI: ACCÉS A L'ENERGIA</b>					
EU26	Percentatge de població sense servei en zones de distribució o servei amb llicència	<i>FEDA garanteix el servei a tota la població dins del seu abast territorial de distribució, pel qual el subministrament és al 100%.</i>		✓	  
EU27	Nombre de desconnexions residencials per impagament, desglossades per durada de la desconnexió i per règim regulador	Orientació a la clientela > Accés a l'energia > Gestió de contractes (p.52)		✓	 
EU28	Freqüència dels talls d'energia	Garantia de subministrament i qualitat del servei > Qualitat del subministrament (p.69)		✓	 
EU29	Durada mitjana dels talls d'energia	Garantia de subministrament i qualitat del servei > Qualitat del subministrament (p.69)		✓	 

EU30	Factor mitjà de disponibilitat de les plantes per font d'energia i per règim regulador	Garantia de subministrament i qualitat del servei > Qualitat del subministrament (p.69)			✓		
		<b>Disponibilitat, factor de càrrega i hores de producció</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>			<b>2020</b>
		<b>Disponibilitat per central* (%)</b>					
		Escaldes	51%	41%			53%
		CTRASA	88%	90%			92%
		Soldeu	34%	38%			25%
		Arcalis	81%	87%			81%
		ENA	46%	46%			37%
		<b>Factor de càrrega** (%)</b>					
		Escaldes	28%	21%			30%
		CTRASA	78%	82%			75%
		Soldeu	29%	32%			22%
		Arcalis	37%	39%			46%
		ENA	42%	46%			13%
		<b>Hores producció (h)</b>					
Escaldes	4.431	3.582	4.660				
CTRASA	7.742	7.912	8.035				
Soldeu	2.965	3.304	2.181				
Arcalis	7.133	7.605	7.126				
ENA	4.049	4.014	3.237				
<p><i>*Disponibilitat: La disponibilitat de les centrals correspon al número total d'hores que la instal·lació ha estat en funcionament, en règim de producció, respecte al número total d'hores de l'any.</i></p> <p><i>** Factor de càrrega (de planta o de capacitat): Proporciona una estimació del grau d'utilització o eficiència en la generació d'energia elèctrica de les instal·lacions, a partir de la càrrega mitjana produïda al llarg de l'any respecte a la càrrega màxima anual que podria produir la instal·lació.</i></p>							

## TAULA DE CONTINGUTS DEL PACTE MUNDIAL

Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides		Pàgina o resposta directa	Estàndards GRI
<b>Principi 1</b>	Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	FEDA, l'energia que mou un país > L'estratègia de FEDA (p.12) Orientació a la clientela > Accés a l'energia (p.48) Motor de País > FEDA Cultura i desenvolupament social (p.58) Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > Bon govern corporatiu (p.72) Gestió responsable > L'Equip Humà (p.77)	GRI 205, GRI 403, GRI 406, GRI 412, GRI 413
<b>Principi 2</b>	Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	FEDA, l'energia que mou un país > L'estratègia de FEDA (p.12) Orientació a la clientela > Accés a l'energia (p.48) Motor de País > FEDA Cultura i desenvolupament social (p.58) Gestió responsable > Relació amb els nostres grups d'interès (p.70) Gestió responsable > Bon govern corporatiu (p.72) Gestió responsable > L'Equip Humà (p.77)	GRI 205, GRI 403, GRI 406, GRI 412, GRI 413
<b>Principi 3</b>	Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	Gestió responsable > L'Equip Humà (p.77)	102-41
<b>Principi 4</b>	Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o fet sota coacció.	<i>FEDA disposa dels mecanismes per garantir i eliminar qualsevol pràctica de treball forçós o fet sota coacció en el seu àmbit d'influència.</i>	GRI 205, GRI 412
<b>Principi 5</b>	Les empreses han de donar suport a l'erradicació del treball infantil.	<i>FEDA disposa dels mecanismes per garantir i eliminar qualsevol pràctica de treball infantil en el seu àmbit d'influència.</i>	GRI 205, GRI 412
<b>Principi 6</b>	Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació	Gestió responsable > Bon govern corporatiu (p.72) Gestió responsable > L'Equip Humà (p.77)	102-8, GRI 405, GRI 406
<b>Principi 7</b>	Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	FEDA, l'energia que mou un país > L'estratègia de FEDA (p.12) FEDA, l'energia que mou un país > Compromesos amb la sostenibilitat (p.18) Transició energètica per lluitar contra el Canvi Climàtic > Impuls cap a la transició energètica (p.23) Gestió responsable > Bon govern corporatiu (p.72) Gestió responsable > Gestió ambiental responsable (p.87)	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 305, GRI 306

<p><b>Principi 8</b></p>	<p>Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.</p>	<p>FEDA, l'energia que mou un país &gt; L'estratègia de FEDA (p.12)</p> <p>FEDA, l'energia que mou un país &gt; Compromesos amb la sostenibilitat (p.18)</p> <p>Transició energètica per lluitar contra el Canvi Climàtic &gt; Impuls cap a la transició energètica (p.23)</p> <p>Motor de País &gt; FEDA Cultura i desenvolupament social (p.58)</p> <p>Gestió responsable &gt; Bon govern corporatiu (p.72)</p> <p>Gestió responsable &gt; Gestió ambiental responsable (p.87)</p>	<p>GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 305, GRI 306</p>
<p><b>Principi 9</b></p>	<p>Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.</p>	<p>FEDA, l'energia que mou un país &gt; L'estratègia de FEDA (p.12)</p> <p>FEDA, l'energia que mou un país &gt; Compromesos amb la sostenibilitat (p.18)</p> <p>Garantia de subministrament i qualitat del servei &gt; Garantia de subministrament (p.65)</p> <p>Gestió responsable &gt; Bon govern corporatiu (p.72)</p> <p>Gestió responsable &gt; Gestió ambiental responsable (p.87)</p>	<p>GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 305, GRI 306</p>
<p><b>Principi 10</b></p>	<p>Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.</p>	<p>Motor de País &gt; Acompliment i impacte econòmic (p.54)</p> <p>Gestió responsable &gt; Relació amb els nostres grups d'interès (p.70)</p> <p>Gestió responsable &gt; Bon govern corporatiu (p.72)</p>	<p>GRI 205, GRI 206, GRI 415</p>



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

[www.feda.ad](http://www.feda.ad)