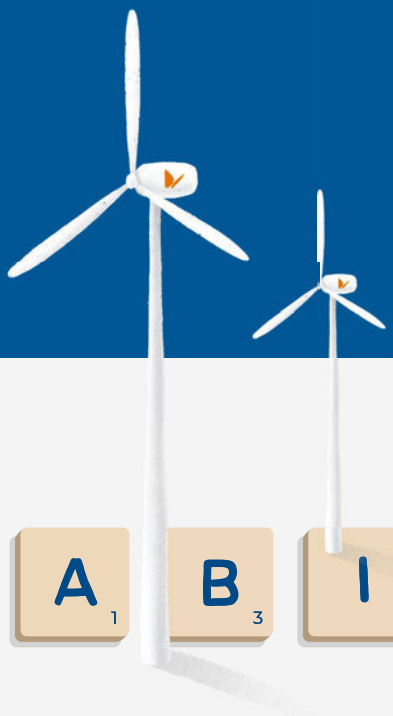
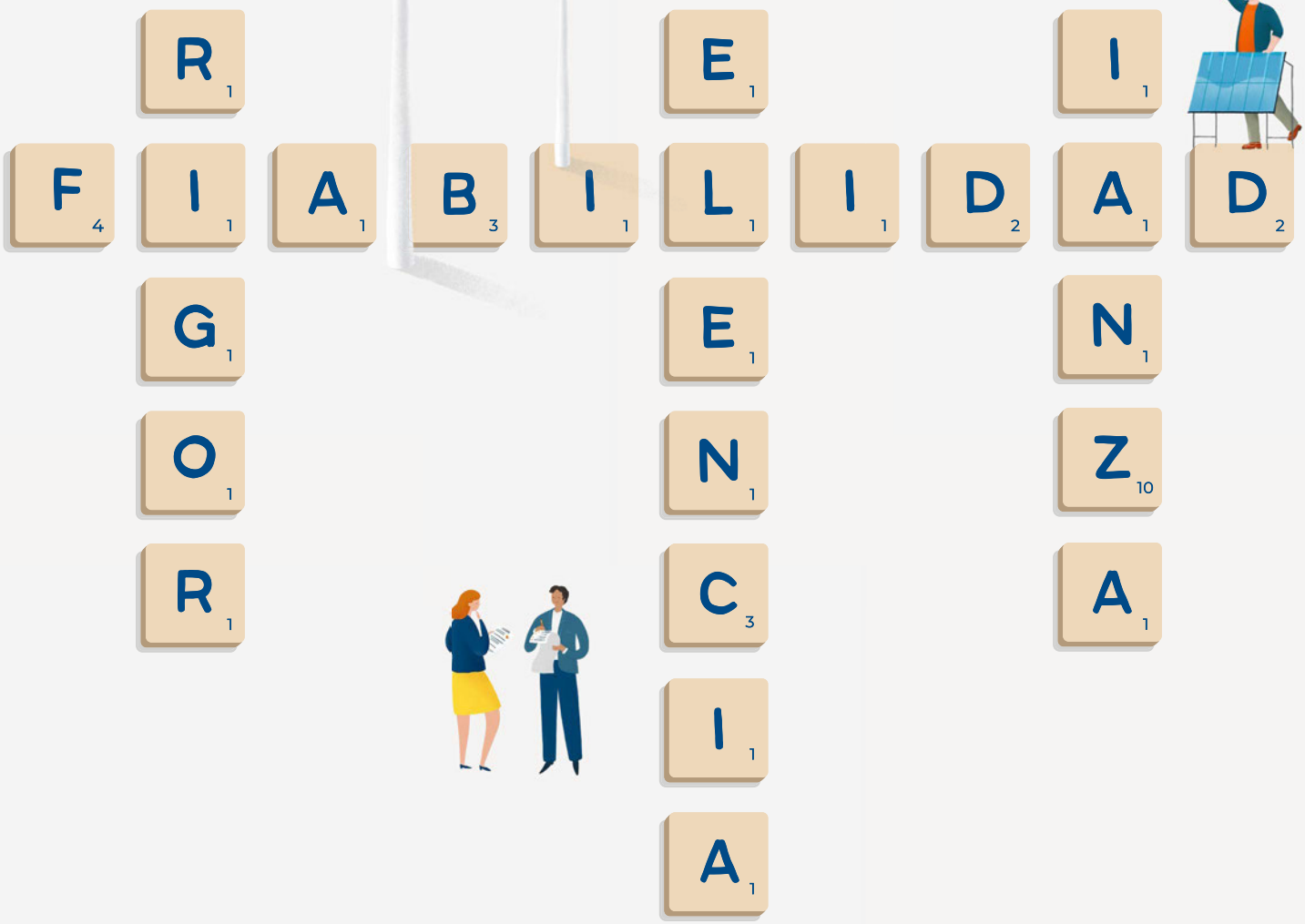
Informe de **Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera**

2022





Naturgy

Transforming together

Acerca del ISEINF

TRANSFORMING

TOGETHER

El Informe de Sostenibilidad y Estado de Información No Financiera (ISEINF) recoge la información de carácter no financiero de Naturgy, con el objeto de dar a conocer a todos los grupos de interés y con total transparencia los hechos e hitos más relevantes relativos a aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) ocurridos en el ejercicio. Dicho informe está incluido en el Informe Anual Consolidado de Naturgy.

El ISEINF recoge la visión de futuro y el modelo de negocio de la compañía en consonancia con la relación que mantiene con sus grupos de interés. Así, en el marco de la Política de Responsabilidad Corporativa, y a partir de las palancas del Plan de Sostenibilidad de la compañía, el informe describe la identificación y gestión de sus impactos potenciales y reales, negativos y positivos, sobre la economía, el medioambiente y las personas.

El ISEINF incluye además tres informes anuales con identidad propia para el gobierno ASG de la compañía, el Informe TCFD, el Informe Taxonomía UE y el Informe sobre el Bono verde. Para la elaboración de todos ellos se han tenido en cuenta los estándares aplicables de Global Reporting Initiative (GRI), la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad, los Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y el reglamento de la Taxonomía UE. Como garantía de buen gobierno, toda la información ha sido verificada por expertos independientes.

Este resumen ejecutivo ofrece una síntesis de los hechos más destacados y la información clave del ISEINF.

Accede a los
Informes Anuales 2022

Carta del Presidente

Estimado lector,

Si hubiera que resumir 2022 en una frase, posiblemente se podría describir como el año en el que salimos de una pandemia y entramos en una crisis energética global, sin que visualicemos todavía su duración.

Además de las pérdidas humanas, que es lo más importante, el daño social que está provocando este conflicto, y sus efectos colaterales en los mercados globales de la energía y, especialmente, en Europa, son significativos. El encarecimiento de la energía ha tenido un efecto directo sobre los consumidores finales y, además, como suministro clave para la industria, ha provocado un aumento de los costes que ha generado una espiral inflacionaria y una ralentización del crecimiento económico. En respuesta a esto, las autoridades económicas y monetarias europeas han iniciado una senda de sucesivas revisiones al alza de los tipos de interés que previsiblemente se extenderán a 2023 y que pueden tener un impacto en las decisiones de endeudamiento e inversión de empresas y familias.

Si bien, en un primer momento, la apuesta europea por la transición hacia una economía baja en carbono pudo verse cuestionada, el actual contexto ha puesto de manifiesto la necesidad de que Europa acelere el proceso de transición e independencia energética, y continúe invirtiendo en el desarrollo de nuevas tecnologías como los gases renovables, el almacenamiento y la implantación acelerada de plantas de generación eléctrica renovable.

Naturgy, un actor clave en la transición energética

Con el objetivo de afianzar nuestro compromiso con la transición energética y la descarbonización de la economía, el pasado mes de mayo Naturgy se adhirió a la alianza“CEO Climate Leaders”. Esta alianza fue creada en 2014 para apoyar e impulsar el Acuerdo de París sobre cambio climático.

Pese a que durante este año se ha evidenciado de forma muy clara que la diversificación de las fuentes de aprovisionamiento de gas es clave para garantizar el suministro energético y que, a día de hoy, el gas natural sigue siendo fundamental para cubrir la demanda de electricidad, Naturgy quiere ser un actor relevante en la evolución del sector hacia una transición energética realista y compatible con nuestro entorno y por ello ha continuado desarrollando su hoja de ruta prevista en el Plan Estratégico.

Así, las inversiones materiales e intangibles han crecido casi un 30% en 2022. Del total invertido, más de un 60% se ha destinado al crecimiento, principalmente a la construcción de diferentes proyectos renovables y al desarrollo de redes. Cabe destacar que dos tercios de las inversiones son elegibles según la Taxonomía de la UE, mostrando de este modo la solvencia de un modelo de negocio sostenible y la creación de valor a largo plazo en favor del planeta y las personas.

Naturgy sigue apostando por su estrategia de desarrollo de renovables y ha alcanzado más de 5,5 GW de potencia operativa en el periodo. En España, en 2022, hemos puesto en operación diez plantas eólicas y fotovoltaicas, hemos iniciado las obras para otras nueve instalaciones más y estamos desarrollando proyectos de construcción de aproximadamente 30 parques eólicos y plantas fotovoltaicas que se espera entren en funcionamiento en los próximos meses. Fuera de España, destaca el inicio de la construcción de la primera planta fotovoltaica en Estados Unidos que, con una superficie de más de 800 hectáreas, será la mayor de Naturgy en el mundo.

También en 2022, hemos hecho realidad el desarrollo de tecnologías como el hidrógeno, la eólica marina, el biometano o el almacenamiento. En el ámbito del hidrógeno, en colaboración con Repsol y Reganosa, hemos comenzado el desarrollo de un hub de hidrógeno renovable de hasta 200 MW en Meirama, uno de los emplazamientos donde operamos durante décadas una de nuestras centrales térmicas de carbón.

Por otra parte, déjenme mencionar el proyecto Catalina que, en consorcio con otras empresas y destinado a la producción de hidrógeno y amoniaco verde, tiene potencial para crear 5.000 puestos de trabajo y evitar la emisión de un millón de toneladas de CO_2 al año. Este proyecto conectará los recursos renovables de Aragón con los centros de consumo industrial en la costa este de España mediante una infraestructura sostenible.

Durante 2022, Naturgy ha reafirmado su compromiso por la energía eólica marina y participa en el consorcio europeo NextFloat que probará un innovador sistema eólico flotante de 6 MW de potencia, en el Mar Mediterráneo, con el objetivo de probar su escalabilidad y futuro desarrollo comercial. Además, hemos alcanzado un acuerdo con Equinor para el desarrollo de un parque marino de más de 200 MW en las Islas Canarias.

Según estudios realizados recientemente, el potencial de España para la producción de biogás es de más de 160 TWh al año, lo que equivaldría a cubrir casi la mitad de la demanda nacional de gas natural. Esta transición llevaría asociada necesidades de inversión superiores a los 40.000 millones de euros -casi un 4% del PIB nacional- y la generación de 62.000 puestos de trabajo, entre directos e indirectos. Naturgy apuesta firmemente por esta energía y prueba de ello es que en 2022 ya hay cuatro plantas de biometano inyectando a la red en España y una en Chile, que generan 0,2 TWh.

