

1	PERFIL ORGANIZACIONAL	RESPOSTA	REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
1.1	Declaração do responsável máximo da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a estratégia.	6-7	Total				
1.2	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades.	6-7	Total				

2	PERFIL ORGANIZACIONAL	RESPOSTA	REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
2.1	Nome da organização.	9	Total				
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	11-12	Total				
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures.	11	Total				
2.4	Localização da sede da organização.	60	Total				
2.5	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	15-16	Total				
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	58	Total				
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	11-16	Total				
2.8	Porte da organização.	9, 25, 33	Total				
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	14	Total				
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	9-10, 35	Total				

3	PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO	RESPOSTA	REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contabilístico/civil) para as informações apresentadas.	58	Total				
3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	58	Total				
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.)	58	Total				
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo.	58	Total				
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: - o processo para determinar a relevância; - a definição de questões prioritárias no âmbito do relatório; - a identificação das partes interessadas que sejam potenciais utilizadoras do relatório	17-18, 58	Total				
3.6	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	58	Total				
3.7	Refira quaisquer limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório.	58	Total				
3.8	Base para a elaboração do relatório, no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações atribuídas a serviços externos e outras entidades passíveis de afetar significativamente a comparação entre diferentes períodos e/ou organizações.	58	Total				
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório	58	Total				
3.10	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (por ex., fusões/aquisições, mudança do período ou ano base, natureza do negócio, métodos de medição).	58. Não houve reexpressões de informação significativas em relação a memórias anteriores	Total				
3.11	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	Não houve alterações significativas em relação a memórias anteriores	Total				
3.12	Quadro que indica a localização dos conteúdos básicos da memória.	60	Total				
3.13	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório.	58	Total				

4	GESTÃO, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO	RESPOSTA	REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
4.1	Estrutura de gestão da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de gestão hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	10. Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 3,10	Total				
4.2	Indique se o Presidente do órgão de gestão hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um diretor executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição).	Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 12	Total				
4.3	Indique, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de gestão hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não-executivos.	Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 12	Total				
4.4	Mecanismos que permitam a acionistas e funcionários transmitir recomendações ou orientações ao órgão de gestão hierarquicamente mais elevado.	Assembleia Geral de Acionistas	Total				
4.5	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de gestão hierarquicamente mais elevado, dos diretores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental)	Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 21	Total				
4.6	Processos ao dispor do órgão de gestão hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesses.	18. Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 38	Total				
4.7	Processo para a determinação das qualificações e competências exigidas aos membros do órgão de gestão hierarquicamente mais elevado para definir a estratégia da organização relativamente às questões ligadas ao desempenho económico, ambiental e social.	Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 17,38	Total				
4.8	O desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação	Plano Diretivo de Sustentabilidade 2012-2014 de FCC e Código Ético da FCC. www.fcc.es.	Total				
4.9	Procedimentos do órgão máximo de gestão para supervisionar a identificação e a gestão, por parte da organização, do desempenho económico, ambiental e social.	18. Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 38, 46	Total				
4.10	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de gestão hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social.	Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 38,46	Total				
4.11	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma.	45, 48-49 . Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 46	Total				
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	47-48, 51-57	Total				
4.13	Participação significativa em associações (tais como associações industriais) e/ou organizações de defesa nacionais/internacionais. Relação de grupos de interesse que a organização incluiu.	14, 18, 52-57	Total				
4.14	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização.	17	Total				
4.15	Base para a identificação e seleção das partes interessadas a serem envolvidas.	17	Total				
4.16	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.	17, 21	Total				
4.17	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios.	17-18	Total				

