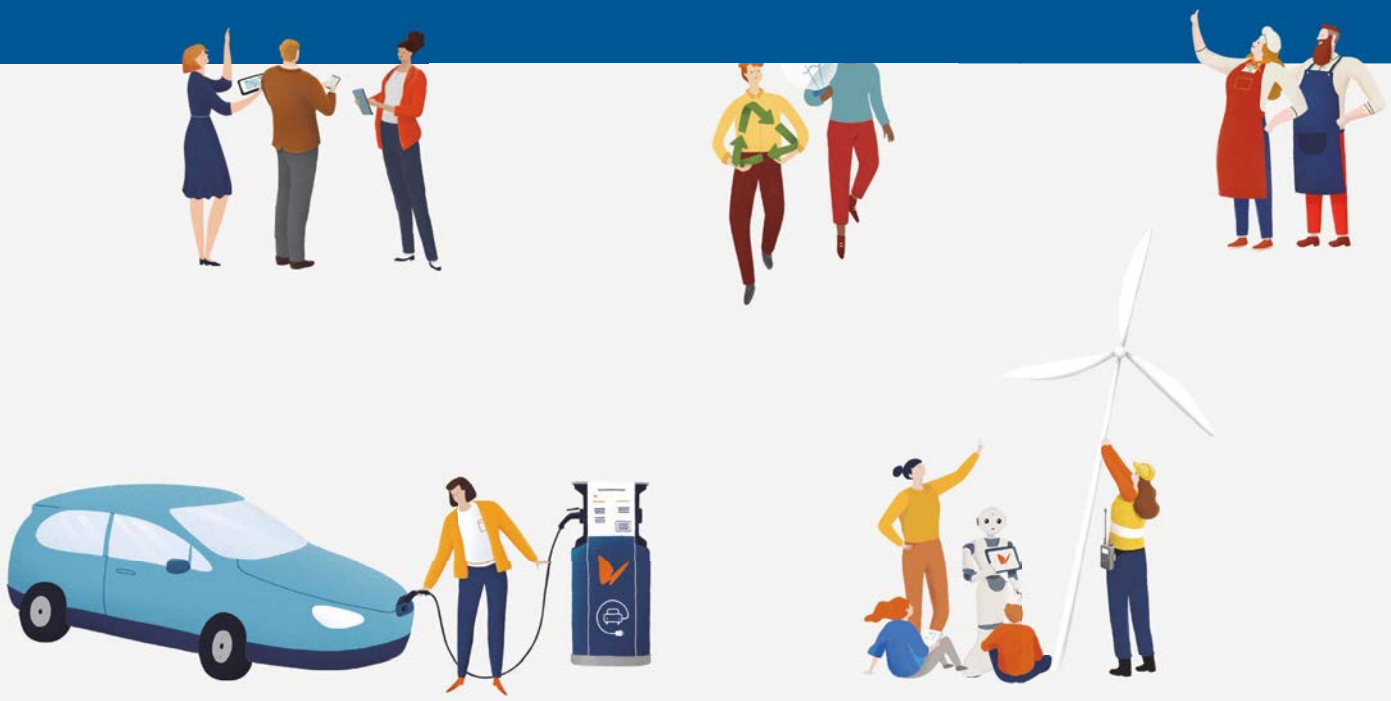
Naturgy

Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera (ISEINF) de un vistazo

2021



Acerca del ISEINF

El Informe de Sostenibilidad y Estado de Información No Financiera (ISEINF) recoge la información de carácter no financiera de Naturgy, con el objeto de dar a conocer, con total transparencia a todos los grupos de interés, los hechos e hitos más relevantes ocurridos en el ejercicio, relativos a aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) de la compañía, formando parte del Informe Anual Consolidado de Naturgy. Por este motivo, resulta una herramienta imprescindible para calibrar y mejorar nuestro desempeño alrededor de la Sostenibilidad.

El ISEINF se construye teniendo en cuenta el modelo de negocio, la estrategia, los asuntos materiales, los grupos de interés y la Política de Responsabilidad Social de la compañía y se organiza alrededor del Plan de Sostenibilidad, el cual recoge la hoja de ruta marcada por el Plan Estratégico a 2025 para alcanzar los retos ASG que contribuyan a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

De esta forma, las seis palancas de acción plasmadas en el Plan de Sostenibilidad configuran los apartados más relevantes del ISEINF:

- **Integridad y confianza.**
- **Oportunidad de los retos medioambientales.**
- **Experiencia de cliente**.
- **Compromiso y talento.**
- **Innovación y desarrollo de nuevos negocios.**
- **Responsabilidad social**

En su extenso contenido, el ISEINF incluye además tres informes anuales con identidad propia para el gobierno ASG de la compañía, el Informe de Huella de carbono, el Informe de Taxonomía EU (de aplicación por primera vez en 2021) y el Informe de Bono verde. En todos ellos se han tenido en cuenta los estándares aplicables de Global Reporting Initiative (GRI), la norma AA1000AP (2018), la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y, como novedad, este año se han incorporado los Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y la reglamentación de la Taxonomía EU aprobada. Como garantía de buen gobierno, toda la información ha sido verificada por expertos independientes.

En este resumen ejecutivo, se encontrarán los hechos más destacados y la información clave del ISEINF.

Accede a los
Informes Anuales 2021

Estimado lector,

Durante el año 2021 hemos sido testigos de cómo el mundo intentaba sanar los daños humanos, sociales y económicos provocados por la crisis sanitaria y recuperar el ritmo habitual de los tiempos previos a la Covid-19 en un contexto todavía de gran incertidumbre por la evolución que pueda tener la pandemia.

De estos últimos años nos quedamos con la voluntad global de acelerar la recuperación y el compromiso para avanzar hacia un modelo de desarrollo realmente sostenible. Gobiernos, reguladores, mercados, empresas y en definitiva las personas estamos cada vez más unidos ante retos como el cambio climático, la economía circular o la desigualdad.

Desde el ámbito regulatorio el compromiso con la lucha frente al cambio climático no deja de incrementarse, como demuestra el objetivo de la Unión Europea de ser el primer continente climáticamente neutro en 2050, y que conducirá a una profunda transformación de todos los sectores productivos, con un impacto significativo y especial sobre el energético.

Una compañía que se transforma

En este contexto, en Naturgy continuamos trabajando en el futuro de la compañía, y adaptándonos a un entorno cambiante. Nuestra respuesta es el Plan Estratégico 2021-2025, aprobado por unanimidad por el Consejo de Administración, y que impulsará nuestro papel en la transición energética y en la descarbonización. Supone una hoja de ruta retadora y coherente con la transformación que Naturgy ha estado llevando a cabo durante los últimos cuatro años.

Este Plan Estratégico, con una inversión de 14.000 millones de euros, tiene como objetivo primordial el crecimiento, manteniendo la disciplina financiera, consistente con la transición energética y que nos debe ayudar a acelerar esta transformación.

Adicionalmente, la compañía ha presentado oportunidades de inversión por valor de otros 14.000 millones de euros para el programa Next Gen EU, en seis ámbitos estratégicos: los gases renovables, las energías eléctricas renovables, la movilidad sostenible, la Transición Justa, la eficiencia energética y la digitalización.

Asimismo, en Naturgy queremos consolidarnos como un operador best-in-class en todos los negocios en que operamos -generación, distribución y comercialización de energía- y esto lo queremos conseguir a través de la mejora continua de nuestras operaciones, apoyándonos en una mayor digitalización y reinventando nuestra relación con los clientes.

Este ambicioso plan se apoya en dos pilares fundamentales más: el compromiso en los aspectos Ambientales Sociales y de Gobernanza (ASG) y el consolidar una cultura empresarial dirigida por un propósito transformador que pone a las personas en el centro de todos nuestros objetivos.

Este firme compromiso lo hemos vertebrado en nuestro Plan de Sostenibilidad 2021-2025, en donde se definen 6 palancas con 21 líneas de acción y 74 objetivos comprometidos y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Somos conscientes que ejecutar esta estrategia requiere una evolución cultural, y que principalmente pasa por potenciar la pasión de los empleados por el proyecto, consolidar los valores fundamentales y alinear a todos con nuestros grupos de interés. Para ello hemos definido nuestro propósito: "Transforming together".

"Transforming together" significa que en Naturgy estamos convencidos de que todos juntos podemos transformar el mundo a través de la energía, abordando con determinación los retos de la transición energética y las demandas de la sociedad y de nuestros clientes trabajando con excelencia, transparencia y el talento de un equipo comprometido.

Y en Naturgy queremos acometer esta transformación de forma colaborativa y bajo cuatro valores fundamentales: desde una visión innovadora, proactiva y con capacidad de adaptación, afrontando los retos e impulsando las oportunidades de la transición energética, los nuevos modelos de negocio y la digitalización ("Forward Vision"); a través del liderazgo, la determinación y la mejora continua, apostando por la generación de valor desde cada uno de los negocios y mercados, y respondiendo con rigor a las expectativas de todos los stakeholders ("Excellence Driven"); desde el lado más humano, teniendo en cuenta las necesidades de las personas ("People Oriented") y para contribuir a un mundo más sostenible ("One Planet").

Una compañía que crece

Durante el ejercicio 2021 Naturgy ha avanzado en el cumplimiento de su hoja de ruta.

Si bien el ejercicio ha estado marcado, sobre todo en la segunda parte del año, por la volatilidad en los mercados internacionales del gas y la incertidumbre regulatoria, Naturgy ha experimentado una recuperación de la demanda y ha cerrado el año con un beneficio neto ordinario de 1.231 millones de euros.

Las magnitudes ordinarias más relevantes presentan el siguiente desempeño:

- El importe neto de la cifra de negocios alcanzó 22.130 millones de euros.
- El beneficio operativo bruto fue 3.983 millones de euros.
- La generación de caja se situó en 2.113 millones de euros.
- La deuda neta total cerró en 12.831 millones de euros.
- Las inversiones de crecimiento ascendieron a 952 millones de euros.
- Contribuimos con 1.140 millones de euros en tributos propios y 1.120 millones de euros principalmente en IVA.

Una compañía enfocada a la neutralidad climática

En 2021 hemos conocido gracias al sexto Informe de Evaluación del IPCC, que la actividad humana inequívocamente ha calentado el clima global desde la época preindustrial. Naturgy, como compañía presente en múltiples regiones, está cada vez más comprometida con la lucha por el cambio climático, que también visualizamos como una oportunidad estratégica. Por ello queremos ser protagonistas en esta transformación del sector energético. Prueba de ello es que más de un 60% de la inversión estimada en el plan estratégico se destinará a triplicar la capacidad de generación renovable instalada de la compañía hasta alcanzar una potencia de 14 GW en 2025.