Adicionalmente, quisiera resaltar dos de los proyectos más innovadores que está desarrollando la compañía. Por un lado, la construcción de la primera planta híbrida solar y de almacenamiento de Naturgy en Australia. Por otro, conscientes de las necesidades que planteará a medio plazo el desmantelamiento de instalaciones de generación renovable, Naturgy en colaboración con otras entidades, participa en el proyecto “GiraWind” que ha creado la primera empresa de España que se dedicará al desmantelamiento y reciclaje integral de parques eólicos con el objetivo de reacondicionar y valorizar el mayor volumen de materiales posible.

Los proyectos anteriores representan el futuro de Naturgy, y la apuesta por la generación renovable ya es una realidad, como lo demuestra el hecho de que en 2022 la capacidad instalada libre de emisiones ha representado casi un 40% de toda nuestra potencia de generación eléctrica instalada.

“Naturgy mantiene su apuesta por **estar cerca de todos sus públicos de interés,** entre los que destacan clientes, ciudadanos y accionistas, trabajando para dar soluciones que tengan valor añadido”.

La compañía también ha potenciado las inversiones en sus redes de distribución, necesarias no sólo para acercar el producto de estas tecnologías al consumidor final, sino imprescindibles para garantizar la seguridad tanto de suministro como de la operativa diaria. Nuestras redes de distribución de gas y electricidad, activos fundamentales de la compañía, están siendo renovados constantemente para incorporar el mejor y más actual estado del arte de la tecnología, una demostración de compromiso de Naturgy con la perdurabilidad de su negocio y la adaptación al devenir de la innovación.

Naturgy entiende que la lucha contra el cambio climático debe vincularse con el impulso de la restauración del capital natural y la biodiversidad a través de iniciativas alineadas con la prevención, reducción y compensación de los impactos, para avanzar en el compromiso de no pérdida neta de biodiversidad y la potenciación del valor de los entornos naturales. En este sentido, sólo en 2022, desarrollamos 345 iniciativas de biodiversidad, el 20% de carácter voluntario, así como actuaciones de restauración ambiental en 50 hectáreas, de las que más del 30% corresponde a espacios, hábitats o especies protegidas.

Naturgy, un agente para la promoción de la transición justa y al lado de sus clientes

Naturgy, a pesar de la volatilidad y las incertidumbres, mantiene su apuesta por estar cerca de todos sus públicos de interés, entre los que destacan clientes, ciudadanos y accionistas, trabajando para dar soluciones que tengan valor añadido en este contexto convulso.

Así, hemos continuado con nuestras“Iniciativas Compromiso”, con las que Naturgy fue pionera en la protección de clientes afectados por la volatilidad de los precios de la energía. Durante 2022, hemos lanzado Compromiso Gas Industrial, para que grandes consumidores puedan contar con una oferta estable a dos años, y un servicio de atención personalizada y directa en exclusiva para las comunidades de vecinos. Se suma a la oferta Compromiso Electricidad lanzada a finales del año pasado, y son una demostración de cómo la compañía entiende su responsabilidad social.

Igualmente, hemos reforzado los canales de atención al cliente multiplicando por doce los agentes que atienden las peticiones para contratar la Tarifa de Último Recurso (TUR) de gas, actualmente la más económica del mercado, y hemos habilitado un formulario a través de la página web para facilitar el paso de clientes a la TUR. Gracias a ello, Naturgy ha gestionado en la segunda mitad de 2022 cerca de 150.000 traspasos a la TUR y ha pasado a ser la compañía con más clientes acogidos a esta tarifa en España, cerca de 1,7 millones.

Otro hito destacable de nuestra oferta comercial ha sido la promoción de las soluciones de autoconsumo, con capacidad para generar ahorros para los consumidores de hasta el 70% en la factura de la luz.

Como compañía comprometida con las comunidades y los entornos donde realiza su actividad, no quiero dejar de mencionar que Naturgy ha seguido avanzando en el desmantelamiento de los emplazamientos que albergaron las centrales térmicas de carbón que la compañía cerró en 2020 y ha continuado trabajando en la ejecución de los planes de acompañamiento asociados. En este sentido me gustaría destacar la obtención de la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) favorable para el parque eólico de Meirama y nuestra apuesta por la promoción del empleo y la formación que se ha visto reforzada gracias al acuerdo firmado entre el Instituto de Transición Justa y la Fundación Naturgy.

2022, un año clave en la ejecución de la visión de negocio

Todos estos hitos en términos de desarrollo tecnológico, despliegue de renovables e inclusión social suponen un progreso relevante en la ejecución de nuestros Plan Estratégico y Plan de Sostenibilidad.

En febrero de este año, el Consejo, a propuesta del Comité de Dirección, aprobó por unanimidad impulsar un proyecto para potenciar el papel de Naturgy en la transición energética, potenciar las inversiones y acelerar su Plan Estratégico, y generar valor para sus accionistas: el proyecto Géminis. El proyecto consiste en la creación de dos grandes grupos energéticos, cotizados y con perfiles de negocio claramente diferenciados.

Si bien el Consejo sigue monitorizando los avances de todos los análisis del citado proyecto, que hasta ahora confirman su idoneidad estratégica, a cierre de 2022, la volatilidad actual de los mercados, la evolución de la coyuntura energética y las múltiples incertidumbres regulatorias, aconsejan ralentizar y adecuar el calendario de ejecución a la evolución de todos estos acontecimientos.

A pesar de ello, el adecuado progreso en la ejecución de la estrategia se ha visto reflejado en los resultados de la compañía. En particular, Naturgy ha registrado en 2022 un EBITDA de 4.954 millones de euros con un resultado neto de 1.649 millones.

El negocio de redes en España y Latinoamérica alcanzó un EBITDA de 2.475 millones de euros en el ejercicio, que supone un incremento del 9% respecto a 2021 debido, a las eficiencias operativas y, en Latinoamérica, apoyado también por la actualización de tarifas, que recogen la inflación de periodos anteriores, así como los efectos positivos de tipo de cambio.

El buen comportamiento del negocio liberalizado explica también el incremento del EBITDA del grupo, siendo los negocios de Gestión de la Energía y de Comercialización los que más contribuyeron al crecimiento del ejercicio, mientras que Renovables y Nuevos Negocios, se han visto afectados por la baja producción hidráulica en España.

Estos resultados permiten a la compañía reducir su deuda y mejorar la ratio de deuda financiera neta sobre EBITDA de 3,6 veces, en 2021 a 2,4 veces, así como mantener un elevado nivel de contribución fiscal con 3.503 millones de euros generados para las administraciones públicas y, al mismo tiempo, mantener su compromiso de inversión.

Más allá de los resultados financieros, nuestra gestión de la sostenibilidad también ha sido merecedora del reconocimiento del mercado. Como ejemplo de ello, la compañía ha sido reconocida por Ecovadis con la medalla Platino, lo que sitúa a Naturgy entre el 1% con mejor valoración de todas las empresas evaluadas por esta plataforma de calificación. Además, hemos sido reconocidos una edición más como empresa líder mundial por nuestra acción frente al cambio climático por parte del prestigioso índice Carbon Disclosure Project (CDP) y un año más, de manera ininterrumpida desde hace dos décadas, Naturgy continúa formando parte del índice FTSE4Good.

Naturgy, un equipo humano a la altura de los retos

Todo lo anterior no hubiera sido posible sin la confianza, el trabajo y el esfuerzo de todas las personas que forman parte de este proyecto de empresa, con quien Naturgy mantiene un fuerte compromiso con su desarrollo, a través del impulso al liderazgo inclusivo, una experiencia profesional dinámica y de reconocimiento, un marco organizativo flexible y su cultura transformadora, prueba de ello es el aumento del 20% en 2022 de las horas destinadas a formación.

Así mismo, este compromiso queda de manifiesto con la firma del Convenio Colectivo 2021-2024, donde el fomento de la conciliación y la diversidad de género es uno de sus pilares fundamentales. Destaca la apuesta por la incorporación de nuevo talento a través de programas como “Flex & lead” y la gestión de la diversidad e igualdad. Fruto de estas iniciativas se ha producido un incremento de representación femenina en la plantilla, que en la actualidad supera ampliamente el 30%.

Por todo ello, quiero 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 y, de forma especial, la confianza y el compromiso de todos los profesionales vinculados a Naturgy. Los logros que menciono en esta carta, y los que aparecen a lo largo del informe, les pertenecen a todos ellos, sin lugar a dudas.

Muchas gracias a todos,

Francisco Reynés
Presidente Ejecutivo

Madrid, marzo 2023.

Principales hitos 2022

Naturgy mantiene su compromiso por avanzar en la transición energética. En 2022, las inversiones crecieron un 29% con respecto al año anterior, hasta alcanzar los 1.907 millones de euros, principalmente en energías renovables y redes de distribución.

Incremento de la potencia renovable instalada hasta el 34%. Naturgy cuenta ya con 5,5 GW de potencia operativa de renovables, de los que 1 GW ha entrado en operación en 2022.

Producción e inyección de gas renovable en la red de distribución de gas. Naturgy ha inyectado 0,2 TWh de biometano en sus redes de gas y cuenta con una cartera de 43 proyectos en desarrollo para la producción de biogás a partir de residuos y la posterior producción e inyección de biometano en la red de gas natural.

Solvencia del modelo de negocio frente a la Taxonomía de la UE. El indicador de volumen de negocios muestra un 26% de elegibilidad, el de Opex asciende al 50% y el de Capex alcanza el 67%.

Reducción del 24% de la huella de carbono (alcances 1, 2 y 3) respecto a 2017. En 2022, se ha producido una reducción de la huella de carbono total (alcances 1, 2 y 3) del 17% respecto a 2021 y del 24% versus el año base 2017.

345 iniciativas de biodiversidad en marcha a nivel internacional, el 20% de carácter voluntario. Naturgy ha desarrollado actuaciones de restauración en 50 ha., el 31% de esta superficie corresponde a espacios, hábitats o especies protegidas

Iniciativas Compromiso pensando en los clientes. Para mitigar los efectos de los altos precios de la energía, Naturgy ofrece tarifas fijas a largo plazo, beneficiando a más de 500.000 clientes minoristas de electricidad y 6.000 comunidades de propietarios.

Acuerdo entre el Instituto para la Transición Justa y Fundación Naturgy. El protocolo establece líneas de colaboración en formación e investigación relacionadas con la promoción y recualificación del empleo verde en zonas de transición justa.

Compromiso con la cadena de suministro responsable. Se ha alcanzado un 83% de cobertura de auditorías ASG sobre el volumen de compra con riesgo alto en esta materia.

Naturgy firma el nuevo Convenio Colectivo para el período 2021-2024. El fomento de la conciliación familiar y la corresponsabilidad entre hombres y mujeres son pilares fundamentales.

Naturgy continúa avanzando en la paridad de género. El 34% de los puestos directivos son mujeres.

Programa “Flex & lead” con el objetivo a 2025 de incorporar a 300 jóvenes con diversidad de perfiles. Durante su vigencia, Naturgy ha incorporado más de 150 personas, de las que un 77% son mujeres.

