


# ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI STANDARDS


## GRI 102: Continguts Generals

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
<b>1. PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ</b>		
102-1	Nom de l'organització	FCC Aqualia, SA. Al document, en lloc d'això, s'utilitzarà la marca comercial: Aqualia.
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	Pàg. 12-13, 42-43 Les webs locals es trobaran a l'enllaç d'Aqualia <a href="https://www.aqualia.com/es/webs-locales">https://www.aqualia.com/es/webs-locales</a>
102-3	Ubicació de la seu	Av. del Camino de Santiago, 40. 28050 Madrid. Espanya.
102-4	Ubicació de les operacions	Pàg 10-11 i 44-49
102-5	Propietat i forma jurídica	Pàg. 11
102-6	Mercats servits	Pàg. 44-49
102-7	Mida de l'organització	Pàg. 10-11 i 14-15
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	Pàg. 15 i 76
102-9	Cadena de subministrament	Pàg. 91-92
102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Pàg. 4-7 i 18-21
102-11	Principi o enfocament de precaució	Pàg. 27-29 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (Apartat E. Sistemes de control i gestió de riscos).
102-12	Iniciatives externes	Pàg. 36-37
102-13	Afiliació a associacions	Pàg. 38-39
<b>2. ESTRATÈGIA</b>		
102-14	Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	Pàg. 4-7
102-15	Impactes, riscos i oportunitats principals	Pàg. 4-7; 24-25 i 73
<b>3. ÈTICA I INTEGRITAT</b>		
102-16*	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	Pàg. 26-29 
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Pàg. 26-29

Temes materials de l'àrea:



\* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
<b>4. GOVERNANÇA</b>		
102-18	Estructura de governança	Pàg. 16-17
102-19	Delegació d'autoritat	Pàg. 16-17
102-20	Responsabilitat a escala executiva de temes econòmics, mediambientals i socials	Pàg. 4-7
102-21	Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, mediambiental i socials	Pàg. 33-35
102-22	Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès	Pàg. 16-17
102-23	President del màxim òrgan de govern	Pàg. 16-17
102-24	Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	Informe de Govern Corporatiu 2018 <a href="https://www.fcc.es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (A. Estructura de la propietat).
102-25	Conflictes d'interessos	Informe de Govern Corporatiu 2018 <a href="https://www.fcc.es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (G. Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu).
102-26	Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	Informe de Govern Corporatiu 2018 <a href="https://www.fcc.es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C. Estructura de l'administració de la societat).
102-27	Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	Informe de Govern Corporatiu 2018 <a href="https://www.fcc.es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C. Estructura de l'administració de la societat).
102-28	Avaluació de l'execució del màxim òrgan de govern	Informe de Govern Corporatiu 2018 <a href="https://www.fcc.es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (E. Sistemes de control i gestió de riscos).
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, mediambiental i socials	Pàg. 4-7 i 24-25
102-30 *	Eficàcia dels processos de gestió del risc	Pàg. 25 
102-31	Avaluació de temes econòmics, mediambiental i socials	Informe de Govern Corporatiu 2018 <a href="https://www.fcc.es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (G. Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu). Amb una periodicitat mínima anual s'avaluen els temes econòmics, mediambiental i socials.
102-32	Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	Pàg. 4-7
102-33	Comunicació de preocupacions crítiques	Pàg. 4-7
102-34	Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	Pàg. 34-35

Temes materials de l'àrea:



Mediambiental



Governança








Laboral



Social

\* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
<b>5. PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS*</b>		
102-35	Polítiques de remuneració	Informe de Govern Corporatiu 2018 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (A. Política de remuneracions de la societat per a l'any en curs).
102-36	Procés per determinar la remuneració	Informe de Govern Corporatiu 2018 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (A. Política de remuneracions de la societat per a l'any en curs).
102-37	Implicació dels grups d'interès en la remuneració	Informe de Govern Corporatiu 2018 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (B. Junta general; H. Altres informacions d'interès).
102-40	Llista de grups d'interès	Pàg. 32 
102-41	Acords de negociació col·lectiva	Tots els empleats estan subjectes a conveni col·lectiu. 
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	Pàg. 32 
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Pàg. 33 
102-44	Temes i preocupacions clau esmentats	Pàg. 34-35 
<b>6. PRÀCTIQUES PER A L'ELABORACIÓ D'INFORMES</b>		
102-45	Entitats incloses als estats financers consolidats	<a href="https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/cuentas-anales">https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/cuentas-anales</a> Annex I. Pàg. 107
102-46	Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	Pàg. 34-35
102-47	Llista de temes materials	Pàg. 34-35
102-48	Reexpressió de la informació	Pàg. 128
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	Pàg. 128
102-50	Període objecte de l'informe	Pàg. 128
102-51	Data de l'últim informe	2017
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	<a href="http://www.aqualia.com">www.aqualia.com</a>
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els Estàndards GRI	Pàg. 128
102-55	Índex de continguts GRI	Pàg. 128
102-56	Verificació externa	Pàg. 130-137

Temes materials de l'àrea:



Mediambiental



Governança



Laboral



Social

\* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

## GRI 200: Estàndards econòmics

### ENFOCAMENT DE GESTIÓ

## GRI 201: Execució econòmica

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 93-95
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	Pàg. 94-95
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	Pàg. 24-25
201-3	Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	No hi ha plans de prestacions.
201-4	Assistència financera rebuda del Govern	Pàg. 95 (Subvencions)

## GRI 203: Impactes econòmics indirectes\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 93-95
203-1	Inversions en infraestructures i serveis recolzats	Pàg. 14 i 93-95. Comptes anuals consolidats 2018.
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	Pàg. 4-7

## GRI 204: Pràctiques d'adquisició\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 91-92
204-1	Proporció de despesa en proveïdors locals	Pàg. 91

## GRI 205: Anticorrupció\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 26-29
205-1	Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	Pàg. 26-29
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Pàg. 26-29
205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures adoptades	El 2018 es va notificar a través del canal ètic un cas de frau i un altre de suborn. Ambdós casos, una vegada analitzats, van ser desestimats.

Temes materials de l'àrea:



Mediambiental



Governança



Laboral



Social

\* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

## GRI 300: Estàndards ambientals

### ENFOCAMENT DE GESTIÓ

## GRI 302: Energia\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 98-99
302-1	Consum energètic dins de l'organització	Pàg. 104-106
302-2	Consum energètic fora de l'organització	No es disposa d'aquesta informació.
302-3	Intensitat energètica	Pàg. 104. Cobreix el consum dins de l'organització.
302-4	Reducció del consum energètic	Pàg. 104
302-5	Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis	Pàg. 104-109

## GRI 303: Aigua\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 114-117
303-1	Extracció d'aigua per font	Pàg. 116
303-2	Fonts d'aigua significativament afectades per l'extracció d'aigua	Aqualia porta a terme la captació d'aigua a través de concessions administratives en les quals és l'autoritat competent en la gestió d'aigües la que decideix el punt de captació i les quantitats captades.
303-3	Aigua reciclada i reutilitzada	Pàg. 117

## GRI 304: Biodiversitat\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 123-125
304-1	Centres d'operacions en propietat, arrendats o gestionats, ubicats dins o al costat d'àrees protegides o a zones de gran valor per a la biodiversitat fora d'àrees protegides	Pàg. 123-125
304-2	Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis en la biodiversitat	No hi ha impactes significatius.
304-3	Hàbitats protegits o restaurats	Pàg. 123-124
304-4	Espècies que apareixen a la Llista Vermella de la UICN i a llistats nacionals de conservació els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions	No es disposa d'aquesta informació.