Además, apostamos decididamente por el impulso de los gases renovables como el biogás o el hidrógeno verde como vía para la descarbonización. Durante el segundo trimestre de 2021, Naturgy se convirtió en la primera empresa de España en inyectar gas renovable a la red de distribución de gas, lo que nos posiciona a la vanguardia de la innovación en el desarrollo de este nuevo vector energético, que contribuirá de manera significativa a la descarbonización del sistema energético y, en consecuencia, a la reducción de emisiones de carbono y el impulso

de la economía circular. En nuestra estrategia estimamos la inyección de más de 1 TWh de gas renovable en la red de gas en España en 2025. Actualmente, el 95% de las redes de gas de la distribuidora de Naturgy ya están preparadas para el gas renovable y el hidrógeno.

Naturgy quiere ser un actor clave en la transición energética, por lo que se ha comprometido a ser neutra en emisiones de carbono en 2050, reduciendo el total de las emisiones, alcances 1, 2 y 3, en un 24% en 2025 respecto al año base 2017, tal y como refleja el Plan Estratégico y nuestro Plan de Sostenibilidad.

En este aspecto, durante 2021 hemos continuado dando pasos firmes para la consecución de nuestros objetivos. Prueba de ello son la evolución de las emisiones directas de alcance 1 que han sido 13 $MtCO_2$ eq, lo que representa un 37% menos que en 2017, nuestro año base, o la huella de carbono total, que incorpora también las emisiones indirectas, que ha sido de 150 $MtCO_2$, un 9% inferior a la de 2017.

Un hito destacable en el ámbito regulatorio ha sido la aprobación definitiva a finales de 2021 de los Reglamentos Delegados con los criterios técnicos de selección de las actividades económicas sostenibles de acuerdo con la Taxonomía de la UE y los contenidos, la presentación y la metodología para su divulgación. Naturgy ha afrontado en este ejercicio la clasificación de sus actividades de acuerdo con la taxonomía de una forma rigurosa y uniforme, para conocer el grado de contribución de la compañía a los objetivos medioambientales definidos y, al mismo tiempo, dar seguridad a accionistas e inversores frente al *greenwashing*.

De este modo y anticipándonos a las exigencias de divulgación de información de 2022, la compañía ha realizado un análisis preliminar de la proporción de actividades elegibles y alineadas de acuerdo con la taxonomía europea. Los resultados de elegibilidad resultantes para los indicadores de Volumen de negocios, Opex y Capex son 10%, 37% y 61% respectivamente. Adicionalmente, 10 de las 11 actividades elegibles están 100% alineadas.

No obstante, el compromiso ambiental de la compañía no queda solo reducido al ámbito climático. También la protección de la biodiversidad está íntimamente ligada al reto del clima y requiere de igual forma de una actuación urgente por parte de todos. Naturgy destina recursos y colabora con entidades y expertos con el objetivo de minimizar el impacto sobre la biodiversidad y alcanzar la no pérdida neta de biodiversidad, promoviendo la creación neta de capital natural siempre que sea posible. Para 2025 nos hemos comprometido a desarrollar más de 350 actividades al año. Estamos en camino de alcanzar esta meta, ya que en 2021 la compañía ha realizado 302 actuaciones en biodiversidad.

Una compañía orientada a la excelencia

En un entorno cada vez más exigente, con alta competitividad y en un contexto retador, no entendemos la transformación sin la excelencia. Una excelencia que implica liderazgo, determinación y mejora continua.

Liderazgo porque en un año donde el precio de la electricidad ha superado récords a diario, Naturgy ha pensado en las personas y ha dado un paso al frente lanzando la iniciativa Compromiso. La iniciativa destina toda nuestra capacidad de generación eléctrica infra marginal disponible para ofrecer electricidad a un precio competitivo de 65 €/MWh, que será mantenido durante tres años. Así, la compañía quiere ayudar a los hogares, empresas y pymes a hacer frente a una situación nunca vista.

Durante 2021 la compañía ha seguido adaptando sus productos, procesos y canales para adaptarlos a las necesidades de los clientes, haciéndolos más digitales, sencillos, entendibles y sostenibles. Buenos ejemplos de estas premisas son nuestra tarifa Zen, una tarifa plana que aporta tranquilidad al cliente residencial; o nuestro producto Naturgy Solar, que facilita al cliente disponer de una instalación de autoconsumo sin preocupaciones. Somos conscientes que queda todavía mucho por hacer, pero avanzamos a paso firme pensando siempre en nuestros clientes.

El excelente servicio que proporciona Naturgy a sus clientes no sería posible sin contar con la colaboración de una cadena de suministro comprometida y alineada con nuestros valores y propósito. Durante 2021, Naturgy ha trabajado con cerca de 6.000 proveedores y contratistas. Más de un 70% del volumen de compra que presenta riesgo alto en aspectos ASG fue auditado y seguimos trabajando para que este porcentaje se incremente hasta alcanzar el 95% en 2025.

Una compañía responsable con la sociedad

La transición energética impacta también en los cambios necesarios a acometer para cambiar nuestro modelo energético, pues si bien representan una oportunidad, también pueden generar, en el corto plazo, efectos colaterales en algunas comunidades que se vean impactadas por los cambios en la economía y empleabilidad de sus territorios.

El cierre de nuestras centrales térmicas de carbón es un ejemplo. Para abordarlo, Naturgy está implementando planes de acompañamiento que buscan fomentar la actividad económica en dichos lugares, en coherencia con el vínculo histórico que la empresa tiene en estos territorios, tal como refleja nuestro informe de Transición Justa publicado en julio de 2021. En este sentido me gustaría destacar el proyecto que estamos desarrollando en el emplazamiento donde se ubicaba la central de La Robla, en León; donde está previsto desarrollar un proyecto para producir hidrógeno renovable a partir de una planta fotovoltaica y un electrolizador para cubrir consumo local e inyección a la red de gas.

Estos son meros ejemplos de nuestro compromiso con la sociedad, que entendemos es parte fundamental del desarrollo de los nuevos proyectos de infraestructuras. Nuestra vocación de permanencia y arraigo en los territorios hace que acompañemos nuestros desarrollos de evaluaciones de impacto social y mantengamos un diálogo y una relación constante con las comunidades afectadas por la actividad de la compañía.

Asimismo, durante 2021, Naturgy, a través de su Fundación, ha continuado desarrollando el Plan de Vulnerabilidad Energética en toda España. El plan se ha consolidado como prioridad y eje troncal de las actividades desarrolladas por la Fundación para paliar la situación de vulnerabilidad y pobreza energética en España. Este último ejercicio, se ha colaborado con 18 entidades y se han realizado 769 rehabilitaciones a partir de donaciones de particulares y aportaciones de la Fundación.

Una compañía centrada en las personas

Queremos desarrollar nuestro propósito transformador juntos, trabajando por y para las personas. Es por eso por lo que en 2021 hemos apostado por potenciar el talento joven y la paridad de género, a través de programas de contratación novedosos como Flex & Lead e iniciativas de desarrollo de talento como Internal Lead Talent, con el objetivo de alcanzar un 40% de mujeres en puestos directivos en 2025 y atraer a jóvenes menores de 30 años. También hemos puesto en marcha un nuevo modelo de medición de satisfacción y compromiso entre nuestros profesionales utilizando la plataforma Happyforce.

En el ámbito de la seguridad y salud, hemos aprobado el Plan de acción en seguridad y salud 2021-2023; basado en seis ejes transversales y más de 30 líneas de actuación que ya han tenido los primeros resultados internos, como refleja la reducción de la mortalidad en empresas colaboradoras durante 2021.

Una compañía íntegra, confiable y transparente

Como compañía responsable con una profunda convicción en la ética y la integridad, en 2021 hemos modificado el Código Ético para incorporar la referencia explícita a las nuevas políticas y preocupaciones sociales como los conflictos de interés o los derechos digitales. La aprobación de estas políticas y otros reglamentos de gobierno corporativo, al igual que el desempeño impecable de nuestra actividad, son exigidos y aprobados por nuestro Consejo de Administración. Un órgano que demuestra, no sólo el cumplimiento de los más altos estándares de buen gobierno, sino que corrobora el compromiso de los accionistas de la compañía con la sostenibilidad como palanca fundamental de creación de valor a largo plazo. En esta línea, se ha establecido ligar una parte de la retribución variable del equipo directivo a aspectos ASG, muestra del compromiso de todos los empleados con la sostenibilidad.

El año 2021 ha confirmado que la digitalización es un elemento esencial en el día a día de la compañía. La capacidad de adaptación al entorno digital y de respuesta ante incidentes o ataques de ciberseguridad son condición sine qua non para mantener una posición competitiva en el mercado. Así, la compañía ha finalizado la implantación del Plan de respuesta a ciber incidentes en el centro global de operaciones de seguridad del grupo.

Y en lo relativo a la rendición de cuentas, si bien Naturgy cumple diligentemente con las actuales obligaciones de divulgación de información no financiera, durante 2021 ha realizado un ejercicio de preparación ante futuras exigencias al adoptar los Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Con este trabajo, la compañía suma un nuevo marco de reporte a los GRI Standards, los requerimientos de la Ley 11/2018, los United Nations Guiding Principles Reporting Framework, las recomendaciones de la TCFD en cuanto a los riesgos climáticos y aumenta así la transparencia informativa y la comunicación responsable, veraz, eficaz e íntegra de la información financiera y no financiera de las actuaciones de la compañía. Asimismo, el informe rinde cuenta sobre nuestra contribución al Acuerdo de París y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, con quien renovamos nuestro compromiso con la sostenibilidad un año más a través de Global Compact.

Una compañía reconocida

La transformación profunda que estamos llevando a cabo como compañía, bajo principios que contribuyan a construir una sociedad más justa, respetuosa con el planeta y con las personas en el centro, es merecedora de reconocimientos internacionales.

Naturgy ha sido reconocida a nivel mundial como la mejor empresa energética del año en la edición 2021 de los Platts Global Energy Awards; un éxito que debemos atribuir a todo el equipo humano de Naturgy.