Cifras 2022

Principales magnitudes económicas

Importe neto de negocios
33.965M€
22.140M€ en 2021

Beneficio operativo bruto
4.954M€
3.529M€ en 2021

Inversiones totales
1.907M€
1.484M€ en 2021

Beneficio neto
1.649M€
1.214M€ en 2021

Endeudamiento
54,7%
59,1% en 2021

Deuda neta/Ebitda
2,4x
3,6% en 2021

Dividendo pagado
1.164M€
1.290M€ en 2021

Cotización 31/12/22
24,31€
28,63€ en 2021

Beneficio por acción
1,72€
1,26€ en 2021

Principales magnitudes operativas

Distribución

Gas
386.464GWh
459.878GWh en 2021

Redes
136.272km
135.640km en 2021

Puntos de suministro
11.050 en miles
11.036 en miles en 2021

Electricidad
47.029GWh
41.754GWh en 2021

Redes
155.060km
153.981km en 2021

Puntos de suministro
4.827 en miles
4.776 en miles en 2021

Generación de electricidad

Capacidad instalada total
16.188MW
15.896MW en 2021
5.462MW capacidad renovable (5.170MW en 2021)

Producción neta total
47.029GWh
41.754GWh en 2021

Producción mediante fuentes renovables
9.353GWh
10.521GWh en 2021

Presencia geográfica

EE.UU.
Proyectos generación renovable (8 GW solar y 4,6 GW almacenamiento).

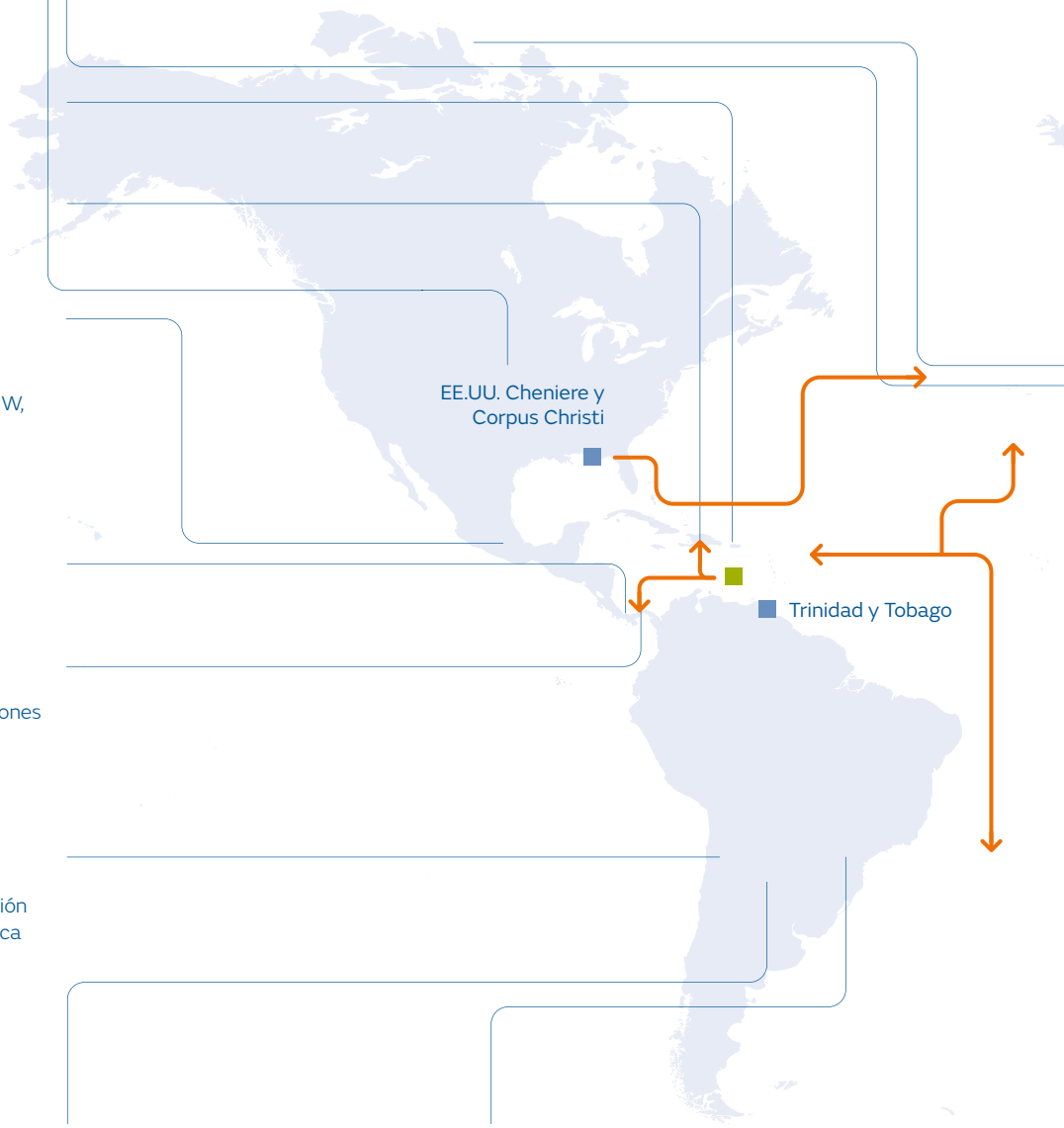
Portugal
Comercialización de GN/GNL y comercialización de electricidad.

España
Exploración, transporte, distribución y comercialización de gas y electricidad. Generación (ciclo combinado, nuclear, hidráulica, solar, cogeneración, mini hidráulica y eólica).

Puerto Rico
Infraestructura de GN/GNL (planta de regasificación) y generación.

República Dominicana
Generación (198 MW, fuel).

México
Distribución de gas (15 estados y 1,6 millones de clientes) y generación (2.446 MW, ciclos combinados y 234 MW, eólica).



Costa Rica
Generación (101 MW, hidráulica).

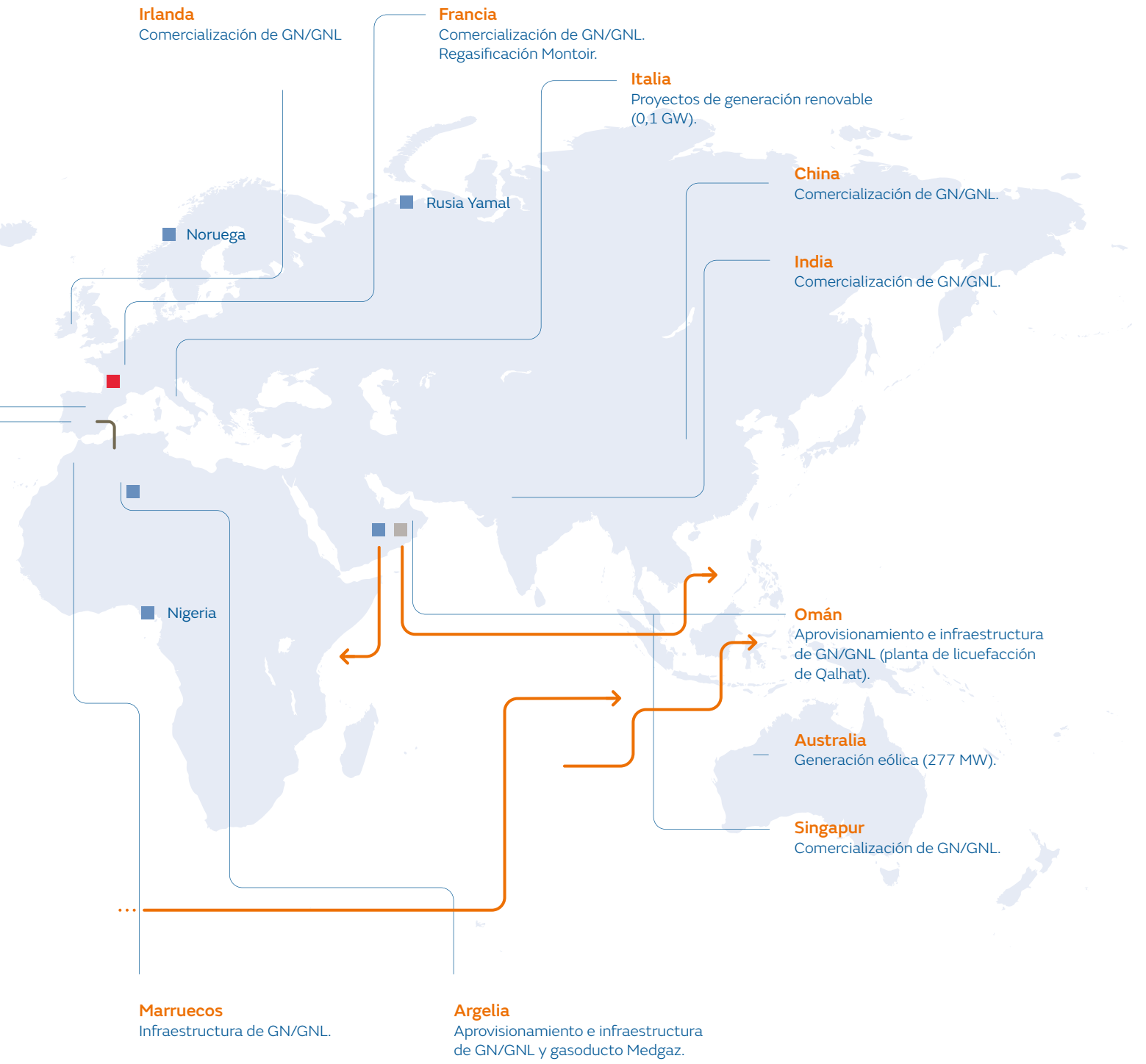
Panamá
Distribución de electricidad (Panamá centro, oeste, interior, Chiriquí y 0,7 millones de clientes), y generación (22 MW, hidráulica).

Chile
Distribución de gas (4 regiones y 0,7 millones de clientes). Comercialización de GN/GNL y generación (206 MW eólica y 128 MW solar).

- Flujo de gas.
- Gasoducto Medgaz.
- Planta de licuefacción.
- Planta de regasificación.
- Planta de regasificación arrendada.
- Contratos de gas a largo plazo.

Argentina
Distribución de gas (5 provincias incluyendo Buenos Aires y 2,2 millones de clientes) y distribución de electricidad (0,2 millones de clientes).

Brasil
Distribución de gas (Estado de Rio de Janeiro, São Paulo Sur y 1,2 millón de clientes). Comercialización de GN/GNL y generación (153 MW, solar).



La actividad en la Infraestructura de GN en Marruecos finalizó en octubre de 2021.

Naturgy
Transforming together

Repensar el futuro de la energía es garantizar energía sostenible y asequible para el futuro. En Naturgy sabemos que, **afrontar los retos** que hoy se presentan, **significa abordar cuestiones esenciales** como el cambio climático, la transición energética, la sostenibilidad y la transformación de la experiencia del cliente con una actitud abierta e innovadora, **identificando oportunidades, nuevos modelos de negocio y** desarrollando **soluciones que contribuyan al desarrollo y bienestar de la sociedad.**

Visión de futuro en Naturgy

Propósito y estrategia

Transforming together, el propósito de Naturgy, fue formulado durante 2021 en un contexto económico y social distinto al de hoy, si bien, casi dos años más tarde, mantiene su vigencia y parece más necesario que nunca.

En 2022, la compañía ha hecho frente a una amenaza a la paz mundial, sin precedentes en los últimos 50 años, que ha desatado una crisis en los mercados energéticos con severas consecuencias económicas todavía sin atisbos de finalizar. Aunque afecta de forma asimétrica a las distintas regiones, con Europa como continente más perjudicado, el aumento de la inflación como consecuencia de los precios de las materias primas, la ralentización económica y la subida de tipos de interés tienen una gran repercusión en familias y empresas.