Temes materials de l'àrea:



\* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

## GRI 305: Emissions\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 104-113
305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)	Pàg. 106
305-2	Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2)	Pàg. 106
305-3	Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	Pàg. 106
305-4	Intensitat de les emissions de GEH	Pàg. 106
305-5	Reducció de les emissions de GEH	Pàg. 106
305-6	Emissions de substàncies que esgoten la capa d'ozó (SAO)	No aplica.
305-7	Òxids de nitrogen (NOX), òxids de sofre (SOX) i altres emissions significatives a l'aire	No aplica.

## GRI 306: Efluentes i residus (economia circular)\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 114-117
306-1	Abocament d'aigües en funció de la seva qualitat i destinació	892.707.507 m <sup>3</sup>
306-2	Residus per tipus i mètode d'eliminació	Residus perillosos: 1.415,8 t (eliminació: 1.336,8 t i valoració: 74,3 t). Residus no perillosos: 565.479,0 t (eliminació: 107.742,3 t i valoració: 457.736,7 t). Residus no perillosos: fan referència a llocs d'Espanya, Portugal, Itàlia, la República Txeca i Egipte. No es disposa d'informació d'Algèria, Aràbia Saudita i Emirats Àrabs Units.
306-3	Vessaments significatius	0
306-5	Cossos d'aigua afectats per vessaments d'aigua o escurriments	0

## GRI 307: Compliment ambiental

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 98-99
307-1	Incompliment de la legislació i normativa ambiental	Multes: 9.764 €

Temes materials de l'àrea:

 Mediambiental

 Governança

 Laboral

 Social

\* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

## GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 92
308-1	Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals	100%
308-2	Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Els proveïdors d'Aqualia, atesa la seva activitat, no tenen impactes ambientals significatius, però s'exigeix el compliment de criteris ambientals al 100% quan són aplicables.

## GRI 400: Estàndards socials

ENFOCAMENT DE GESTIÓ

### GRI 401: Ocupació\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	Pàg. 77
401-2	Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	Pàg. 78 Els beneficis socials són independents de la jornada i entre ells es troben: préstecs subvencionats, assegurances de vida i accidents i ajuts familiars.
401-3	Permís parental	Dades d'Espanya: Nre. d'empleats amb baixa de maternitat: 29. Nre. d'empleats amb baixa de paternitat: 151. El 100% dels afectats es van reincorporar a la feina després de finalitzar la seva baixa per maternitat, la resta sol·licita excedència per cura de fills i després es reincorpora a la feina. El 100% dels afectats es van reincorporar a la feina després de finalitzar la seva baixa per paternitat. El 100% dels afectats que es van reincorporar a la feina després de finalitzar la seva baixa per maternitat/paternitat conserven la feina després de dotze mesos des de la seva reincorporació.

## GRI 402: Relacions treballador-empresa

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
402-1	Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	Els períodes de preavis es defineixen al conveni. Els convenis col·lectius vigents inclouen les condicions de consulta i negociació.

Temes materials de l'àrea:



\* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

## GRI 403: Salut i seguretat en el treball\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 85-88
403-1	Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat	Pàg. 85. El 73,36% dels treballadors d'Aqualia a Espanya estan representats a comitès de seguretat i salut. Els comitès de seguretat i salut es constitueixen principalment en els serveis d'Aqualia.
403-2	Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional	Pàg. 85. Personal d'Aqualia: 233 accidents amb baixa, 161 dels quals a Espanya. 106.372 jornades totals perdudes per absentisme (85.317 a Espanya). Nombre d'accidents mortals empleats: 0 Durant el 2018 es van produir tres accidents mortals en personal subcontractat. Detall de l'índex de freqüència i de gravetat per regió: LATAM: IF 21,32/IG 0,13 MENA: IF 3,09/IG: 0,02 EUROPA: IF 8,97/IG: 0,62 Taxa d'incidència de malalties professionals: s'han produït tres casos.
403-3	Treballadors amb alta incidència o alt risc de malalties relacionades amb la seva activitat	Només hi ha un risc residual de malaltia professional, tot i que el 2018 no s'ha produït cap cas gràcies a l'activitat preventiva.
403-4	Temes de salut i seguretat tractats en acords formals amb sindicats	100%
403-5	Formació dels treballadors sobre salut i seguretat laboral	Pàg. 86
403-6	Promoció de la salut del treballador	Pàg. 87-90
403-7	Sistemes de prevenció i mitigació de riscos laborals directament relacionats amb l'activitat	Pàg. 85
403-8	Treballadors coberts per un sistema de prevenció de riscos laborals	100%