Asimismo, y una vez más, Naturgy ha sido valorada por su desempeño medioambiental, social y de buen gobierno en los índices y rankings de sostenibilidad de mayor relevancia a nivel internacional. Como ejemplos de ello, la compañía ha seguido siendo reconocida con AAA por el MSCI index y es la única empresa española incluida en la A-List de la organización Carbon Disclosure Project (CDP) por su gestión del agua –máxima distinción otorgada a las empresas de todo el mundo por su gestión de los recursos hídricos– y, por undécima vez consecutiva, es líder mundial en la categoría de clima por su acción frente al cambio climático.

Finalmente, quisiera aprovechar esta oportunidad para agradecer la confianza, el trabajo y el esfuerzo de todas aquellas personas que hacen que este proyecto de empresa sea posible. El apoyo de los accionistas, la fidelidad de nuestros clientes y proveedores, su confianza y compromiso y, de forma especial, a todos los profesionales vinculados al proyecto Naturgy. Soy consciente de las situaciones difíciles que muchos de ellos han tenido que afrontar o afrontan a nivel personal, y del esfuerzo que han tenido que realizar para asegurar la continuidad de las operaciones y el nivel de excelencia en el servicio al que están acostumbrados nuestros clientes. Todos los logros que menciono en esta carta, y los que aparecen a lo largo del informe, les pertenecen a todos ellos. Ninguno de los resultados conseguidos se hubiese podido lograr sin la contribución individual de cada uno. A todos ellos, muchas gracias por su compromiso y su dedicación.

Y a todos ustedes, les invito ahora a profundizar en la lectura del presente informe, en el que podrán conocer en mayor detalle nuestro modelo de negocio, nuestra estrategia y nuestros compromisos, así como juzgar por ustedes mismos los resultados del ejercicio 2021 que acabamos de finalizar.

Muchas gracias a todos,

Francisco Reynés
Presidente Ejecutivo

Madrid, marzo 2022.

Principales hitos del año **2021**

Aprobación del Plan Estratégico 2021-2025 con inversiones de 14.000M€ consistentes con la transición energética 80% resultará elegible de acuerdo a la Taxonomía de la UE.

Incremento de la potencia renovable instalada hasta el 33% gracias a la puesta en marcha de proyectos renovables (562 MW a nivel global).

Compromiso de desarrollar más de 350 actividades en biodiversidad con la realización en 2021 de 302 actuaciones para alcanzar la no pérdida neta de biodiversidad.

Definición del propósito Transforming together y el modelo de medición de compromiso para empoderar a los empleados y consolidar los valores esenciales.

Adopción de los Sustainability Accounting Standards Board aumentando la transparencia informativa y la comunicación responsable, veraz, eficaz e íntegral

Aprobación del Plan de Sostenibilidad 2021-2025 que refuerza la ambición de la compañía en el ámbito medioambiental, social y de gobernanza con 74 objetivos a 2025.

Reducción del 9% de la huella de carbono (alcances 1, 2 y 3) respecto a 2017que supone un 37% menos de emisiones directas de alcance 1.

Implementación de acuerdos de transición justa por el cierre en 2020 de las centrales térmicas de carbón para garantizar el empleo y la reactivación económica de las zonas afectadas tras su desmantelamiento.

Apuesta por el talento joven y la paridad de género con modelos de contratación -Flex & Lead- y desarrollo interno -Internal Lead Talent-.

Publicación del primer informe sobre la taxonomía europea con resultado del 61% del Capex elegible y alineado.

Anuncio del compromiso de alcanzar la neutralidad climática en 2050 con la reducción del total de las emisiones, alcances 1, 2 y 3, en un 24% en 2025 respecto a 2017.

Inyección de biometano en la red de distribución de gas de España con una capacidad de producción que ha ascendido a 140GWh en 2021.

Consolidación del Plan de Vulnerabilidad Energética en España como prioridad y eje troncal de las actividades de la Fundación con la realización de 769 rehabilitaciones.

Aprobación del Plan de seguridad y salud 2021-2023 con los primeros resultados, como la reducción de la mortalidad en empresas colaboradoras en 2021.

Cifras **2021**

Principales magnitudes económicas

Importe neto de negocios
22.140M€
15.345M€ en 2020

Beneficio operativo bruto
3.529M€
3.449M€ en 2020

Inversiones totales
1.484M€
1.279M€ en 2020

Beneficio neto
1.214M€
-347M€ en 2020*
* Incluye pérdidas por valor de 1.019M€ por deterioro de activos

Endeudamiento
59,1%
54,7% en 2020

Ebitda/coste deuda financiera neta
3,6x
54,7% en 2020

Dividendo pagado
1.290M€
1.370M€ en 2020

Cotización 31/12/21
28,63€
18,96€ en 2020

Beneficio por acción
1,26€
3,9€ en 2020

Principales magnitudes operativas

Distribución

Gas
449.435GWh
403.910GWh en 2020

Redes
135.640km
134.802km en 2020

Puntos de suministro
11.037 en miles
11.052 en miles en 2020

Electricidad
41.754GWh
41.977GWh en 2020

Redes
153.981km
151.495km en 2020

Puntos de suministro
4.776 en miles
4.727 en miles en 2020

Comercialización

Gas
105.106GWh
94.052GWh en 2020

Electricidad
22.196GWh
22.267GWh en 2020

Generación de electricidad

Capacidad instalada total
15.896MW
15.864MW en 2020
5.170MW capacidad renovable (4.608MW en 2020)

Producción neta total
41.747GWh
41.977GWh en 2020

Producción mediante fuentes renovables
10.514GWh
9.516GWh en 2020

Naturgy

Transforming together

El propósito de Naturgy es "**Transformar** el mundo a través de la energía, abordando con determinación los retos de la **transición energética** y las demandas de la **sociedad** y de nuestros **clientes**, trabajando con **excelencia, transparencia** y el **talento** de un **equipo** comprometido. Y queremos hacerlo **juntos**: con nuestros empleados, clientes, accionistas y colaboradores".

Modelo de negocio y estrategia sostenible

La historia de más de 175 años de Naturgy demuestra que la permanencia de la compañía es consecuencia de haber sabido adaptar el modelo de empresarial a los cambios sociales, tecnológicos y económicos que ha experimentado el mundo durante todo este tiempo; aprovechando en cada momento las oportunidades que el entorno ha propiciado.

De nuevo, ante un cambio de paradigma en el sector energético consecuencia del reto global que plantea la lucha contra el cambio climático, **Naturgy se transforma y reorienta su modelo de negocio hacia la transición energética.**

Alcanzar el éxito en la adaptación a los retos y las oportunidades del entorno, es posible gracias a que la compañía cuenta con un sólido y robusto modelo de gestión, que ha sido probado a lo largo de la historia en diferentes contextos y a la cultura transformadora que caracteriza a la compañía.

Resiliencia del modelo del negocio

El modelo de negocio del grupo, centrado en la **creación de valor para todos los grupos de interés,** está comprometido con el desarrollo sostenible de la sociedad, garantizando el suministro de energía competitiva, segura y con el máximo respeto al medio ambiente.

Naturgy está presente en más de 20 países, suministra gas y electricidad a 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 15,9 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.

Opera en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, con una contribución relevante de la actividad internacional, principalmente en los siguientes ámbitos:

- Distribución de gas y electricidad.
- Generación y comercialización de electricidad.
- Infraestructura, aprovisionamiento y comercialización de gas.

El modelo de negocio de Naturgy se desarrolla a través de un amplio número de empresas principalmente en España, Latinoamérica (Argentina, Chile, Brasil, México y Panamá) y Australia.

La compañía organiza sus negocios en torno a tres áreas estratégicas (Gestión de la Energía y Redes, Renovables y Nuevos Negocios, y Comercialización) que aportan visibilidad de su evolución y en base a las cuales define sus segmentos de operación.

Liderazgo en el negocio del gas

Redes	Gas
Distribución de gas	**Infraestructuras**
11 millones de puntos de suministro. 135.640 km de red.	Buques metaneros l/p. Gasoductos de transporte Medgaz.
España Líder en España con una cuota de mercado del 68%, distribuyendo gas natural a más de 1.100 municipios en nueve comunidades autónomas y 5,4 millones de clientes. **Latinoamérica** Primera distribuidora de Latinoamérica, donde suministra a más de 5,6 millones de clientes. Presencia en Argentina, Brasil, Chile, México y en cinco de las principales ciudades latinoamericanas.	- Nueve buques metaneros (1,43 Mm^3). - Participación del 24,5% en el gasoducto del Medgaz. - Participación en la planta de regasificación de Ecoeléctrica y la planta de licuefacción de Qalhat. - Capacidad de almacenamiento propio de 0,8 bcm y arrendado de 0,8 bcm.
Naturgy mantiene una posición destacada en los mercados donde opera, lo que supone una plataforma de crecimiento orgánico, tanto por la captación de nuevos clientes en municipios con gas, como por la expansión de redes a zonas no gasificadas. Inversión y desarrollo de proyectos en nuevas tecnologías de gases renovables, neutros o incluso negativos en CO_2.	Naturgy tiene una infraestructura de gas integrada encaminada a dotar al negocio de gran estabilidad, proporcionar flexibilidad a las operaciones, y permitir transportar el gas hacia las mejores oportunidades de negocio.

Aprovisionamiento	Comercialización
~ 29 bcm de cartera de suministro.	**372 TWh** de gas suministrado.
Modelo de negocio basado en la diversificación y la flexibilidad, que ha convertido a Naturgy en un operador global con un fuerte perfil internacional. Naturgy tiene contratos de aprovisionamiento con proveedores en todo el mundo, tanto en estado gaseoso (GN) como en forma de gas natural licuado (GNL).	Acceso a **11 millones** de clientes y ventas de GNL en multitud de países del mundo. Operador global con flexibilidad para explotar mercados que presenten márgenes atractivos. Cuota de mercado de contratos de gas del **45,9%** en España. Suministro competitivo a las centrales de ciclo combinado (CCC).
Una cartera de contratos de aprovisionamiento diversificada y flexible, con mecanismos de revisión ante desajustes de los precios.	Naturgy tiene una cartera diversificada de clientes finales, actuando como comercializador de gas tanto en España como en el mercado internacional. Naturgy es líder en la oferta combinada de energía dual y ofrece una amplia gama de servicios de valor añadido.