Todo esto se une a la necesidad, cada vez más urgente, de avanzar en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero para poder cumplir con el Acuerdo de París y limitar lo máximo posible el calentamiento global, de tal forma que se minimicen los impactos sobre las personas y la naturaleza.

La transición energética se presenta, por tanto, como una herramienta clave para reducir la dependencia energética y de recursos, acelerar la lucha contra el cambio climático y, si se realiza de forma inclusiva y justa, procurar el progreso social y el bienestar de las personas.

Naturgy considera que los principios que deben gobernar esta transición energética están reflejados en su propósito, valores y Plan Estratégico de la compañía sobre la base de un modelo de negocio diversificado, presente en toda la cadena de valor de la energía y en diferentes países.

¿Quiénes somos?	**Nuestro modelo de negocio**	Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales (en adelante, Naturgy) constituye un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios presente en más de 20 países, suministra gas y electricidad a 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 16,2 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.
¿Cómo somos?	**Nuestros valores**	▪ ***Forward Vision:*** innovando para un futuro mejor. ▪ ***People Oriented:*** transformando desde el lado más humano. ▪ ***Excellence Driven:*** trabajando con excelencia. ▪ ***One Planet:*** por una sociedad más sostenible.
¿Qué queremos conseguir?	**Nuestro propósito**	***Transforming together:*** la transformación del mundo a través de la energía, abordando el reto de la transición energética y las demandas de la sociedad y los clientes. Naturgy quiere hacerlo junto a sus empleados, clientes, accionistas y colaboradores.

Continúa ›

¿Cómo lo vamos a conseguir?	**Nuestra estrategia**	▪ **Crecer:** llevar a cabo un crecimiento orgánico consistente con la transición energética y desplegar una rotación oportunista de los activos para acelerar la transformación. ▪ **Poner el foco:** en las actividades de renovables y redes de aquellas geografías y marcos regulatorios estables y reducir la volatilidad en los compromisos de aprovisionamiento. ▪ **Ser una compañía *best in class:*** llevar a cabo procesos de mejora continua, aumentando la huella digital y reinventando la relación con los clientes. ▪ **Continuar incorporando aspectos ASG:** arraigados en la esencia de la compañía, alineados con los ODS y guiados por metas tangibles para cumplir con los compromisos. ▪ **Cambiar la cultura:** impulsar la pasión en los empleados a través de valores fundamentales y estar alineados con los diferentes grupos de interés.

ASG en el centro de nuestra visión

El Plan Estratégico y el Plan de Sostenibilidad que emana de este reflejan los compromisos de Naturgy con el medioambiente, la sociedad y la gobernanza (ASG). Los principales objetivos a 2025 en ASG son los siguientes:

		2025	**2022**	2020	
(A) Medio ambiente Cero emisiones netas en 2050	▪ Reducción de emisiones. ▪ Biodiversidad.	24% >350	**24%** **345**	16% 265	Reducción de tCO_2 eq. (alcances 1+2+3) vs. 2017. Proyectos (#).
(S) Social Paridad de género en 2030	▪ Potenciar la diversidad. ▪ Extender ASG en la cadena de suministro.	>40% 95%	**34%** **83%**	27% 70%	Mujeres en cargos directivos. Proveedores auditados en ASG.
(G) Gobernanza Retribución del equipo directivo alineada con ASG	▪ Objetivos ASG como parte de incentivos de gestión. ▪ Reporte de riesgos de cambio climático y Taxonomía.	10% 100%	**10%** **90%**	3% Parcial	Remuneración variable vinculada a ASG. Implementación de TCFD y Taxonomía.

Compromiso con la sostenibilidad

Naturgy, como compañía energética, tiene la capacidad de realizar una contribución clave a la transformación social y el desarrollo sostenible de las comunidades en las que opera a través de su oferta de servicios y su gestión interna. En concreto, y en relación con la agenda de desarrollo sostenible en estos momentos vigente (la Agenda 2030 y los Objetivos de desarrollo Sostenible de Naciones Unidas), Naturgy contribuye directa o indirectamente a los ODS tal como se plasma en los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa:

Palanca	Nuestros valores	ODS	Nuestros compromisos
Integridad y confianza	*Excellence Driven*	8 10 12 16 17	Integridad y transparencia. Cadena de suministro responsable.
La oportunidad de los retos medioambientales	*Forward Vision* *One Planet*	3 6 7 9 11 12 13 14 15	Gestión responsable del medio ambiente.
Experiencia de cliente	*Excellence Driven*	7 9 11 12 17	Excelencia en el servicio.
Compromiso y talento	*Forward Vision* *People Oriented*	3 4 5 8 9 10	Interés por las personas. Seguridad y salud.
Innovación y desarrollo de nuevos negocios	*Excellence Driven*	7 8 9 11 12 13 15 17	Compromiso con los resultados. Excelencia en el servicio.
Responsabilidad social	*People Oriented* *Excellence Driven*	1 3 7 8 10 11 12 17	Compromiso social. Cadena de suministro responsable. Integridad y transparencia.

Modelo de negocio

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 con sus grupos de interés y avalar su responsabilidad con la transición energética.

En 2021, y de forma plenamente integrada con el Plan Estratégico de la compañía, se definió también el Plan de Sostenibilidad que contiene 6 palancas de actuación, 21 líneas de acción y 74 objetivos para mejorar la gestión y el desempeño de Naturgy en relación con aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que se ha identificado una mayor posibilidad de contribución. El Plan de Sostenibilidad contribuye así 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.

	Objetivo 2025	**2022**	2021
Palanca 1. Integridad y confianza			
Financiación sostenible y/o compatible con transiciones energéticas (financiación verde, bonos de transición...) (millones €)	5.492	**6.923**	6.337
Reuniones mantenidas con inversores ASG (número)	50	**24**	16
Implementación de la metodología de cuantificación de riesgos ASG (escala 0 riesgo bajo - 5 riesgo alto)	1,9	**2,0**	2,1
Coste por resolución de incidentes de ciberseguridad (coste directo, indirecto y reputacional) (€)/Desembolso IT (%)	0,3	**0,0**	0,0
Incidentes de Ciberseguridad/Millones de Ataques (%)	4,7	**2,8**	3,7
Índice internacional BitSight de Naturgy Energy Group, S.A.	790	**730**	690
Nivel de cobertura de auditorías ASG sobre volumen de compra con riesgo alto ASG (%)	95,0	**82,7**	72,2

Continúa ›

	Objetivo 2025	**2022**	2021
Volumen de compra con aceptación del Código Ético (%)	95,0	**95,4**	94,2
Implantación de la Guía de Recomendaciones de Gestión y Uso de Redes Sociales	Implantada	**En curso**	No
Mantener y renovar la Certificación ISO37001 y UNE19601 (gestión antisoborno y *compliance* penal)	Renovar	**Sí**	Sí
Imputaciones penales por delitos relacionados con la corrupción (número)	0	**0**	0
Auditoría anual externa del Modelo de Prevención Penal conforme al artículo 31 bis del Código Penal	Resultado favorable en todos los países sujetos	**Resultado favorable en todos los países sujetos**	Resultado favorable en todos los países sujetos
Contrapartes evaluadas en base a riesgo ASG (número) [1]	En definición	**61**	No disponible
Indicadores no financieros con salvedades (número)	0	**0**	0
Publicar el Informe de transparencia fiscal	Publicar informe transparencia fiscal	**En proceso**	No disponible
Grado de cumplimiento de las nuevas recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV (%)	Absorber todas las modificaciones de las recomendaciones de la CNMV que se puedan producir y comprometer el cumplimiento de aquellas otras que no tengan que ver con la composición del accionariado y el derecho a la representación proporcional, o relacionadas con compromiso adquiridos con anterioridad	**81**	81
Cumplimiento del modelo de gobierno de infraestructuras críticas (%)	95	**87**	40
Palanca 2. La oportunidad de los retos ambientales			
Emisiones absolutas GEI alcance 1 y alcance 2 (millones tCO_2eq)	11,4	**15,1**	13,5
Emisiones absolutas GEI alcance 3 (millones tCO_2eq)	114,1	**110,1**	136,5
Intensidad de CO_2 en generación eléctrica (tCO_2/GWh)	171	**279**	261

[1] El dato indicado para 2022 corresponde a la actividad desde julio de 2022, momento de implantación de la herramienta de evaluación del riesgo en contrapartes. Dada la reciente implantación de este sistema, una vez se disponga de más información la compañía definirá el objetivo para 2025.

Continúa >

	Objetivo 2025	**2022**	2021
Mix de generación de origen renovable medido en potencia instalada sobre total del grupo (%)	56	**34**	33
Capacidad de producción o inyección de gas renovable (TWh) [2]	1,0	**0,22**	0,21
Consumo total de agua (hm^3)	15,6	**18,8**	15,2
Producción total de residuos (peligrosos + no peligrosos) (kt)	110	**94**	98
Residuos totales reciclados y valorizados (peligrosos + no peligrosos) (%)	75	**92**	57
Iniciativas de mejora de la biodiversidad en todo el ciclo de vida de las instalaciones (construcción, operación, desmantelamiento) (número)	350	**345**	302
Superficie acumulada restaurada ambientalmente (ha)	En definición	**En proceso**	En proceso
Actividad con certificación ambiental en ISO 14001 (% de Ebitda)	95,0	**97,9**	93,1
Cálculo Riesgos Climáticos Físicos y de Transición Energética a nivel corporativo (50%) y a nivel unidades de negocio (100%) (%)	100	**50**	50
Capex elegible según Taxonomía europea (%)	80	**67**	61
Palanca 3. Experiencia de cliente			
Net Promoter Score (NPS) España comercialización (global) (%)	40,0	**20,8**	18,5
Net Promoter Score (NPS) España redes electricidad (atención telefónica) (%)	30,0	**9,3**	22,3
Net Promoter Score (NPS) España redes gas (atención telefónica) (%)	39,0	**21,2**	18,9
Net Promoter Score (NPS) Argentina (global) (%)	55,0	**46,0**	34,0
Net Promoter Score (NPS) Brasil (global) (%)	68,0	**52,1**	56,5
Net Promoter Score (NPS) Chile gas (global) (%)	70,0	**56,2**	64,3
Net Promoter Score (NPS) México (global) (%)	27,0	**39,4**	11,8
Net Promoter Score (NPS) Panamá (atención clientes) (%)	24,0	**7,4**	3,0

[2] Se ha modificado el dato de 2021 de 0,14 a 0,21 para ajustarlo a la capacidad de los proyectos existentes.