## GRI 404: Formació i ensenyament\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 82-84
404-1	Mitjana d'hores de formació l'any per empleat	Pàg. 83
404-2	Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	Pàg. 84
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'execució i el desenvolupament professional	Pàg. 84. El nombre de persones que realitza avaluacions de l'execució és 86.

Temes materials de l'àrea:



Mediambiental



Governança



Laboral



Social

\* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.



## GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 79-81
405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleats	Pàg. 16-17 e 76-77 En l'equip directiu, menors de 35: 0; entre 36 i 55: 11 persones; majors de 55: 8 persones.
405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de dones respecte d'homes	Pàg. 80

## GRI 406: No discriminació\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 79-81
406-1	Casos de discriminació i accions correctives empreses	Es va detectar un cas que es va finalitzar el 28/05/2018. No va requerir cap acció.

## GRI 410: Pràctiques en matèria de seguretat

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
410-1	Personal de seguretat capacitat en polítiques i procediments de drets humans	El personal subcontractat rep el 100% de formació relacionada.

## GRI 412: Avaluació de drets humans\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 91-92
412-1	Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	En les operacions amb els proveïdors i subcontractistes d'Aqualia es comprometen a assumir els deu principis del Pacte Mundial.
412-2	Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	No s'ha realitzat formació relacionada amb els drets humans.
412-3	Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	El 100% dels contractes amb els proveïdors.

## GRI 413: Comunitats locals\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	Pàg. 62-73
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius —reals o potencials— en les comunitats locals	No hi ha centres d'operacions que tinguin o puguin tenir impactes negatius significatius sobre les comunitats locals.

## GRI 414: Avaluació social de proveïdors

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
414-1	Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris socials	Pàg. 91-92
414-2	Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Aqualia considera que els seus proveïdors no tenen riscos negatius d'impacte social, per la qual cosa no s'han produït avaluacions.

## GRI 415: Polítiques públiques

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
415-1	Contribucions a partits o representants polítics	Aqualia no realitza aportacions d'aquest tipus.

## GRI 416: Salut i seguretat dels clients\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
416-1*	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis	100%
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	540 €. No és significatiu. Disminueix un -97% respecte del 2017.

## GRI 417: Màrqueting i etiquetatge\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
ENFOCAMENT DE GESTIÓ		PÀG. 56-59 E 66-70
417-1	Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Pàg. 56-59
417-2	Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	No s'han produït incompliments relatius a la normativa d'informació del servei.
417-3	Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	No s'han produït incompliments relacionats amb comunicacions.

Temes materials de l'àrea:



Mediambiental



Governança



Laboral



Social

\* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.

## Indicadors de gestió associats a l'experiència del client\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
AQ OMN 1	Nre. de trucades rebudes	Pàg. 53
AQ OMN 2	Nre. d'usuaris registrats a l'aplicació Gestions a l'aplicació	Pàg. 53
AQ FE 1	% penetració de la facturació electrònica sobre el total de facturació	Pàg. 59
AQ ICS	Índex de satisfacció del CAC	Pàg. 53

## GRI 418: Privacitat del client\*

ESTÀNDARD GRI	DESCRIPCIÓ	LOCALITZACIÓ/CONTINGUT
<b>ENFOCAMENT DE GESTIÓ</b>		<b>PÀG. 61</b>
418-1	Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client	Pàg. 61

\* Fa referència als temes que es van identificar com a materials en l'anàlisi realitzada entre el gener i el març del 2019.