EC	INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO	RESPOSTA	REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
ASPETO: PRESENÇA NO MERCADO		11					
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indemnizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e ao estado.	9	Total				
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	Ambiente. Plano diretor de responsabilidade corporativa 2012-2014, pág 7	Total				
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização	Os empregados da aqualia não dispõem de planos de pensões e, portanto, a organização não tem qualquer obrigação contraída com o trabalhador	Total				
EC4	Apoio financeiro significativo recebido do Governo.	9, 31	Total				
MÉTODO DE GESTÃO: PRESENÇA NO MERCADO		14					
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.	Todos os empregados estão sujeitos aos acordos coletivos.	Total				
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	26	Total				
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupados por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes.	A aqualia não dispõe de políticas ativas na contratação de fornecedores ou de cargos diretivos locais.	Total				
ASPETO: IMPACTES ECONÓMICOS INDIRETOS		11-13					
EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono.	11-13	Total			A atividade realizada pela aqualia é de âmbito público. O principal negócio é a gestão de infraestruturas públicas de água que revertem numa melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.	
EC9	Descrição e análise dos Impactes Económicos Indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	26, 45	Total				

EN	INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL	RESPOSTA	REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
ASPETO: MATERIAIS		43					
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume.	9	Total				
EN2	Porcentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem.	Dada a natureza do negócio da aqualia, a água captada ou comprada como material consumido considera-se que procede de uma fonte renovável. Outros consumos não são significativos em relação ao volume gerido.	Total				
ASPETO: ENERGIA		43, 45					
EN3	Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária.	44	Total			· Dados de consumo direto de combustível para a aqualia, a aqualia infraestruturas e a SmVaK. · Dados de consumo direto de gás natural para a SmVaK. · Dados de consumo direto de energias renováveis para a aqualia e a SmVaK.	
EN4	Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.	44	Total				
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	46	Total				
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas.	22, 30, 47					
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e reduções alcançadas	28, 48	Total				
ASPETO: ÁGUA		11-13					
EN8	Consumo total de água, por fonte.	48	Total				
EN9	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água.	48-49	Total				
EN10	Porcentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	Na aqualia España, reutilizou-se um total de 8.173.174 m ³ . Isto implica 0, 74% do total do volume de água tratada.	Total				
ASPETO: BIODIVERSIDADE		48-49					
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas.	48-49	Total				
EN12	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade das áreas protegidas e sobre as áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Os impactes significativos sobre o ambiente são próprios da atividade da aqualia	Total				
EN13	Habitats protegidos ou recuperados.	A aqualia não leva a cabo atividades relativas à proteção ou restauração de habitats.	Total				
EN14	Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade.	48-49	Total				
EN15	Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.		Não reportado		Não se dispõe de um sistema de gestão de dados que permita obter esta informação.	A aqualia continua a trabalhar para reportar esta informação em futuros relatórios.	2014
ASPETO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS		43					
EN16	Emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso.	44	Total			· Dados de emissões diretas para a aqualia, a aqualia infraestruturas e a SmVaK. · Dados de emissões indiretas para a aqualia e a SmVaK.	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	44	Total				
EN18	Otras emisiones indirectas relevantes de gases con efecto de estufa, por peso.	47	Total				
EN19	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	A atividade da aqualia só gera emissões significativas de CO ₂ recolhidas em EN 16	Total				
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.		Total				
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino.	Durante 2012 não ocorreram descargas significativas de águas residuais procedentes das atividades diretas da aqualia	Total				
EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.	44	Total			· Dados de resíduos perigosos para a aqualia Infraestructuras España, Roménia, México, Chile; e GIA SmVaK. · Dados de resíduos não perigosos para a aqualia Industrial Espanha e a aqualia GIA Espanha.	
EN23	Número e volume total de derrames significativos.	Não se registaram, através dos canais estabelecidos para o efeito, derrames significativos por parte da aqualia.	Total				
EN24	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	A aqualia não transporta, importa, exporta ou trata resíduos perigosos no âmbito do Acordo de Basileia.	Total				
EN25	Identidade, dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	A aqualia não realiza descargas de água e águas de escoamento significativas.	Total				
ASPETO: PRODUTOS E SERVIÇOS		44, 47					
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos, de serviços e de grau de redução do impacte.	48-49	Total				
EN27	Porcentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria.	O produto comercializado pela aqualia, a água, não tem qualquer tipo de embalagem.	Total				