Continúa ›

	Objetivo 2025	**2022**	2021
Satisfacción global con la calidad del servicio 1-10)	8,0	**7,6**	7,5
Nº reclamaciones registradas/Nº contactos (%)	<3	**4,8**	4,8
Clientes factura online. España (%)	47,0	**51,0**	41,0
Contratos por cliente. España (número)	1,65	**1,54**	1,56
Unidades con Planes de Gestión de Crisis elaborados y probados (ejercicios/caso real), con respecto al total de unidades/países que deben de tenerlo (%)	90	**50**	15
Alianzas con terceros que proporcionan soluciones de valor añadido para los clientes. España (número)	5	**5**	5
Interacción canales digitales (%)	53,8	**57,5**	48,7
Palanca 4. Compromiso y talento			
Personas formadas sobre el total de empleados incluidos en los programas de transformación del talento (%)	75	**83,5**	69,9
Formación por empleado (horas)	>35,0	**35,9**	28,8
Rotación no deseada en posiciones clave (posiciones de estructura) (%)	<0,5	**1,5**	0,9
Empleados adscritos a la plataforma de beneficios (%)	49,7	**55,9**	8,9
Mujeres en puestos directivos (%) [3]	>40	**26,2**	21,2
Diversidad geográfica en puestos directivos y mandos intermedios (sobre el total) (%) [4]	14	**13**	13
Diversidad de capacidades (sobre el total) (%)	2,5	**1,3**	1,1
Plantilla menor de 30 años (%)	10	**5**	4
Empleados promotores del NPS (%)	40	**31**	24
Índice de frecuencia de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OSHA)	0,12	**0,12**	0,10
Índice de gravedad de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OSHA)	6,15	**5,66**	2,61

[3] El porcentaje de mujeres en posiciones directivas y gerenciales es del 33,7% (32,4% en 2021), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.
[4] Número de nacionalidades diferentes dentro del personal directivo y gerencial del grupo.

Continúa >

	Objetivo 2025	**2022**	2021
Índice de absentismo por contingencia común (%)	≤3,0	**2,6**	2,5
Plantilla acogida a trabajo en remoto (%)	40	**47**	21
Jornada semanal realizada en remoto (%) [5]	30	**Voluntario, máximo 40%**	20
Plantilla que puede optar al servicio de *renting* de vehículos eficientes. España (%)	36	**37**	19
Palanca 5. Innovación y desarrollo de nuevos negocios			
Energía facturada en servicios de movilidad (GWh)	1.377	**933**	939
Puntos de recarga de vehículos GN-GNL gestionados (número)	19	**13**	12
Puntos de recarga de vehículos eléctricos (número)	5.000	**394**	352
Clientes captados por productos de autoconsumo (número)	2.886	**2.725**	560
Cantidad de energía almacenada (GWh)	>82	**0**	0
Proyectos de soluciones de almacenamiento de energía (número)	>6	**0**	0
Proyectos de producción de gas renovable en servicio (número)	>30	**2**	2
Señales supervisadas en remoto/MW instalado tecnologías renovables (número)	240	**162**	123
TIEPI. España (minutos)	36,4	**35,4**	35,8
Inversión en innovación sobre Ebitda (%)	>2	**1,2**	2,8
Retos y pruebas de concepto con startups en programas de innovación abierta [6] (número)	>100	**3**	5

[5] Datos para España.
[6] El objetivo a 2025 se revisará en 2023 según los nuevos criterios aplicados en 2022.

Continúa ›

	Objetivo 2025	**2022**	2021
Palanca 6. Responsabilidad social			
Asistentes a talleres de eficiencia energética en España (número)	7.900	**3.942**	3.861
Rehabilitaciones energéticas. España (número)	>5.000	**3.625**	2.514
Voluntarios (número)	1.000	**646**	477
Entidades sociales colaboradoras (número)	20	**31**	18
Iniciativas con evaluación de impacto (%)	100	**33**	0
Elaborar e implantar una metodología de medición del capital natural y social	Medición en 2021 con objetivos de mejora a partir de primera medición	**Elaborada**	En proceso
Inversión social total [7] (millones de euros)	>8	**11**	10
Volumen de compra adjudicado a proveedores locales (%)	> 85,0	**80,4**	92,2

[7] 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.

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

Los grupos de interés de Naturgy

En la última década, el regulador ha cobrado una mayor consciencia de la necesidad de que las empresas incorporen de forma abierta las preocupaciones de los grupos de interés en su toma de decisiones para que efectivamente puedan generar bien social en la estrategia de las compañías y en el desarrollo de sus actividades.

Como parte de la gestión de la sostenibilidad, Naturgy incorpora sistemáticamente la visión de los grupos de interés en su toma de decisiones, mediante el establecimiento de canales de relación bidireccional y de divulgación. Crear relaciones de confianza basadas en la transparencia, y de creación de valor compartido resulta clave para el desarrollo de ventajas competitivas para Naturgy y para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que opera.

- **Accionistas e inversores.**
- **Clientes.**
- **Empleados.**
- **Proveedores.**
- **Sociedad.**
- **Socios de negocio.**
- **Analistas.**
- **Agentes de mercado.**
- **Administración.**
- **Organismos reguladores.**
- **Grupos financiadores.**
- **Agencias aseguradoras y reaseguradoras.**

Gestión de los grupos de interés

- Política de Responsabilidad Corporativa, que incluye los compromisos de la compañía con sus diferentes públicos para la búsqueda de un beneficio mutuo, y asume la obligación de establecer canales de diálogo.
- Sistemas de gestión específicos a escala local.
- Política de Derechos Humanos, que aborda en particular la relación de Naturgy con las comunidades locales, y que contempla el compromiso con la mejora de las condiciones de vida.
- Modelo de Relacionamiento Social (MRS), que procura la integración de la gestión social como una disciplina más en todo el ciclo de vida de los proyectos de generación.
- Dirección de Sostenibilidad, Reputación y Relaciones Institucionales de Naturgy, con reporte directo al primer ejecutivo de la compañía.
- El funcionamiento de estos canales de relación y divulgación, y los resultados de las consultas y *feedback* recibido de los grupos de interés es reportado periódicamente a la Comisión de Sostenibilidad y al Consejo de Administración.

Canales de comunicación adaptados

Naturgy cuenta con diversos canales de comunicación propios para poder ofrecer el mejor servicio a todos los grupos de interés. Además de las acciones de consulta y divulgativas como parte del diálogo con accionistas e inversores, clientes y grupos relacionados, empleados, proveedores y sociedad en general, la compañía lleva a cabo acciones de transparencia, sensibilización, difusión de conocimiento en energía y medioambiente y diálogo constructivo con los grupos de interés.

01
Accionistas e inversores

02
Empleados

03
Sociedad

04
Clientes y grupos relacionados

05
Proveedores

01. **Página web corporativa** con la información financiera especializada, y la oficina del accionista como punto de encuentro y atención a los inversores minoritarios. Reuniones entre representantes del equipo directivo de la compañía y de la Unidad de Mercado de Capitales y Rating, y analistas e inversores institucionales.

02. **Encuestas y mediciones** de compromiso.
Reuniones y comunicaciones informativas.

03. **Participaciones en foros y debates** relacionados con el sector energético.
Publicaciones sobre diversas materias.

04. **Encuestas para recogida de opinión y oportunidades de mejora**.
Reuniones y grupos de trabajo con agrupaciones.
Envíos de contenidos informativos.

05. **Auditorías, planes de mejora y formaciones** para el desarrollo del proveedor.
Encuesta, comunicaciones y canales de contacto.

Presencia en entidades asociativas

Naturgy realiza un trabajo permanente con sus grupos de interés y dentro de este trabajo su participación en entidades asociativas es fundamental para contribuir al diálogo social y la construcción de mejores políticas públicas para abordar la transición energética que busca la compañía. Entre estas entidades en las que participa Naturgy está la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, Forética y CEO Climate Leader.

Política de Relaciones Institucionales

Más de **150** participaciones de relevancia.

2.575.829€ Inversión.

Integridad y confianza

Uno de los principios que rigen la actuación de Naturgy es ser una compañía donde la integridad y la confianza sean las bases del modelo de negocio. La compañía aspira a ser, además, responsable, transparente y comprometida con todos los grupos de interés.

Logros destacados del año

Cumplimiento:

- Implementación de una herramienta del Canal del Código Ético para toda la compañía que cumple con los estándares del Proyecto de Ley derivado de la Directiva Whistleblowing.
- Aprobación por el Comité de Dirección de la Política de Atenciones Empresariales, que refuerza los mecanismos de control en materia de corrupción y conflictos de interés.
- Paso significativo en los procedimientos de debida diligencia y análisis de riesgos de terceros tras la implementación de una herramienta que integra asuntos ASG.
- No ha habido constancia, a través del Canal del código Ético o por otra vía, de ninguna vulneración de los derechos humanos. Por tanto, no ha sido preciso adoptar medidas de remediación.

Gobierno corporativo:

- Revisión de la Política de Selección de Consejeros y otras normas de gobierno para su adaptación a las últimas novedades de la Ley de Sociedades de Capital.
- Aprobación de una nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros alineada con el Plan Estratégico de Naturgy y orientada a promover la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

Seguridad y privacidad:

- Naturgy ha recibido por parte de la Agencia Española de Protección de datos 73 requerimientos de información, todos los cuales han sido debidamente atendidos y, hasta la fecha, ninguno ha derivado en sanción.
- Realización de ejercicios de simulación de respuesta a incidentes de ciberseguridad en cada uno de los negocios y países de operación con periodicidad anual.

Una gestión integrada y sostenible:

- AENOR ha auditado el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de calidad, medioambiente, seguridad y salud, certificado según los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Cadena de suministro:

- Aplicación de un nuevo criterio en los procesos de compras que incluye una valoración progresiva de la huella de carbono de los proveedores en las licitaciones. Adicionalmente, Naturgy forma parte del “Programa de capacitación: proveedores sostenibles”, enfocado en formar en ámbitos específicos de los Diez Principios del Pacto Mundial y los ODS a pymes proveedoras de grandes empresas.

Cumplimiento

Para la adecuada gestión del riesgo, Naturgy cuenta con un cuerpo normativo cuya piedra angular es el Código Ético, que se desarrolla en políticas que establecen el comportamiento y la gestión de la compañía por parte de administradores, empleados y proveedores. Además, Naturgy dispone de salvaguardas, como las auditorías internas y el canal de denuncias.

Evolución y resultados

	2022	2021
Comunicaciones recibidas por el Comité de ética y Cumplimiento	**61**	96
Denuncias por cada 200 empleados	**1,2**	1,7
Tiempo medio de resolución de las denuncias (días)	**78**	74
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	**89**	97
Denuncias recibidas en materia de derechos humanos	**0**	0
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos [1]	**7.205**	6.948

[1] Dato acumulado. 257 personas formadas en la Política de Derechos Humanos en 2022.

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.

Gobierno corporativo

El gobierno corporativo de Naturgy se rige de acuerdo con los principios de eficacia, transparencia y responsabilidad dictados en las recomendaciones y mejores prácticas a nivel nacional e internacional y recogidos en las principales normas internas de la compañía.

En las actuaciones que lleva a cabo el Consejo de Administración hay una clara vocación por el cumplimento de los estándares en materia de buen gobierno, principalmente respecto a los aspectos que tienen que ver con la evaluación del Plan Estratégico, la toma de decisiones, el establecimiento de mecanismos de control, la supervisión de riesgos, el cumplimento normativo y el seguimiento de cuestiones éticas, sociales y ambientales en el desarrollo de las actividades de la compañía. Asimismo, Naturgy revisa sus actividades periódicamente a través de procesos de *compliance* y auditoría interna, y recoge en su normativa interna las prácticas que deben redundar en el mejor comportamiento de los empleados.

Gestión del riesgo

Entre los elementos esenciales del modelo de medición y gestión de riesgos están el garantizar que los factores de riesgo relevantes sean correctamente identificados, evaluados y gestionados. La finalidad última es la de asegurar que el nivel de exposición al riesgo asumido por Naturgy en el desarrollo de sus actividades sea congruente con el perfil global de riesgo objetivo definido y con la consecución de los objetivos anuales y estratégicos.