Referente en el negocio eléctrico

Redes	Electricidad
Distribución de electricidad	**Generación térmica**
4,7 millones de puntos de suministro. **153.981** km de red.	**10,6 GW** de capacidad de generación.
España Tercer operador en el mercado español donde distribuye electricidad a **3,8** millones de clientes. **Latinoamérica** Presencia en Argentina y Panamá (**0,9** millones de clientes). Naturgy tiene una posición de liderazgo en los mercados donde opera.	**España** Capacidad de **8,0 GW** (7,4 GW centrales de ciclo combinado y 0,6 GW nuclear). En junio de 2020 se abandonó la actividad de generación de carbón. La cuota de mercado de Naturgy es de **17,5%.** **Internacional** Capacidad de **2,6 GW**: 2,4 GW centrales de ciclo combinado (México) y 0,2 GW fuel (República Dominicana).
Naturgy es un operador eficiente en términos de costes de operación y mantenimiento del negocio de distribución eléctrica. En julio de 2021 se ha producido la venta del negocio de distribución de electricidad en Chile, actividad clasificada como mantenida para la venta.	La compañía tiene un amplio conocimiento en las tecnologías de generación en las que opera y cuenta con una infraestructura capaz de ajustarse a las necesidades de cada modelo energético y a la realidad de cada país. Inversión y desarrollo de proyectos en nuevas tecnologías de gases renovables, neutros o incluso negativos en CO_2.

Generación renovable	Comercialización
5,2 GW de capacidad de generación.	**23,9 TWh** comercializados.
España Capacidad de **4,1 GW** (2,0 GW hidráulica, 1,8 GW eólica, 0,2 GW solar y 0,1 GW cogeneración. La cuota de mercado de Naturgy excluyendo cogeneración es del **6,1%.** **Internacional** Capacidad de **1,1 GW:** 0,1 GW hidroeléctrica (Costa Rica y Panamá), 0,7 GW eólica (México, Chile y Australia) y 0,3 GW solar (Brasil y Chile).	Líder en los segmentos de gran consumo y residencial con una cuota del mercado total en España del **10%.** Uno de los agentes principales del mercado español. Oferta combinada de energía dual y amplia gama de servicios de valor añadido.
Naturgy mantiene un buen posicionamiento orientado al crecimiento en España y Australia, lo que permitirá aprovechar oportunidades de inversión en generación en esas geografías. En 2021, Naturgy ha adquirido en Estados Unidos una cartera de proyectos solares de 8 GW junto con 4,6 GW de proyectos de almacenamiento de energía.	La posición de liderazgo en la comercialización combinada de gas natural y electricidad presenta importantes ventajas, como menor coste de servicio, un servicio integrado al cliente y menores costes de adquisición, sin olvidar la consecución de una mayor vinculación con los clientes.

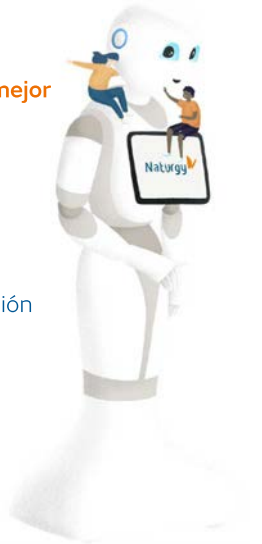
Estrategia de Naturgy

En la actualidad, **Naturgy afronta los desafíos** globales en torno a la transición energética y a los que tiene que hacer frente a la sociedad en las próximas décadas, **a través de una estrategia transformadora y un modelo de negocio sostenible y resiliente** que contribuya a los retos sociales y ambientales a los que se enfrenta la humanidad.

Con esta visión, el **nuevo propósito** de la compañía, elaborado durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico 2021-2025, ha sido diseñado para dar respuesta a la necesidad de construir un modelo de crecimiento sostenible que permita alcanzar los retos de la transición energética de acuerdo a cuatro valores clave:

FORWARD VISION
Innovando para un futuro mejor

Transformamos el mundo desde la innovación, la proactividad y la capacidad de adaptación, afrontando los retos e impulsando las oportunidades de la transición energética, los nuevos modelos de negocio y la digitalización.



PEOPLE ORIENTED
Transformando desde el lado más humano

Transformamos el mundo desde la cercanía, la transparencia y la confianza, activando su firme compromiso con las personas -empleados, clientes, accionistas y colaboradores- y transformando el talento y la pasión en impacto positivo.

EXCELLENCE DRIVEN
Trabajando con excelencia

Transformamos el mundo desde el liderazgo, la determinación y la mejora continua, apostando por la generación de valor desde cada uno de los negocios y mercados, y respondiendo con rigor a las expectativas de todos los *stakeholders*.

ONE PLANET
Por una sociedad más sostenible

Transformamos el mundo desde la sostenibilidad, el respeto y el compromiso con el medioambiente, sociedad y gobierno corporativo, demostrando ser una empresa responsable que contribuye de manera relevante al progreso, el bienestar y el futuro del planeta.

El propósito transformador de **Naturgy, representa un compromiso con la creación de valor a largo plazo para todos sus grupos de interés.** Mantener una escucha y un diálogo permanente con ellos permite conocer sus expectativas y adaptar la respuesta que la compañía puede proporcionar.

01 Accionistas e inversores

02 Proveedores

03 Socios de negocio

04 Empleados

05 Analistas

06 Agentes de mercado

07 Sociedad

08 Administración

09 Organismos reguladores

10 Grupos financiadores

11 Clientes

12 Agencias aseguradoras y reaseguradoras

Plan Estratégico 2021-2025

Con este propósito adquirido con los grupos de interés, Naturgy actúa con el objetivo de mantener un perfil financiero y de negocio sólido y sostenible que haga frente al contexto global. Alcanzar **el reto de la neutralidad climática pasa por una transformación del sistema energético.** Requiere una visión transversal que evolucione la consideración clásica de los principales usos energéticos (electricidad, calefacción, usos térmicos industriales, transporte) individualizados a **una gestión integrada inteligente que combine de forma flexible la generación renovable, el almacenamiento, la gestión de la demanda y la generación de combustibles renovables para optimizar los recursos energéticos.**

Esta visión es la que inspira las **líneas estratégicas** de la compañía y el plan de negocio de los **próximos cinco años.**

Plan Estratégico 2021-2025

Crecimiento

Nuestro crecimiento pretende ser:

- Principalmente orgánico, manteniendo la disciplina financiera.
- Consistente con la transición energética.
- Rotación de activos oportunista para acelerar la transformación.

Foco

Ponemos el foco en:

- Renovables y redes.
- Geografías y maercos regulatorios estables.
- Reducción de volatilidad en los compromisos de aprovisionamiento.

Best in class

Apostamos por:

- Mejora continua.
- Aumento de la huella digital.
- Reinventando la relación con los clientes.

ASG

Tenemos un firme compromiso en materia medioambiental y social. Nuestra hoja de ruta incluye un Plan de Sostenibilidad con sólidos objetivos en el ámbito medioambiental, social y de gobernanza, integrando así los ASG en el *core* de la empresa.

- Arraigado en esencia de la compañía.
- Alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Objetivos tangibles para cumplir con los compromisos.

Cultura

Gracias a nuestra cultura corporativa.

- Impulsando pasión en nuestros empleados.
- Consolidando valores fundamentales.
- Alineada con los grupos de interés.

Principales objetivos de inversión

Renovables

8.700 millones €

- Tecnologías de generación probadas.
- Foco en geografías atractivas.
- Compromiso con la innovación.
  - Generación distribuida.
  - Biogás e hidrógeno.
  - Movilidad sostenible.

Redes

4.100 millones €

- Foco en marcos sólidos con gestión regulatoria proactiva.
- Proyectos en curso para alcanzar una automatización y operación en remoto total.
- Adaptación de las infraestructuras existentes para que desempeñen un papel clave en la transición energética.

ASG en el centro de nuestra visión

Los principales **objetivos 2025** con el medioambiente, la sociedad y la gobernanza (ASG) son los siguientes:

(A) Medio Ambiente

0 emisiones netas 2050

- Reducir las emisiones totales de CO_2 en un 24% (2025 vs 2017).
- Proteger la diversidad, alcanzando una cifra de más de 350 proyectos para preservar los ecosistemas.

(S) Social

Paridad de género en 2030

- Potenciar la diversidad, alcanzando más de un 40% de mujeres en cargos directivos.
- Extender las políticas ASG en la cadena de suministro hasta un 95%.

(G) Gobernanza

Retribución del equipo directivo alineada con ASG

- Establecer una retribución del 10% alineada con objetivos ASG.
- Implantar las recomendaciones y metodología de riesgo de cambio climático y taxonomía europea para mantener posiciones de liderazgo en los índices de sostenibilidad.

Plan de Sostenibilidad

Situar **la sostenibilidad como eje vertebrador** de la estrategia **permite a Naturgy reducir su impacto medioambiental,** aumentar la implicación y el compromiso de sus *stakeholders* y avalar su responsabilidad con la transición energética.

Para apoyar el desarrollo de la estrategia, Naturgy ha definido un **Plan de Sostenibilidad para el periodo 2021-2025** que, **a través de 6 palancas, 21 líneas de acción y 74 objetivos** tiene por objetivo contribuir, entre otros, a la **consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Agenda 2030.

El Plan de Sostenibilidad contribuye a facilitar la supervisión de la Política de Responsabilidad Corporativa y el desempeño de la estrategia sostenible en el seno de la Comisión de Sostenibilidad. Define una hoja de ruta para continuar ocupando posiciones de liderazgo en la gestión de los aspectos ASG; impulsa el cumplimiento de la Agenda 2030 y permite definir la ambición a medio plazo de Naturgy atendiendo a las expectativas de los grupos de interés.

Palanca	Línea de Acción	ODS	Compromiso Política RC
Integridad y confianza	Gobierno y *reporting*. Gestión del riesgo. *Compliance*.	8 10 12 16 17	Integridad y transparencia. Cadena de suministro responsable.
Oportunidad de los retos medioambientales	Cambio climático y transición energética. Economía circular y ecoeficiencia. Biodiversidad y capital natural. Gobernanza y gestión ambiental.	3 6 7 9 11 12 13 14 15	Gestión responsable del medio ambiente.
Experiencia de cliente	Experiencia del cliente. Digitalización. Servicios de valor añadido. Calidad de servicio.	7 9 11 12 17	Excelencia en el servicio.
Compromiso y talento	Transformación. Gestión del talento. Diversidad. Seguridad y salud.	3 4 5 8 9 10	Interés por las personas. Seguridad y salud.
Innovación y desarrollo de nuevos negocios	Nuevos negocios. Optimización. Innovación.	7 8 9 11 12 13 15 17	Compromiso con los resultados. Excelencia en el servicio.
Responsabilidad social	Vulnerabilidad energética. Contribución social. Transición justa.	1 3 7 8 10 11 12 17	Compromiso social. Cadena de suministro responsable. Integridad y transparencia.