EN	INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL	RESPOSTA	REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
ASPETO: CONFORMIDADE		43					
EN28	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	O valor por multas ambientais em 2012 foi de 39.560 euros	Total				
ASPETO: TRANSPORTE		Os impactes derivados do transporte não são significativos no contexto da organização.	Total				
EN29	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários.						
ASPETO: GERAL		43					
EN30	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo	47	Total				

LA	INDICADORES DE PRÁTICAS LABORAI	RESPOSTA	REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
ASPETO: EMPREGO		36					
LA1	Discrimine a mão de obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	36	Parcial	Distribuição por sexo	Não se dispõe de sistemas que permitam obter o dado		2014
LA2	Número total de trabalhadores e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.	33, 34	Parcial	Distribuição por sexo e idade	Não se dispõe de sistemas que permitam obter o dado	O dado de rotatividade não inclui dados de Montenegro, do Chile, da Argélia, de Portugal ou da República Checa.	2014
LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial.	O pessoal do quadro tem empréstimos subsidiados para despesas médicas inadiáveis; aquisição de primeira habitação ou compra de mobiliário básico; de seguros de vida e de acidente, e ajudas para situações de familiares deficientes.	Total				
ASPETO: RELAÇÕES ENTRE FUNCIONÁRIOS E ADMINISTRAÇÃO		35-36					
LA4	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva.	100%	Total				
LA5	Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação coletiva.	Ver Relatório Anual de RSC da FCC	Total				
ASPETO: SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO		38-40					
LA6	Percentagem da totalidade da mão de obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	Uma percentagem de 39, 37% dos trabalhadores de Espanha encontra-se representada nas Comissões de Saúde e Segurança	Total				
LA7	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região.	39. Em 2012 não ocorreram acidentes mortais.	Total			Inclui dados da aqualia GIA (Espanha, Portugal, Itália, Argélia e República Checa), da aqualia Infraestructuras (México e Chile) e da aqualia industrial (Espanha). Os dados de absentismo laboral incluem, também, a aqualia Infraestructuras Espanha e a aqualia GIA Arábia Saudita.	
LA8	Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves.	39	Total				
LA9	Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.	Existe uma Comissão Técnica de Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com o definido no III Convénio Estatal do Setor de Águas Potáveis e Residuais (BOE 24/08/2007) de aplicação em Espanha.	Total				
ASPETO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO		35, 36-37, 39					
LA10	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções.	37	Total				
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	36-37	Total				
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	Em 2012 foram realizadas 466 avaliações de desempenho (6,5 %)	Total				
ASPETO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES		34					
LA13	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	Ver Relatório Anual de RSC da FCC págs. 3,10	Total				
LA14	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções.	O acordo coletivo subscrito por todos os trabalhadores da aqualia indica a não discriminação salarial entre homens e mulheres.	Total				
LA 15	Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença-maternidade/ paternidade por género.	100% de permanência.	Parcial	Distribuição por sexo	Não se dispõe de sistemas que permitam obter o dado		2015