- **Risk Governance & Management:** mecanismo de gobierno y gestión del riesgo para todas las tipologías de riesgos y para todos los negocios.
- **Risk Assessment:** metodología, procedimiento y proceso de identificación, evaluación y medición de los riesgos.
- **Risk Appetite:** definición de la tolerancia al riesgo a través de la fijación de límites para las categorías de riesgo más relevantes, por naturaleza del riesgo y por negocio en función de los objetivos.
- **Risk Reporting:** reporting y monitorización sistemáticos y periódicos del riesgo a diferentes niveles de gestión: unidades de negocios, corporativas, presidencia y consejo.

Las categorías para cada tipología de riesgos son:

Económicos	Financieros	Operativos	Reputacional/ Sostenibilidad	Estratégicos
Commodity	Crédito	*Security*	Reputacional	Alineamiento con transición energética
Tipo de cambio	Tipo de interés	Continuidad de negocio y gestión de crisis	Ambiental (A)	Exposición *commodity* largo plazo
Regulatorio	Fiscales	Fraude	Responsabilidad social (S)	Capital empleado por geografía
Volumen	Liquidez y solvencia	Ciberseguridad	Gobernanza (G)	Perfil riesgo negocios regulados
Margen/precio	Rating	Protección de datos	*Compliance*	Exposición a *soft currency*
Jurídico	Provisiones	Medioambiental	Personas	Exposición a negocios *merchant*
Operacional		Satisfacción del cliente	Cambio climático	
		Seguridad y salud		

Riesgos emergentes

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.

Cambio climático:

- Derivado de la transición energética (cambios en la normativa, el mercado o las tecnologías) y de los impactos físicos del cambio climático (agudos y crónicos).
- La identificación, medición y gestión de los riesgos y las oportunidades del cambio climático se realizan de acuerdo con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Cadena de suministro

Naturgy, consciente de que el riesgo en relación con la integridad de la compañía va mucho más allá de sus operaciones, tiene una política de gestión responsable de su cadena de suministro. Para minimizar riesgos en materia de medioambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales o corrupción y garantizar una adecuada gestión, Naturgy cuenta con mecanismos de evaluación y selección de proveedores. El **Código Ético del Proveedor** vela por el cumplimiento de los principios que establece el Código Ético de la compañía.

Evolución y resultados

	2022	2021
Número total de proveedores [1]	**5.951**	5.995
Volumen total de compra adjudicado [1] (millones de euros)	**2.643**	2.470
Evaluación de proveedores ASG (número)	**6.065**	6.101
Número de proveedores críticos	**1.241**	1.247
Proveedores suspendidos de homologación (número)	**1**	0

[1] Estos datos incluyen la información de Argentina, Australia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, España, Estados Unidos, Marruecos, México, Panamá y República Dominicana.

La oportunidad de los retos medioambientales

La Política Global de Medioambiente y la Política de Responsabilidad Corporativa definen la acción medioambiental de Naturgy en torno a la ecoeficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles. Establecen el compromiso voluntario de ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular y descarbonizado, que impulsa la acción por el clima y la protección de la biodiversidad, y que al mismo tiempo promueve una transición justa e inclusiva.

Evolución y resultados

	Objetivo 2025	**2022**	2021	Año base 2017	Variación 2022 vs 2017
Actividad con certificación ambiental ISO 14001 [1] (%)	95	**97,9**	93,1	87,7	12 %
Cálculo Riesgos Climáticos Físicos y de Transición Energética a Nivel Corporativo (50%) y a nivel Unidades de Negocio (100%) (%)	100	**50**	50	-	n.a.
Capex elegible según Taxonomía europea (%)	80	**67**	61	-	n.a.
Emisiones absolutas de gases de efecto invernadero (GEI) alcances 1 y 2 ($MtCO_2eq$)	11,4	**15,1**	13,5	21,8	-31 %
Emisiones absolutas de gases de efecto invernadero (GEI) alcance 3 ($MtCO_2eq$)	114,1	**110,1**	136,5	142,6	-23 %
Intensidad de CO_2 en generación eléctrica (tCO_2/GWh)	171	**279**	261	388	-28 %
Potencia instalada de origen renovable (%)	56	**34**	33	22	53 %
Capacidad de producción o inyección de gas renovable (TWh) [2]	1,00	**0,22**	0,21	-	n.a.
Consumo de agua (hm^3)	15,6	**18,8**	15,2	28,0	-33 %
Residuos producidos (kt)	110	**94**	98	824	-89 %
Residuos reciclados o valorizados (%)	75	**92**	57	33	179 %
Iniciativas de mejora de la biodiversidad (nº)	350	**345**	302	-	n.a.
Superficie acumulada restaurada ambientalmente (ha)	En definición	**En proceso**	En proceso	-	n.a.

[1] Porcentaje de Ebitda certificado. El Ebitda utilizado para calcular este porcentaje corresponde a cierre de noviembre.
[2] Se ha modificado el dato de 2021 de 0,14 a 0,21 para ajustarlo a la capacidad de los proyectos existentes.

Cambio climático y transición energética: Informe TCFD

Naturgy asume el compromiso de ser uno de los actores clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular y descarbonizado. Para ello, su Política de Medioambiente establece los siguientes principios en torno a su eje ambiental estratégico de cambio climático y transición energética:

Principios de la Política de Medioambiente

- **Alcanzar la neutralidad climática** como muy tarde en 2050 a través de la reducción del total de las emisiones alcance 1, 2 y 3, estableciendo objetivos intermedios alineados con las sendas de reducción 1,5ºC - 2ºC del Acuerdo de París.
- **Publicar anualmente la huella de carbono** en todos sus alcances, verificada por un tercero independiente, estableciendo sistemas de seguimiento y reducción de las emisiones.
- **Integrar la variable climática en la gestión de riesgos y oportunidades** y en la planificación estratégica, de acuerdo con las recomendaciones del **Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)**.
- **Respaldar las negociaciones internacionales de cambio climático** y los mecanismos de mercado que impulsen el desarrollo de las tecnologías más adecuadas en cada etapa de la transición energética.
- **Impulsar directamente y a través de alianzas con otros actores, políticas climáticas alineadas con el Acuerdo de París**, asegurando la permanencia únicamente en las entidades que cumplan con este criterio y publicando anualmente el listado de las mismas.
- **Impulsar la descarbonización en línea con los principios de transición justa e involucrar a la cadena de suministro**, promoviendo acciones que reduzcan la huella de carbono de las empresas colaboradoras.

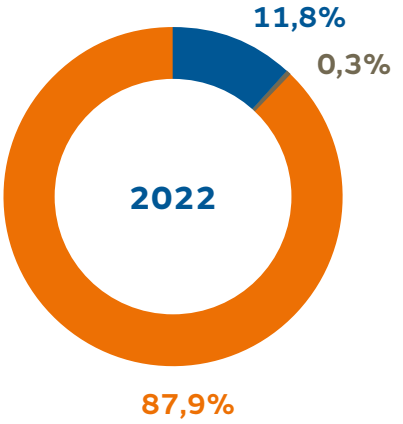
La huella de carbono de un vistazo

Huella 2022

(Emisiones alcances 1 + 2 + 3)

125,2 millones

tCO_2 eq



- Alcance 1.
- Alcance 2.
- Alcance 3.

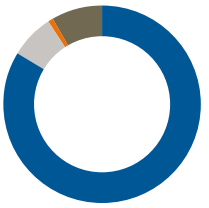
Reducción huella de carbono entre 2017 y 2022

↓ **28%**
Emisiones alcances 1 y 2

↓ **24%**
Huella total (alcance 1, 2 y 3)

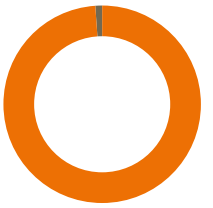
Alcance 1
Emisiones directas
14,7 mill tCO_2 eq

Reducción alcance 1
entre 2017 y 2022
28%



Alcance 2
Emisiones indirectas
0,4 mill tCO_2 eq

Reducción alcance 2
entre 2017 y 2022
72%



Alcance 3
Resto de emisiones indirectas
110,1 mill tCO_2 eq

Reducción alcance 3
entre 2017 y 2022
23%

■ Generación eléctrica. ■ Distribución eléctrica. ■ Distribución de gas. ■ Aprovisionamiento, GNL y comercialización de gas.

89% centrales térmicas de generación fósil

98% pérdidas en redes de distribución de electricidad

95% emisiones del gas distribuido y comercializado a clientes

Total emisiones compensadas en 2022: 508.293 tCO_2eq

Principales riesgos y oportunidades del cambio climático

Siguiendo dicho compromiso, la compañía ha adoptado las recomendaciones del grupo de trabajo TCFD desde 2017, con el objetivo mejorar la divulgación de riesgos y oportunidades relacionados con el clima y proporcionar la información necesaria para analizar los impactos financieros potenciales del cambio climático.

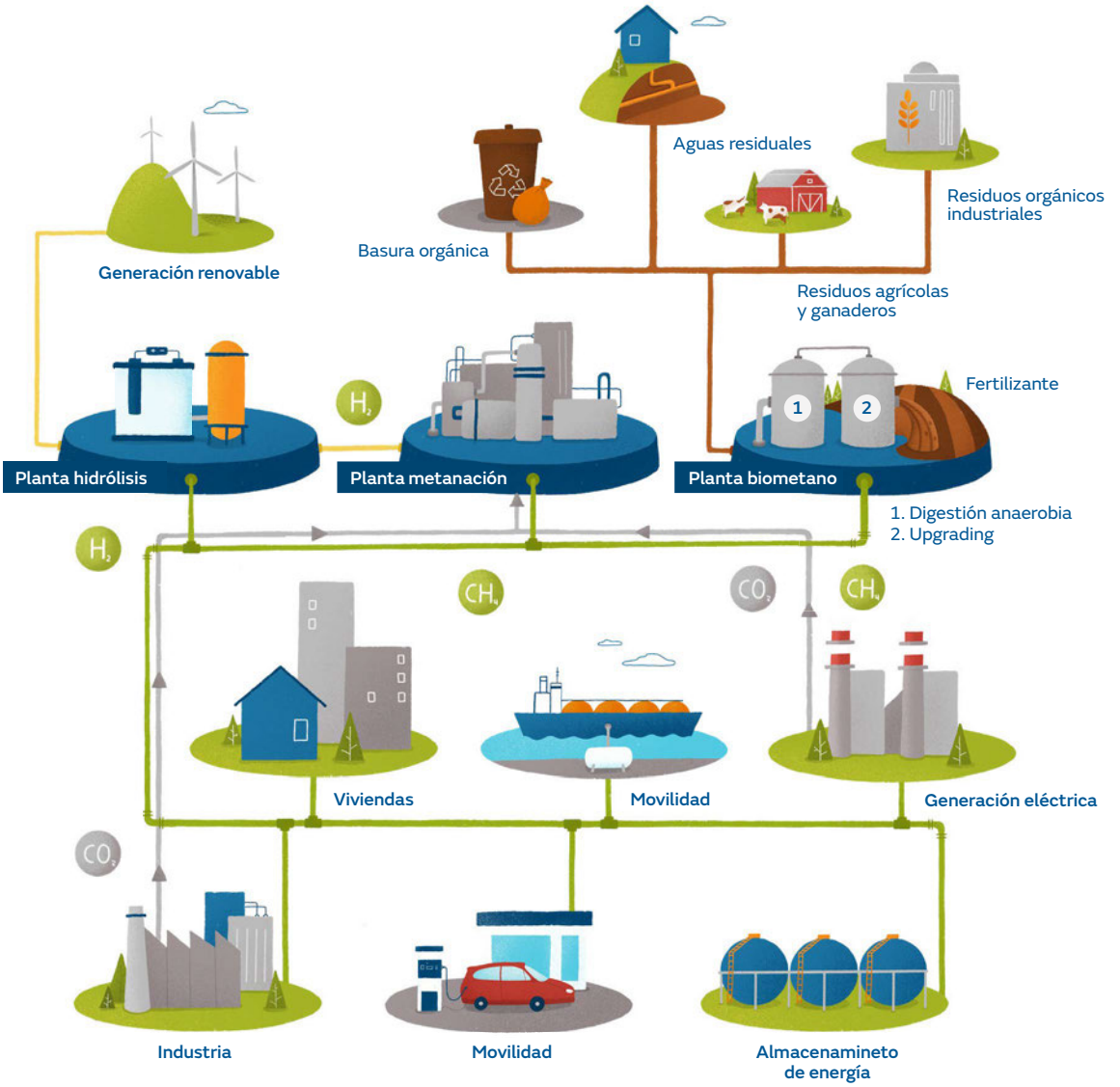
Clasificación del riesgo	Riesgo
Físicos agudos	Daños por fenómenos meteorológicos extremos.
Físicos crónicos	Aumento de la frecuencia y gravedad de los incendios.
	Efectos del aumento de la temperatura.
	Impactos por cambios en el régimen de pluviosidad y extrema variabilidad de los patrones climáticos.
	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*.