Los **objetivos clave del Plan** se muestran a continuación:

	Objetivo 2025 [1]	**2021**	2020
Palanca 1. Integridad y confianza			
Índice internacional BitSight de Naturgy Energy Group, S.A.	790	**690**	680
Nivel de cobertura de auditorías ASG sobre volumen de compra con riesgo alto ASG (%)	95,0	**72,2**	69,6
Mantener y renovar la Certificación ISO37001 y UNE19601 (gestión antisoborno y *compliance* penal)	Renovar	**Sí**	Sí
Palanca 2. Oportunidad de los retos medioambientales			
Emisiones absolutas GEI alcance 1 y alcance 2 (millones tCO_2eq)	11,4	**13,5**	15,5
Emisiones absolutas GEI alcance 3 (millones tCO_2eq)	114,1	**136,5**	123,2
Intensidad de CO_2 en generación eléctrica (tCO_2/GWh)	171	**261**	297
Mix de generación de origen renovable medido en potencia instalada sobre total del grupo (%)	56	**33**	29
Palanca 3. Experiencia de cliente			
Satisfacción global con la calidad del servicio (1-10)	8,0	**7,5**	7,7
Interacción canales digitales (%)	53,8	**48,7**	41,4
Palanca 4. Compromiso y talento			
Mujeres en puestos directivos (%)	>40	**21,2**	22,6
Satisfacción del empleado (eNPS), 0 a 100. Número de acciones con impacto en satisfacción global (%)	40	**24**	No disponible
Índice de frecuencia de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OSHA)	*0,12	**0,10**	0,04
Índice de gravedad de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OSHA)	*6,15	**2,61**	4,14
Palanca 5. Innovación y desarrollo de nuevos negocios			
Proyectos de gas renovable en servicio (número)	>30	**2**	2
Retos y pruebas de concepto con *startups* en programas de innovación abierta (número)	>100	**5**	12
Palanca 6. Responsabilidad social de nuevos negocios			
Inversión social total [2] (millones de euros)	*>8	**10**	10

[1] Los objetivos marcados con un asterisco (*) son objetivos en revisión, ya que en el momento de su definición se disponía de menor información de la que se dispone en la actualidad, lo que hace que su grado de ambición deba ser reconsiderado.
[2] Incluye inversión social en la comunidad local e inversión filantrópica. Se estima que cuando se disponga de una metodología de valoración del impacto social estas cifras variarán y se establecerán objetivos definitivos.

Integridad y confianza

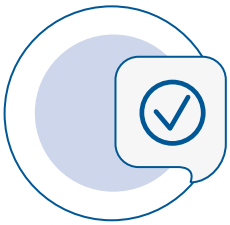
Una compañía íntegra, confiable y transparente

En Naturgy consideramos esencial para la creación de valor y construcción de confianza mantener una conducta íntegra y responsable con nuestros grupos de interés, así como potenciar la sostenibilidad y visión a largo plazo. Para garantizarlo, contamos con distintas políticas, procedimientos y órganos de gobierno, principalmente:

- Un cuerpo normativo cuya piedra angular es el Código Ético.
- Un modelo de gestión del riesgo.
- Procesos de *compliance* y auditoría interna.
- Un sistema de gobierno de la ciberseguridad global para toda la organización.
- Mecanismos de evaluación y selección de proveedores, velando por que la cadena de suministro incorpore los principios que establece el Código Ético de la compañía.

Estos son los pilares fundamentales e intrínsecos de nuestros **valores y cultura corporativa.**

Nuestros compromisos



- **Rechazar, evitar y combatir la corrupción, el fraude y el soborno.**
- **Cumplir con la normativa interna del grupo y con las leyes** en los países de operación.
- **Actuar con responsabilidad** en la gestión y cumplir con las obligaciones fiscales**.**
- **Competir en el mercado de manera leal** y evitar conductas maliciosas.
- Promover la **transparencia informativa** y **la comunicación veraz.**
- **Mantener en todo momento el diálogo** con los grupos de interés.

Nuestros indicadores

96
Comunicaciones recibidas por el Comité de Ética y Cumplimiento.

1,7
Nº de denuncias recibidas por cada 200 empleados.

6.948
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos.

Políticas, códigos, normas y procedimientos de Naturgy

Certificaciones

- ISO 14001
- ISO 27001
- NIST SP 500-53
- ISA 62441
- UNE 19601
- ISO 45001
- ISO 45005
- ISO 50001
- ISO 9001

- Código ético.
- Código ético del proveedor.
- Modelo de prevención penal.
- Política de compliance.
- Política anticorrupción.
- Política de atenciones empresariales.
- Política de control y gestión de riesgos fiscales.
- Política de derechos humanos.
- Política de relaciones institucionales.
- Procedimiento de Due Diligence de contraparte.
- Procedimiento general de patrocinio y donación.
- Código de buenas prácticas tributarias.
- Medidas para la prevención del blanqueo de capitales.

Gestión del riesgo

Los riesgos para la compañía se extienden más allá de donde termina su actividad. La gestión de estos riesgos está incluida dentro del modelo de gestión global de la cadena de suministro.

Factores de riesgos evaluados

- Seguridad y salud.
- Calidad.
- ASG
- Legal.
- Reputacional.
- Financiero.
- Ciberseguridad.

Naturgy está en **constante valoración de los riesgos emergentes que puedan tener un impacto significativo** a largo plazo en el negocio. Se consideran de **especial relevancia en 2021** los siguientes.

Ciberseguridad o seguridad digital de la información

- Pérdida de información por robo de archivos vitales para la operativa de los negocios.
- Suplantación de identidad.
- Pérdida de confianza.
- Pérdida de clientes.
- Daño reputacional.
- Paralización de la actividad.
- Pérdidas económicas.

Inversión ASG y reputación corporativa

- Menor rentabilidad, tanto en términos de negocio como de inversión, a medio y largo plazo.
- Menor valor accionista.
- Menor desarrollo sostenible.
- Impacto social y ambiental negativo, junto con un retorno financiero también negativo.
- Empeoramiento de la competitividad.
- Peor valoración por analistas e inversores.
- Encarecimiento de la financiación.

Cadena de suministro

Los proveedores y las empresas colaboradoras son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de Naturgy con los que la compañía promueve el mantenimiento de **relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo**, bajo los principios de transparencia y gestión del riesgo.

5.995
Nº total de **proveedores.**

2.470
Volumen total de compra adjudicado.

1.247
Nº de **proveedores críticos.**

6.101
Nº de **proveedores evaluados ASG.**

72%
Volumen de compra auditado con criterio ASG riesgo alto.

0
Nº de **proveedores suspendidos** de homologación.

Oportunidad de los retos ambientales

Gestión responsable del medio ambiente

Creemos que **la transformación del sector energético es esencial para afrontar el cambio climático**, el gran reto global del siglo XXI. Por ello, en Naturgy la transición energética se asume como una verdadera oportunidad, y solo se entiende **la gestión empresarial ligada al compromiso con la sostenibilidad**, prestando especial atención a **la protección del medio ambiente, el uso eficiente de recursos naturales y la protección de la biodiversidad.**

Nuestros compromisos

- Contribuir a la **mitigación y adaptación del cambio climático.**
- Impulsar la **economía circular y el uso eficiente de la energía** y recursos naturales.
- **Minimizar los efectos adversos** en ecosistemas y fomentar la **conservación de la biodiversidad.**
- Garantizar la **prevención de la contaminación**.
- **Integrar criterios ambientales** en la compañía para promover el desarrollo ambiental sostenible.

Nuestros indicadores

	2021	2020
Actividad con certificación ambiental ISO 14001 [1] (%)	**93,1**	92,2
Capex elegible y alineado a taxonomía europea (%)	**61**	-
Emisiones absolutas de gases de efecto invernadero (GEI) alcances 1 y 2 ($MtCO_2eq$)	**13,5**	15,5
Emisiones absolutas de GEI alcance 3 ($MtCO_2eq$)	**136,5**	123,0
Intensidad de CO_2 en generación eléctrica (tCO_2/GWh)	**261,5**	297,0
Potencia instalada de origen renovable (%)	**33**	29
Capacidad de producción o inyección de gas renovable (TWh)	**0,14**	0
Consumo de agua (hm3)	**15,2**	20,3
Residuos producidos (kt)	**98**	159
Residuos reciclados o valorizados (%)	**57**	61
Iniciativas de mejora de la biodiversidad (nº)	**302**	265
Inversiones ambientales (millones de euros)	**599,0**	532,1

[1] Porcentaje de ebitda certificado. El ebitda utilizado para calcular este porcentaje corresponde a cierre de noviembre.

Objetivos Principales objetivos del Plan Estratégico 2021-2025

- Alcanzar un **ebitda industrial certificado del 95%** en 2025.
- Mejorar **la metodología de gestión** de riesgos climáticos según TCFD.
- Alcanzar un **80% de inversiones elegibles y alineadas con la taxonomía europea.**
- Reducción de **emisiones GEI de alcance 1 y 2 del 48%** vs 2017.
- Reducción de **emisiones GEI de alcance 3 del 20%** vs 2017.
- Reducción de **la intensidad de CO_2 en generación eléctrica del 56%** vs 2017.
- Superar la **potencia renovable en generación eléctrica del 56%** vs 2017.
- Alcanzar **1 TWh de capacidad de producción de gas renovable.**
- Reducción del **consumo de agua del 44%** vs 2017.
- Reducción de la **producción de residuos del 87%** vs 2017.
- Alcanzar el **75% de recursos reciclados o valorizados** en 2025.
- Realización de al menos **350 iniciativas de biodiversidad** al año.

El compromiso con la transparencia y difusión de la información relativa al cambio climático se materializa en la participación en los **índices internacionales de referencia en cambio climático**. Hay que destacar que Naturgy ha sido reconocida por su gestión climática por el índice CDP Climate, obteniendo la calificación A- list y, por undécima vez consecutiva, manteniendo una posición de liderazgo a nivel mundial.