HR	INDICADORES DE DIREITOS HUMANOS	RESPOSTA	REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
ASPETO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE AQUISIÇÕES		26 / a aqualia mantém os critérios e as normas de contratação dentro do padrão que o Grupo FCC tem estabelecido.	Total				
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes aos direitos humanos ou que foram submetidos a análise referentes aos direitos humanos.						
HR2	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas.	26 / a aqualia mantém os critérios e as normas de contratação dentro do padrão que o Grupo FCC tem estabelecido.	Total				
HR3	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiou de formação.	18, 34	Total				
ASPETO: NÃO-DISCRIMINAÇÃO		34, 35					
HR4	Número total de casos de discriminação e ações tomadas.	Não foram detetados incidentes de discriminação durante 2012	Total				
ASPETO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E ACORDO DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA		A aqualia, por estar integrada no Grupo FCC, cumpre os requisitos para assegurar que os direitos e as liberdades de todos os seus empregados sejam cumpridos.	Total				
HR5	Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de contratação coletiva e medidas que contribuam para a sua eliminação.						
ASPETO: TRABALHO INFANTIL							
HR6	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Atualmente, a natureza da atividade da aqualia, assim como o alcance da sua implementação internacional, não implicam este tipo de riscos.	Total				
ASPETO: TRABALHO FORÇADO E ESCRAVO							
HR7	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Atualmente, a natureza da atividade da aqualia, assim como o alcance da sua implementação internacional, não implicam este tipo de riscos.	Total				
ASPETO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA							
HR8	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações.	A aqualia não dispõe de pessoal de segurança.	Total				
ASPETO: DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS							
HR9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos autóctones e ações tomadas.	As instalações geridas pela aqualia não se encontram em locais em risco de violações dos direitos humanos.	Total				
HR10	Percentagem e número total de operações que foram revistas em aspetos de direitos humanos e/ou avaliação de impactes.	Não ocorreu. As instalações geridas pela aqualia não se encontram em locais em risco de violações dos direitos humanos.	Total				
HR11	Número de queixas relativas a direitos humanos que foram apresentadas, avaliadas e resolvidas através de mecanismos de denúncia formais.		Total				

SO	INDICADORES DE SOCIEDADE	RESPOSTA	REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
ASPETO: COMUNIDADE		51					
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo no momento da sua instalação, durante a operação e no momento da retirada.	18, 43, 47	Total				
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção.	Relatório Anual de RSC do Grupo FCC 2011 pág 47	Total				
SO3	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.	18, 37-38	Total				
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Não foram detetados incidentes de corrupção durante 2012	Total				
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão.	Em Espanha, não é permitida a existência de "lobbies" ou grupos de pressão.	Total				
SO6	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, a políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país.	A aqualia não realiza contribuições financeiras e/ou em espécies para partidos políticos em nenhum dos países onde se encontra presente.	Total				
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	A aqualia não recebeu, durante 2012, nenhuma ação derivada de práticas monopolísticas e contra a livre concorrência.	Total				
ASPETO: CONFORMIDADE		18					
SO8	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Em 2012 ocorreram multas no valor de 299.262,59 euros	Total				
ASPETO: COMUNIDADE							
SO9	Operações com um impacte negativo atual ou potencial significativo sobre as comunidades locais.	Tendo em conta a atividade principal da aqualia de gestão integral da água produz sempre um impacte positivo nas comunidades onde presta serviço	Total				
SO10	Medidas implementadas nas operações para a prevenção e mitigação de impactes significativos atuais ou potenciais sobre as comunidades locais.		Total				

PR	INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES À RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	RESPOSTA	REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
ASPETO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE		25-26					
PR1	Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.	13, 25	Total				
PR2	Refira o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	Em 2012 ocorreram multas relacionadas com a saúde no valor de 7.201 euros	Total				
ASPETO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS		27-28					
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.	27-28	Total				
PR4	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Em 2012 não ocorreram incumprimentos deste tipo	Total				
PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que avaliem a satisfação do cliente..	26	Total				
ASPETO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING							
PR6	Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	A aqualia não aderiu a nenhum código voluntário de publicidade ou patrocínio.	Total				
PR7	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Em 2012 não ocorreram incumprimentos deste tipo	Total				
ASPETO: PRIVACIDADE DO CLIENTE		27					
PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade do cliente.	Durante 2012 ocorreram 3 reclamações fundamentadas na LOPD	Total				
ASPETO: CONFORMIDADE		18					
PR9	Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços.	Em 2012 ocorreram sanções relacionadas com o consumo pelo valor de 213.050 euros	Total				