Economía circular y ecoeficiencia

Gas renovable

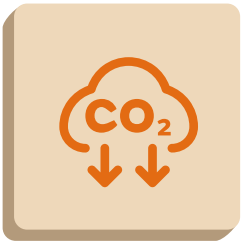
Los gases renovables son una palanca fundamental para la descarbonización del negocio de gas de Naturgy. Por ello, se están impulsando nuevos proyectos para aumentar su generación e inyección en las redes. Existen tres tipos de gases renovables:

- **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.



Potencial accesible en España de biometano

163 TWh/año.
Lo que supondría 40% de la demanda anual.



Potencial de abatimiento de las emisiones de CO_2

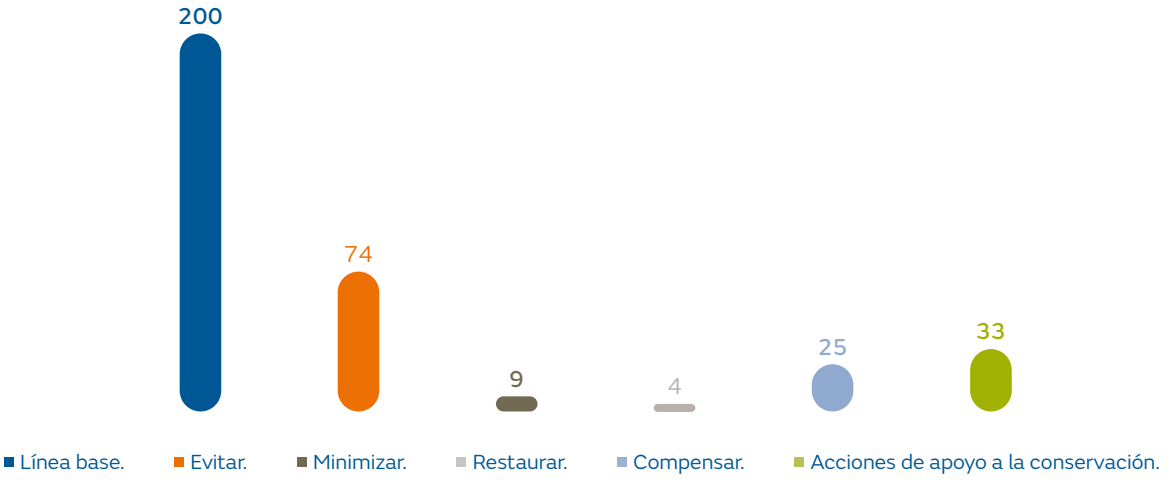
Por encima de los 50 Mt CO_2eq/año, si se asume una ratio de abatimiento de la huella de carbono de 0,31 Mt CO_2eq/TWh.
Lo que equivale al 23% del objetivo nacional para 2030 del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima.

Inversión para el desarrollo de las plantas

40.495 millones de euros para todo el territorio nacional.
Equivalente a un 3,61% del PIB nacional

Biodiversidad y capital natural

Naturgy desarrolla las iniciativas de biodiversidad de una forma integrada con los ejes de la transición energética: clima, naturaleza y personas. Este enfoque tiene una visión holística, centrado en la creación de capital natural y restauración de ecosistemas para maximizar la captura de CO_2 y la neutralización de emisiones, asegurando la protección de la fauna y flora autóctonas y maximizando los beneficios para las comunidades locales.



Naturgy desarrolla las **iniciativas de biodiversidad de una forma integrada con los ejes de la transición energética**: clima, naturaleza y personas. Este enfoque tiene una visión holística, centrado en la creación de capital natural y restauración de ecosistemas.

Protección de fauna	▪ En varios parques eólicos se han implementado medidas para evitar las colisiones de aves, como el pintado de palas, las aplicaciones para paradas en tiempo real o la retirada sistemática de carroña. ▪ En más de 1.800 apoyos de redes eléctricas se han realizado actuaciones para minimizar el riesgo de electrocución de aves. Además, se han instalado salva pájaros para reducir el riesgo de colisión.
Protección y restauración de ecosistemas	▪ Se ha desarrollado en España un sistema de detección precoz de incendios en las proximidades de líneas eléctricas. Las alertas se generan a través de un sistema que utiliza información en tiempo real de los satélites Copernicus de la UE y de la NASA.
Soluciones basadas en la naturaleza	▪ Se realiza una iniciativa consistente en el uso del ganado para el mantenimiento y la seguridad de calles de las líneas eléctricas. La sustitución de maquinaria por ganado autóctono, con menor impacto en el medioambiente, impulsa el pastoreo tradicional y el desarrollo rural. El proyecto se ha realizado en colaboración con la Universidad de Santiago de Compostela, Redeia, Sociedad Galega de Pastos y Forrajes, Instituto Ourensano del Desarrollo y ayuntamientos.
Generación de conocimiento, divulgación y educación	▪ Presentación y difusión del “Documento sectorial sobre el nexo energía y capital natural”, en el que se recogen los impactos y las dependencias específicas del capital natural del sector energético español. El fruto del trabajo de tres años realizado por las compañías más relevantes del sector y otros agentes ha permitido consensuar una metodología para la identificación y valoración del capital natural, basada en el Protocolo del Capital Natural.

Experiencia de cliente

Para Naturgy los clientes están en el centro de todas las operaciones. Para poder proporcionar el servicio de calidad que exigen los estándares de la compañía, Naturgy cuida al máximo el servicio que brinda a sus clientes para que sea ágil y eficaz y un referente en el sector, además de cumplir con los requisitos legales y de rentabilidad. Para ello, establecer un diálogo activo es esencial además de que permite conocer las necesidades, solventar las dudas, reclamaciones y quejas, de la forma más satisfactoria desde el punto de vista del cliente.

Logros destacados del año

- El negocio online de Naturgy en España multiplicó por 3,5 sus ventas digitales, lo que supuso un 18% de las ventas, con 365.027 nuevos contratos de luz, gas y servicios de valor añadido. Los datos representan un aumento de conversión de 20 puntos y una mejora de activación de contratos de un 25%.
- La compañía ha realizado varias acciones para fijar nuevos precios sobre su cartera de clientes minoristas de electricidad bajando el precio de sus contratos de forma proactiva a más de 500.000 clientes. También ha implementado medidas para facilitar el cambio a la tarifa regulada de gas más barata y ha bajado el precio en vigencia a 6.000 comunidades de propietarios.
- Incorporación de mejoras en el canal de atención al cliente a través de la web en las filiales latinoamericanas, aprovechando las ventajas de la digitalización y automatización.

Una oferta de valor adaptada

La compañía, tanto en España como en Latinoamérica, trabaja en utilizar al máximo las oportunidades que la tecnología proporciona para digitalizar los procesos de comercialización; tanto para mejorar y agilizar los procesos del canal de ventas como para ofrecer a los clientes una experiencia de contratación sencilla y autónoma.

Estrategia comercial

- Apostar por la digitalización de productos y procesos para simplificar la relación con el cliente.
- Adaptar la oferta comercial al contexto de altos precios de la energía realizando una propuesta comprometida con los clientes para ofrecer medidas de ayuda.
- Desarrollar productos y servicios innovadores adaptados a las necesidades de los clientes.
- Adecuar los procesos de comercialización y atención a la realidad de los colectivos vulnerables.

Relación con el cliente

Proporcionar un servicio de atención que cumpla las expectativas de un cliente cada vez más exigente, mejor informado y en un contexto de frecuentes cambios regulatorios es un reto al que Naturgy responde con una atención multicanal, que cada año incorpora nuevos canales adaptados a los cambios tecnológicos.

La atención al cliente

Modelo de atención al cliente de Naturgy

Automatización de los procesos

Facilidad y simplicidad en la gestión, buscando mejoras en sus procesos y soluciones.

Digitalización

Fomento del uso de las comunicaciones digitales que contribuyen positivamente al medio ambiente.

Fomento de la autogestión por parte de los clientes

Desarrollo y mejora de las herramientas digitales para facilitar respuestas inmediatas y resolver las necesidades del cliente de manera ágil.

Homogeneización de la atención entre todos los canales

Para que el cliente disfrute de una experiencia omnicanal única.

Medios de atención al cliente

- **Canal telefónico.**
- **Canal digital.**
- **Canal presencial.**
- **Gestión personal.**
- **Tiendas.**
- **Oficina de garantía.**

Gestión de reclamaciones

Número de reclamaciones y quejas gestionadas
2.111.738

Tiempo medio de respuesta global
11,7 días

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

Satisfacción global con la calidad del servicio

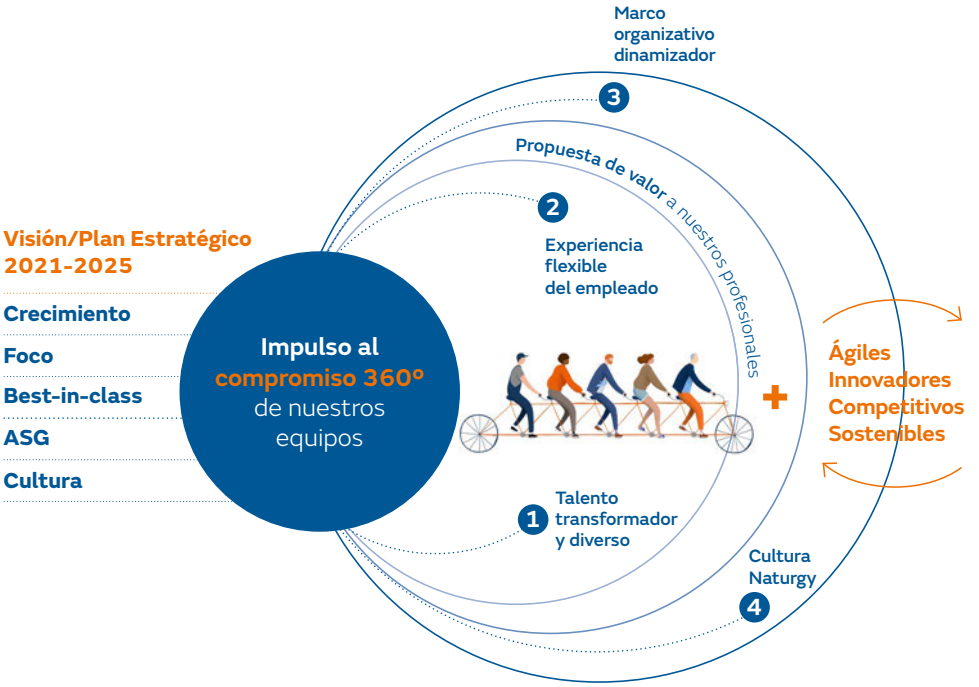
■ España (retail). ■ España (personalizado). ■ Argentina. ■ Brasil. ■ Chile (gas). ■ Panamá.