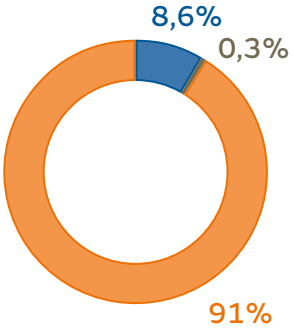
Además, Naturgy ha asumido voluntariamente compromisos de lucha contra el cambio climático mediante la adhesión a iniciativas relacionadas con el clima, como **Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC)**, **Caring for Climate**, declaración del deber fiduciario y la divulgación en el cambio climático, declaración de apoyo al **Task Force on Climate-related Financial Disclosures** (TCFD) y participación en la iniciativa SBT.

La huella de carbono de un vistazo

Huella 2021

(Emisiones alcances 1 + 2 + 3)

149,9 millones tCO_2eq

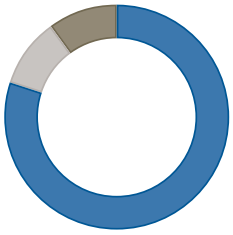


Reducción huella de carbono entre 2017 y 2021

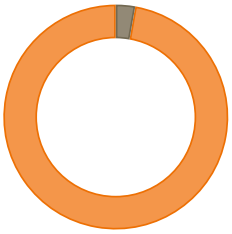
↓ **37%** Emisiones alcances 1 y 2

↓ **9%** Huella total (alcance 1, 2 y 3)

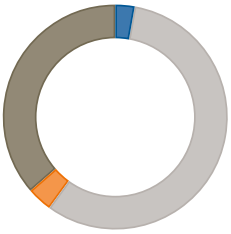
■ **Alcance 1**
Emisiones directas
13,0 mill tCO_2 eq



■ **Alcance 2**
Emisiones indirectas
0,5 mill tCO_2 eq



■ **Alcance 3**
Resto de emisiones indirectas
136,5 mill tCO_2 eq



84% centrales
térmicas de generación fósil.

99% pérdidas
en **redes de distribución**
de electricidad.

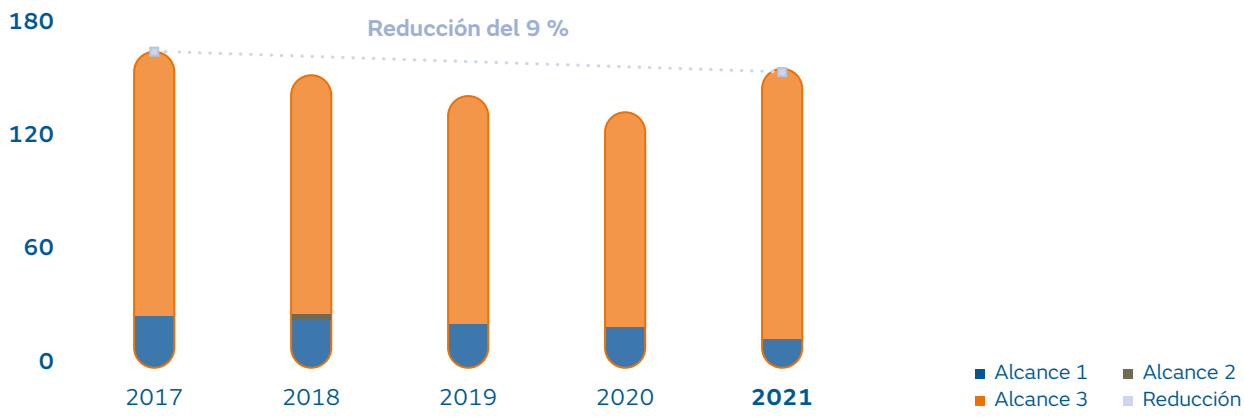
95% emisiones
clientes del gas distribuido
y comercializado.

● Generación eléctrica ● Distribución eléctrica ● Distribución gas ● Aprovisionamiento, GNL y comercialización gas

Objetivo de neutralidad climática a 2050

Naturgy se ha comprometido en el Plan Estratégico 2021-2025 a alcanzar la neutralidad climática -emisiones de GEI netas cero- en 2050. Este objetivo incluye todos los alcances 1, 2 y 3 de la huella de carbono, todos los gases de efecto invernadero y aplica a todas las actividades y geografías de la compañía, sin exclusiones. La prioridad es reducir al máximo las emisiones y, si fuera necesario, utilizar mecanismos de absorción de emisiones GEI para compensar las emisiones residuales.

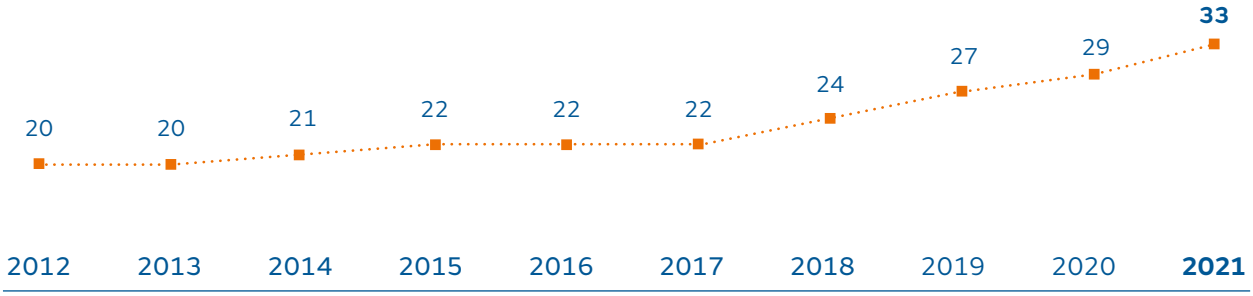
Evolución de la huella de carbono ($MtCO_2eq$)



Objetivo de energía renovable

Una de las líneas estratégicas para conseguir la reducción de emisiones es la **apuesta por las energías renovables.**

Potencia renovable (%)



Principales riesgos ligados al cambio climático en Naturgy

Para la evaluación de los riesgos climáticos Naturgy utiliza las recomendaciones de las Task force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). De acuerdo a la clasificación prevista por dicho estándar, se determinan y evalúan: riesgos físicos (agudos y crónicos) y riesgos de transición (regulación, tecnológico, mercado y reputación).

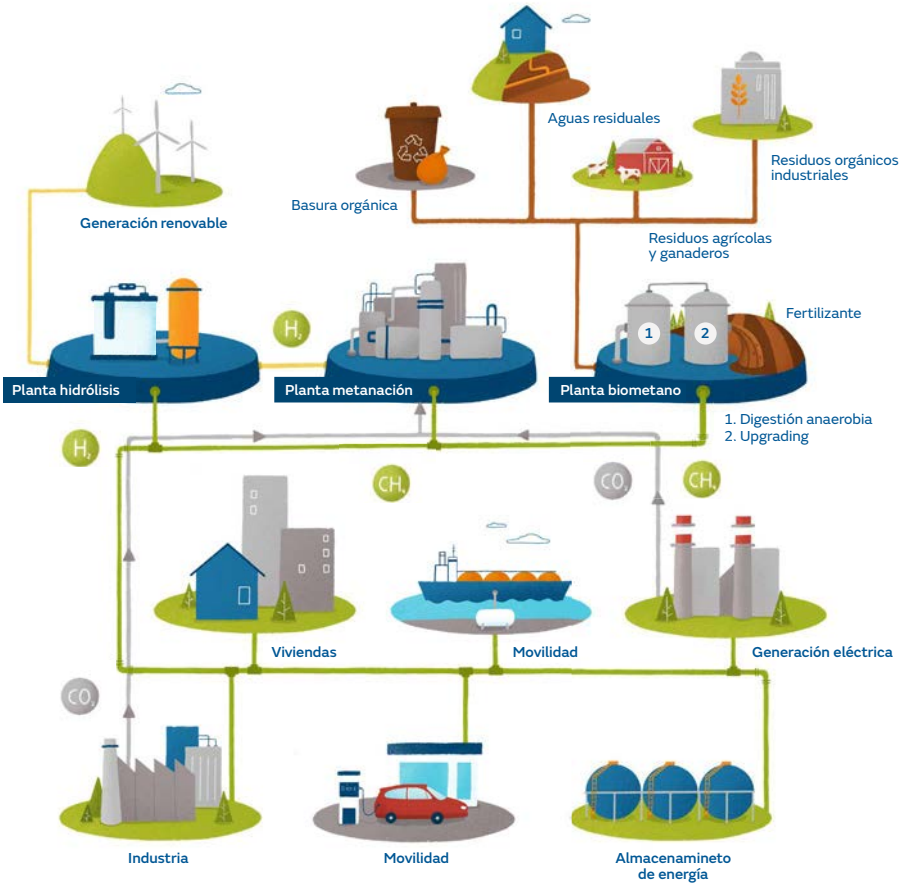
Clasificación del riesgo	Riesgo
Físicos agudos	Daños por fenómenos meteorológicos extremos. Aumento de la frecuencia y gravedad de los incendios.
Físicos crónicos	Efectos del aumento de la temperatura. Impactos por cambios en el régimen de pluviosidad y extrema variabilidad de los patrones climáticos. Efectos de la subida del nivel del mar.
Transición: políticas y regulación	Cambios regulatorios de políticas de energía y clima para mitigar el cambio climático.
Transición: mercado	Cambios de los modelos de negocio energéticos tradicionales.
Transición: tecnológico	Disrupción tecnológica en la transición energética.
Transición: reputación	Aumento de la demanda de transparencia y acción climática por parte de los *stakeholders*.

Gas renovable

La energía circular del presente para un futuro descarbonizado

Los gases renovables son una palanca fundamental para la descarbonización del negocio de gas de Naturgy. Por ello, se están impulsando nuevos proyectos para aumentar su generación e inyección en las redes. Existen tres tipos de gases renovables:

- **Hidrógeno verde:** producido a partir de electricidad renovable mediante hidrólisis del agua.
- **Gas de síntesis o syngas:** obtenido por gasificación térmica de materia orgánica lignocelulósica.
- **Biometano:** procedente de la digestión anaerobia de residuos orgánicos.



Experiencia de cliente

El centro de todas las operaciones de Naturgy

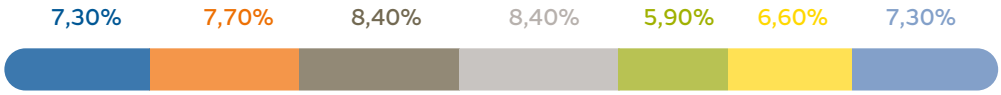
Nuestros clientes son el centro de nuestra actividad. Por ello, les ofrecemos un servicio ágil y eficiente acorde a sus necesidades, incorporando la digitalización e innovación en los procesos, y buscando la simplificación del portafolio de servicios y productos para facilitar una experiencia más sencilla y completa. Para ello, apostamos por una comunicación transparente y activa que nos permite entender mejor a los clientes.

Nuestros compromisos

- Mejorar en **seguridad, facilidad y competitividad** de todos los productos y servicios.
- Estar al lado de los clientes en los momentos difíciles, **aportando medidas ante situaciones adversas.**
- Promover una **comunicación activa y bidireccional.**
- Llevar a cabo una **operativa simple y eficiente.**
- Proveer **productos y servicios sostenibles y que promuevan la eficiencia energética.**
- Proporcionar productos y servicios **que se adapten a las necesidades** de los clientes.
- Innovar para **mantener un suministro eficiente, seguro y sostenible.**

Nuestros indicadores

Satisfacción global con la calidad del servicio



- España (retail).
- España (personalizado).
- Argentina.
- Brasil
- Chile (gas) [1].
- México.
- Pánama.

[1] Chile ha sido calculado en base a una escala 1-7, a diferencia del resto de países en los que se ha utilizado una escala 0-10.

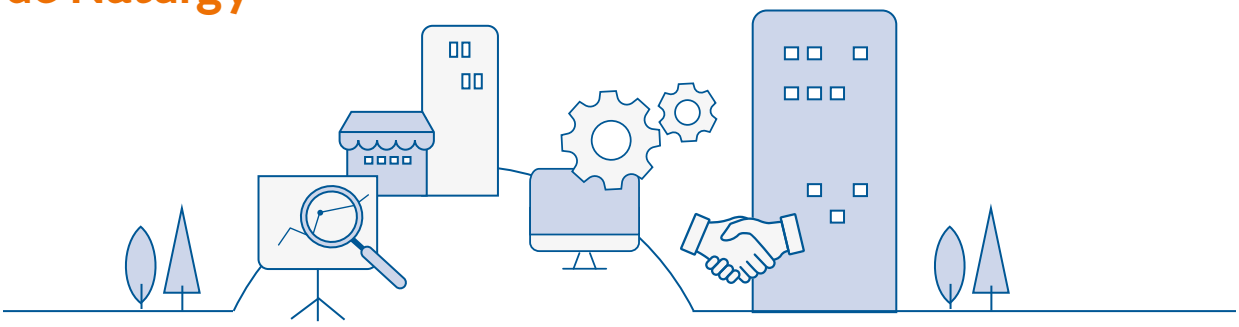
Nuestra visión Customer Experience

- "**Los clientes están en el centro** de todo lo que hacemos".
- "**Tratamos a nuestros clientes como nos gustaría que nos tratasen a nosotros**".
- "Nos gusta **innovar para hacer el día a día más fácil a nuestros clientes**".

Los cuatro **ejes de valor** de la compañía para adaptar los modelos de negocio al nuevo entorno energético:

01. Desarrollo de nuevos productos verdes, sostenibles y socialmente responsables.
02. Transformación mediante tecnología e innovación.
03. Ser pioneros en ideas nuevas, simples y escalables.
04. Transformación vinculada a la reducción de costes para los clientes.

Modelo de atención al cliente de Naturgy



Modelo operativo y formativo

Buscando anticipar las necesidades que plantean los clientes.

Modelo tecnológico

Apostando por una revolución tecnológica y digital.

Modelo de contratación y económico

Modelo de alianzas con proveedores y alineamiento de objetivos *win-win*.

Nuevas vías de comunicación

3,5x
Aumento en las ventas digitales.

41%
Incremento de la factura *online*

Nueva área clientes
Entorno digital mejorado.

Naturgy ha avanzado en la consolidación de la **Política Global de Experiencia de Cliente** a través de diferentes acciones:

- **Desarrollo y lanzamiento del Corporate Application Form**, aplicación informática especializada en *reporting*, permitiendo recoger datos cualitativos y cuantitativos, y generando un repositorio de consulta.
- **Consolidación de un nuevo modelo de relación con el cliente**, basándolo en un modelo más proactivo de comunicación hacia el cliente (rediseño de la factura, evolución de áreas privadas del cliente, asistente virtual, nuevos canales de comunicación, etc.).

Gestión de reclamaciones de clientes

1.657.131
Reclamaciones y quejas gestionadas.

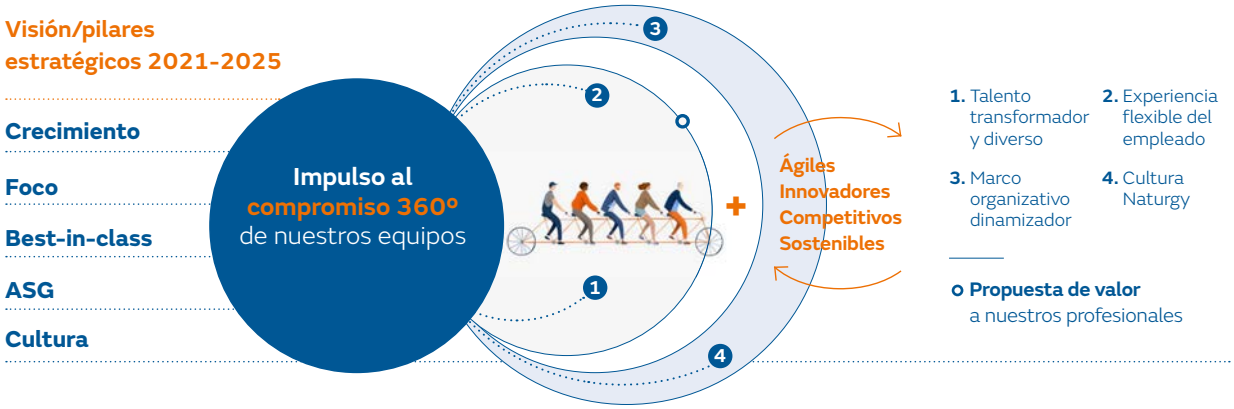
12,51 días
Tiempo medio global de resolución de reclamaciones.

4,8%
Porcentaje de reclamaciones sobre el total de contactos con clientes.

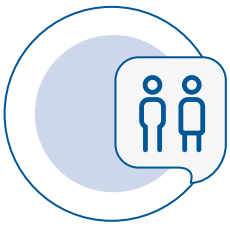
Compromiso y talento

Compromiso 360º de nuestros equipos

En la estrategia de personas "Compromiso 360º" ponemos **la experiencia del equipo en el centro de las decisiones y acciones de la compañía**. Esto quiere decir que en Naturgy estamos comprometidos a desarrollar y mejorar la experiencia profesional de las personas, con una visión compartida de futuro a través de cuatro ejes concretos:



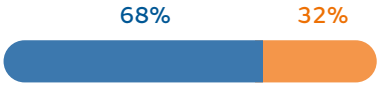
Nuestros compromisos



- Mejorar la identificación, captación y fidelización del **talento.**
- Favorecer el **desarrollo profesional** dentro del modelo de gestión del talento.
- Promover un **entorno de trabajo motivador** que premie el esfuerzo.
- Asegurar **mecanismos de conciliación** entre vida profesional y personal.
- Fomentar la **diversidad, igualdad, respeto, escucha y diálogo** permanente.
- Promover una interlocución constante entre la compañía y los **representantes sociales.**

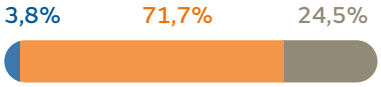
Nuestros indicadores

Género



● Hombres ● Mujeres

Edad



● <30 ● 30-50 ● >50

Contratos

● Equipo directivo ● Mandos intermedios
● Técnicos ● Puestos operativos

7.231
Empleados.

21,2%
Mujeres en puestos directivos.

97,5%
Contratos indefinidos.

5M€
Inversión en formación anual.

70,0%
Empleados incluidos en convenio colectivo.

Objetivos
de diversidad adquiridos en el
Plan Estratégico 2021-2025:

40%
Presencia femenina en niveles directivos

10%
Plantilla menor de 30 años.

Naturgy utiliza **herramientas de *business intelligence*** para gestionar mejor a su plantilla:

People Analytics

La función, creada en 2021, centraliza y potencia la explotación de la información, contribuyendo a **procesos óptimos y ágiles** para la toma de decisiones en el ámbito de las personas.

Naturgy mide el estado de ánimo de la compañía para mejorar la experiencia del empleado:

Happyforce

En 2021 Naturgy ha puesto en marcha un nuevo modelo de satisfacción y compromiso entre los profesionales a través de la herramienta Happyforce. Permite obtener métricas de compromiso, recomendación y felicidad que después son analizadas por un grupo de trabajo, para diseñar y poner en marcha acciones de mejora.

Objetivo satisfacción
del empleado (NPS):

24%
NPS a 2021

40%
NPS a 2025

Cadena de suministro

Naturgy planifica y desarrolla sus actividades asumiendo que **nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas.**

8
Accidentes con tiempo pérdido
(4 en 2020)

201
Días pérdidos por accidentes
(438 en 2020)

0
Fallecidos
(0 en 2020)

Plan de seguridad 2021-2023

En el primer trimestre de 2021 el Comité de Dirección de Naturgy aprobó un ambicioso plan con seis ejes transversales materializados en más de 30 líneas de acción específicas con el objetivo de reducir la accidentabilidad de empleados propios y empresas colaboradoras:

- **Liderazgo visible y cultura de seguridad:** fortalecer acciones de liderazgo y sensibilización.
- **Empresas colaboradoras:** mejorar el control y reducir la mortalidad asociada.
- **Digitalización y *reporting*:** mejorar la seguridad a través de la innovación y la tecnología.
- **Disciplina operativa y métricas de esfuerzo:** asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y los objetivos definidos en el modelo de gestión de la seguridad.
- **Seguridad en grandes obras y proyectos:** garantizar la integración de la seguridad en todas las fases de las obras de desmantelamiento y en los nuevos proyectos de generación.
- **COVID-19:** asegurar la disponibilidad de protocolos COVID-19 en toda la compañía.

Innovación y desarrollo de nuevos negocios

La innovación como piedra angular para la transición ecológica

Como **palanca clave de crecimiento,** la incorporación de nuevas o mejores prácticas, modelos de negocio y soluciones tecnológicas resulta esencial. Las actividades y productos innovadores de Naturgy proporcionan una **amplia oferta de servicios de valor añadido** e impulsan la **innovación sostenible como motor de desarrollo económico,** todo ello **poniendo al cliente en el centro y garantizando la competitividad** de la compañía a largo plazo.

Nuestros compromisos

- Innovar hacia la **digitalización, automatización y optimización** de procesos.
- Garantizar la **seguridad, la mejora operacional y el fácil acceso a la información** para la toma de decisiones.
- Optimizar la **generación de energías renovables** de eficiencia energética.
- Aprovechamiento de la energía mediante **consumos eléctricos gestionables y flexibles.**
- Generación de **gases renovables,** como el hidrógeno verde o el biometano.

Nuestros indicadores

(millones de euros)	**2021**	**%**	2020	%
Inversión en innovación de proceso	**39**	**66,1**	26	72,0
Inversión en innovación de producto	**11**	**18,6**	6	15,8
Inversión en innovación en marketing	**4**	**6,8**	0	1,1
Inversión en innovación en organización	**5**	**8,5**	2	5,7
Inversión en innovación social	**0**	**0,0**	2	5,4
Total I+D+i	**59**	**100,0**	37	100,0

Líneas de acción en biometano

Proyectos principales

- **Proyecto Elena** (Barcelona). Puesta en marcha de la primera instalación para inyectar gas renovable procedente de vertedero en la red de distribución de gas. Ha supuesto una inversión de 2,2 millones de euros y producirá 12 GWh/año de biometano.
- **Segunda fase del proyecto Unidad mixta de gas renovable** (A Coruña). Proyecto de investigación que ya ha conseguido resultados notables, como la puesta en marcha de una planta de purificación basada en membranas en una depuradora y de la primera planta de metanación biológica en España.
- **Proyecto Paja de arroz Valencia** (Valencia). Acuerdo para impulsar un proyecto de economía circular. A partir de la paja de arroz, se producirán 87 GWh/año de gas renovable, permitiendo ahorrar 150.000 toneladas de CO_2 a la atmósfera.

Líneas de acción en hidrógeno

Principales iniciativas llevadas a cabo

- Desarrollo de *hubs* de producción de hidrógeno renovable vinculados a zonas de transición justa, especialmente en áreas afectadas por el cierre de las centrales térmicas de carbón del grupo.
- Desarrollo de una planta de hidrógeno verde en La Robla (León), que favorecerá la mayor penetración de energías renovables en sectores de difícil electrificación.
- Otros proyectos similares de producción de hidrógeno a partir de energía renovable en Galicia y Asturias.
- Proyectos de producción de hidrógeno *onsite* vinculados a la industria electro intensiva.

Líneas de acción en sistemas de almacenamiento

La penetración de energías renovables plantea para el sistema energético el reto de dotarse de herramientas de flexibilidad **que permitan gestionar la producción, acompasar la generación y el consumo.** Por ello, el **almacenamiento de la energía es clave** en la seguridad y calidad del suministro, y Naturgy está trabajando en el desarrollo de varias iniciativas relacionadas:

Proyectos de hibridación en el parque de generación eólico y fotovoltaico, lo que permitirá que la energía renovable que se incorpore al sistema eléctrico sea gestionable.

Despliegue de almacenamiento *stand alone* en ubicaciones clave por encontrarse en zonas de congestión de red o de pérdida de capacidad firme por cierre de centrales térmicas.

Desarrollo de un nuevo modelo de almacenamiento que permita la optimización técnica y económica de la implantación de sistemas hibridados en parques pequeños y próximos geográficamente.

Otros proyectos destacados

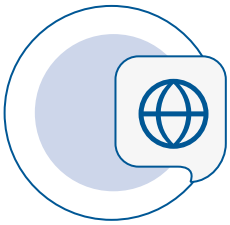
- **DALI (Drone AI Line Inspection).**
  Uso de drones para inspeccionar líneas aéreas e inteligencia artificial para el análisis automático de las imágenes.
- **Monitorización de tierras en centros de transformación.**
  Optimización de la verificación periódica reglamentaria de las redes.
- **Darwin.**
  Desarrollo de nueva plataforma digital de venta de energía.
- **Hibridación de un sistema de almacenamiento de energía.**
  Análisis del impacto del sistema de almacenamiento en hibridación con otras tecnologías.
- **Integración de tecnologías en edificios residenciales.**
  Instalación de bomba de calor de absorción, consiguiendo una mayor eficiencia al integrarla con otras tecnologías.
- **SM@RT.**
  Transformación de procesos corporativos y negocios de Naturgy.

Responsabilidad social

Comprometida con el desarrollo económico y social

Naturgy está comprometida con el **desarrollo económico y social de las regiones en las que opera,** aportando conocimientos y capacidad de gestión, y destinando parte de los beneficios a la inversión social de los territorios. Como empresa comprometida con la sociedad y proveedora de un bien básico como es la energía, el compromiso de la compañía con la sociedad pasa por ofrecer un **suministro de calidad y continuo,** así como por entender y contribuir a **afrontar y solucionar retos asociados al acceso a la energía como los que afectan a colectivos vulnerables;** o a minimizar los efectos que la transición energética tiene en algunos territorios a través de las iniciativas de transición justa. En el abordaje de estos retos, el papel de la Fundación Naturgy es clave.

Nuestros compromisos



- **Garantizar un diálogo fluido y bidireccional,** promoviendo la involucración en las comunidades respetando la cultura, las normas y el entorno.
- **Realizar evaluaciones del impacto social** producido por nuestra actividad.
- **Desarrollar iniciativas para la creación de valor compartido** y de impacto social positivo en proyectos energéticos.
- **Promover la educación, salud, investigación y la inclusión**.
- **Transferir conocimiento y valores** a la sociedad.

Nuestros indicadores

10,1 M€
Inversión social total

2.769 M€
Contribución fiscal total

Valor económico generado

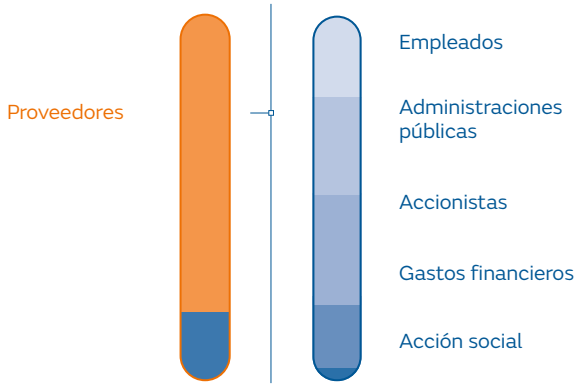
23.441 M€

Valor económico **retenido**

947 M€

Valor económico **distribuido**

22.494 M€



Plan de Vulnerabilidad Energética en España

Naturgy, a través de su Fundación, continúa desarrollando el plan como prioridad y eje troncal de las actividades para paliar la situación de vulnerabilidad y pobreza energética.

Los objetivos son:

- Mejorar la gestión y la relación con el cliente en los casos de vulnerabilidad energética.
- Optimizar el intercambio de información con ayuntamientos para una mejor identificación de las situaciones de vulnerabilidad energética.
- Desarrollar actividades con las entidades que trabajan para paliar los casos de pobreza energética y detectar situaciones de vulnerabilidad.

Durante 2021 se han desarrollado las siguientes iniciativas:

- Concesión del premio de la **II Edición del Premio a la Mejor Iniciativa Social en el Ámbito Energético.**
- Consolidación del **Fondo Solidario de Rehabilitación Energética,** con el objetivo de financiar mejoras de eficiencia energética en hogares vulnerables. **Se han firmado convenios con 18 entidades y se han realizado 769 rehabilitaciones** a partir de donaciones de particulares y aportaciones de la Fundación.
- Continuidad del **voluntariado energético** con talleres divulgativos sobre eficiencia energética e informes de asesoramiento para mejorar las condiciones de confort en el hogar y conseguir un ahorro económico en la factura. **Se han atendido a 2.110 familias vulnerables.**
- Continuidad de la actividad de la **Escuela de Energía** para dar soporte a administraciones públicas y tercer sector en la lucha contra la pobreza energética. **Se han realizado 236 talleres a 3.861 asistentes. 46% de familias vulnerables formadas y 54% de profesionales formados.**
- Continuidad de la participación en dos **proyectos europeos,** Social Watt y EPIU (Energy Poverty Intelligence Unit), financiados por la UE y dirigidos a la identificación de la pobreza energética, definición de indicadores y desarrollo de medidas contra la vulnerabilidad energética.
- Participación activa en el consejo asesor de la **Cátedra Energía y Pobreza** de la Universidad de Comillas.

Acuerdo para una Transición Energética Justa

Ligado al Acuerdo establecido con el gobierno de España y los sindicatos, Naturgy ha elaborado planes de acompañamiento para cada una de las centrales cerradas.

Los focos de actuación prioritaria son:

- Propuestas de nuevas inversiones en energías renovables en los mismos territorios.
- Planes de recolocación de personal propio.
- Priorización de trabajadores de empresas auxiliares.
- Búsqueda de inversores.
- Colaboración en los planes de apoyo para la mejora de la empleabilidad en las nuevas actividades, incluyendo planes de formación específicos.

Evolución del desmantelamiento en 2021:

Una vez obtenidas las necesarias autorizaciones administrativas, Naturgy ha terminado el proceso de cierre de las centrales de carbón de Anllares (Castilla y León), La Robla (Castilla y León), Meirama (Galicia) y Narcea (Asturias) iniciado en 2018.

Índices y reconocimientos

Distintivos

Certificación EFR Global

Certificación Top Employer España 2021

Certificado Código de Principio Diversidad Generacional

Certificación Bequal

Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE)

Corporate Learning Improvement Process

Empresa Saludable

Rankings, monitores y premios

Ranking Merco Talento España

Top30 empresas en España comprometidas con la Diversidad y la Igualdad

Ranking Universum

Ranking Actualidad Económica

Mi Empresa Es Saludable (MEES)

Mejor Empresa Energética
Mejor CEO de 2021
Platts Global Energy Awards

Índices

El propósito de Naturgy es
“**Transformar** el mundo a través
de la energía, abordando con determinación
los retos de la **transición energética**
y las demandas de la **sociedad**
y de nuestros **clientes**, trabajando
con **excelencia, transparencia**
y el **talento** de un **equipo** comprometido.
Y queremos hacerlo **juntos**: con nuestros
empleados, clientes, accionistas y
colaboradores”.

Naturgy
Transforming together

Naturgy

www.naturgy.com