(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.

Compromiso y talento

Interés por las personas

Naturgy mantiene un fuerte compromiso con sus profesionales y su desarrollo, a través del impulso al liderazgo inclusivo, una experiencia profesional dinámica y de reconocimiento, un marco organizativo flexible y su cultura transformadora como ejes de su estrategia 360º de gestión de personas y propuesta de valor profesional.



Evolución y resultados

Género

■ Hombres. ■ Mujeres.

Edad

■ < 30. ■ 30-50. ■ > 50.

Clasificación profesional

■ Equipo directivo. ■ Mandos intermedios. ■ Técnicos. ■ Puestos operativos.

6.982
Nº de empleados

4,9%
Plantilla menor de 30 años

33,7%
Mujeres en puestos directivos y gerenciales

232.445
Horas de formación

31%
Empleados promotores del NPS

Logros destacados del año

- Firma del Convenio Colectivo 2021-2024, con el fomento de la conciliación y la corresponsabilidad entre hombres y mujeres como pilares fundamentales.
- Se ha consolidado el modelo global de medición de satisfacción y compromiso de los empleados a través de la escucha organizativa periódica.
- Se ha iniciado un nuevo ciclo de Evaluación 360º, valoración multifuente y multidimensional clave en la gestión de talento directivo y gerencial que permite obtener el perfil de las competencias de liderazgo de sus profesionales.
- El Servicio de Atención al Empleado ha cumplido su décimo aniversario, consolidándose como el punto de contacto único, centralizado y multicanal de los empleados con la organización.
- La Unidad de People Analytics ha iniciado la implantación gradual de una estrategia metodológica para el tratamiento de la información de la plantilla.
- Se han realizado 58.976 horas de formación en Prevención de Riesgos Laborales desarrolladas en 996 acciones formativas con la participación de 20.671 personas.
- Se ha iniciado la aplicación de Business Analytics a las inspecciones documentadas de seguridad, mejorando la garantía de calidad y seguridad de los trabajos.
- La implantación del Plan Psicosocial 2021-2022 ha tenido impactos muy positivos en el control de los factores psicosociales y la mejora de la salud y el bienestar de la plantilla.

Objetivos de diversidad adquiridos
en el Plan Estratégico 2021-2025

40%
presencia femenina en niveles directivos y mandos intermedios.

10%
plantilla menor de 30 años.

Objetivo de empleados promotores
del NPS a 2025

40%
promotores.

Seguridad y salud

Con visión integral, Naturgy mantiene un fuerte compromiso con la seguridad, el bienestar y la salud de las personas, focalizando sus políticas y acciones a preservar, prevenir y fomentar esta responsabilidad. Destaca el liderazgo y protagonismo de los integrantes de la compañía, compromiso individual y colectivo, extensible a las empresas colaboradoras.

Evolución y resultados

0,12
índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido (0,10 en 2021).

Los datos de 2022 no son totalmente comparables a los de 2021, ya que las cifras del año pasado no incluyen los accidentes de la filial Gasnor, S.A (Argentina). Si se tienen en cuenta estos accidentes el índice de frecuencia en 2021 es de 0,13, habiendo experimentado una ligera mejoría en 2022.

392
días perdidos por accidentes (201 en 2021).

5,66
índice de gravedad accidentes con tiempo perdido (2,61 en 2021).

El incremento experimentado se debe a la ocurrencia de varios accidentes con baja de larga duración, debido a las consecuencias o lesiones derivadas.

8
accidentes con tiempo perdido (8 en 2021).

0
fallecidos (0 en 2021).

El Plan de acción en Seguridad y Salud con horizonte 2023, contempla el impulso al bienestar y la prevención en salud física y emocional de las personas que trabajan en la compañía y sus familias, a través de la formación, sensibilización y promoción de hábitos saludables.

Evaluación del riesgo y mecanismos de gestión

7.859 Observaciones Preventivas de Seguridad.

22.533 Inspecciones documentadas de seguridad en trabajos.

3.554 Registros de Tolerancia Cero y paralizaciones preventivas de trabajos.

100% Investigación de los accidentes.

Innovación y desarrollo de nuevos negocios

Naturgy concibe la innovación como una herramienta necesaria en la lucha contra el cambio climático y clave en el desarrollo de nuevas soluciones energéticas. Así, el modelo de innovación de la compañía está diseñado para tejer redes de colaboración con el ecosistema que permitan responder a la complejidad del entorno y resolver los retos de forma ágil y eficaz.

Pilares del modelo de innovación

- La innovación es colaborativa y abierta.
- La innovación es una palanca clave de crecimiento.
- La generación de gases renovables como el hidrógeno renovable o el biometano.
- La optimización de la generación de energía renovable.
- El aprovechamiento de la energía.
- La respuesta a mercados cada vez más atomizados.

Para alcanzar los objetivos planteados, Naturgy ha desplegado un conjunto de herramientas de innovación basadas en la búsqueda de oportunidades –aceleración e inversión en operaciones– y el despliegue de una cartera de proyectos que permita ensanchar el perfil industrial de la compañía; incubadora de *startups*, vehículo de inversión, etc.

Evolución y resultados

Inversión en innovación por tipo (millones de euros)	**2022**	**%**	2021	%
Innovación de proceso	**33**	**55,9**	39	66,1
Innovación de producto	**17**	**28,5**	11	18,6
Innovación en marketing	**3**	**4,9**	4	6,8
Innovación en organización	**6**	**10,3**	5	8,5
Innovación social	**0**	**0,3**	0	0,0
Total I+D+i	**59**	**100,0**	**59**	**100,0**

Logros destacados del año

- Naturgy y Equinor han alcanzado un acuerdo para trabajar de manera conjunta en el análisis y oportunidades de la eólica *offshore* en España. El acuerdo incluye desarrollar el proyecto “Floating Offshore Wind Canarias”, una instalación eólica marina flotante de aproximadamente 200 MW al este de Gran Canaria; así como el abordaje progresivo de esta tecnología en Galicia y Cataluña.
- Naturgy participa en un consorcio internacional para impulsar el desarrollo industrial y competitivo de la energía eólica marina en Europa. El proyecto “NextFloat” implantará y testará durante 54 meses un innovador sistema eólico flotante de 6 MW de potencia, en el Mar Mediterráneo, frente a las costas de Francia (Mistral), con el objetivo de probar su escalabilidad y futuro desarrollo comercial. El proyecto ha sido respaldado por la Unión Europa y será financiado con 15,9 millones de euros por el “Programa horizon Europe”.
- A través del proyecto “GiraWind”, Naturgy, junto con Ruralia, Posteléctrica y Huso 29 renovables, impulsa la gestión del desmantelamiento de parques eólicos y la valorización de las turbinas desmontadas.

Gases renovables

Líneas de acción en biometano

Proyectos destacados

- **43 proyectos en desarrollo para la producción de biogás y su posterior proceso de enriquecimiento para producir biometano e inyectar en la red de gas:**
  - 9 proyectos de residuo ganadero (1.384 GWh/año).
  - 4 proyectos de fangos de EDAR (170 GWh/año).
  - 21 proyectos de residuo industrial (673 GWh/año).
  - 5 proyectos de residuo de fracción orgánica de residuos sólidos urbanos (221 GWh/año).
  - 4 proyectos de residuo agrícola (299 GWh/año).
- **Proyecto "Vila-Sana"** (Lleida)
  La tercera planta comercial de la compañía generará biometano para abastecer el consumo equivalente de 3.150 viviendas y evitar la emisión de cerca de 2.500 tCO_2 al año, inyectando 11,5 GWh/año a la red de distribución de gas.

Líneas de acción en hidrógeno

- 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.
- 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.

Proyecto destacado

- **Proyecto de producción de hidrógeno en Meirama** (Galicia)
  Naturgy junto con Repsol y Reganosa han proyectado un hub de hidrógeno renovable de hasta 200 MW en Meirama. En la fase inicial del proyecto, prevista en 2025, se alcanzarán los 30 MW de potencia. En el desarrollo completo, la planta tendrá una potencia de 200 MW y una producción total de 30.000 toneladas anuales de hidrógeno renovable. La planta abastecerá a la refinería de Repsol y a otros consumidores, y al estar ubicada en una zona de Transición Justa promoverá la creación de empleo estable y la formación de alta cualificación.

Almacenamiento

Líneas de acción

Proyectos de hibridación en el parque de generación, principalmente en eólicos y fotovoltaicos, que permitirán la gestión de la energía renovable que se incorpore al sistema eléctrico.

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.

Responsabilidad social

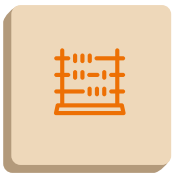
Naturgy está comprometida con el desarrollo económico y social de las regiones en las que opera, aportando conocimientos y capacidad de gestión, y destinando parte de los beneficios a la inversión social. El compromiso con la sociedad pasa por ofrecer un suministro de calidad y continuo, así como por contribuir a afrontar 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.

Evolución y resultados

Inversión social total
11,0 M€
(10,1 M€ en 2021)

Contribución fiscal total
3.503 M€
(2.769 M€ en 2021)

Valor económico distribuido



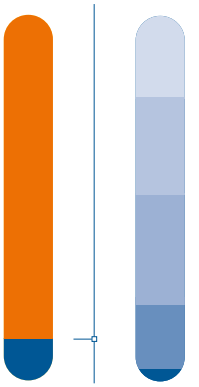
Valor económico generado
34.227 M€

Valor económico **retenido**
2.138 M€

Valor económico **distribuido**
32.089 M€

Proveedores
28.356

Otros grupos de interés
3.733



Empleados
534

Administraciones públicas
1.187

Accionistas
1.164

Gastos financieros
837

Acción social
11

Logros destacados del año

Vulnerabilidad energética:

- Desarrollo de un servicio de asesoramiento sobre contratación y mejora de hábitos de consumo para la población en situación de vulnerabilidad.
- Consolidación de la línea de innovación social para incorporar las renovables en la lucha contra la vulnerabilidad.
- Más de 3.600 viviendas rehabilitadas y 2.943 familias atendidas en el voluntariado energético.

Relación con las comunidades:

- Aplicación de programas de participación de la comunidad local y evaluaciones de impacto al 100% de las operaciones de la compañía.
- Desarrollo de más de 16 proyectos en cinco países con participación de la comunidad local.
- Implantación del Modelo de Racionamiento Social (MRS) en distintos territorios de España y formación de un equipo de gestión social con especialistas ubicados en el entorno de los emplazamientos.

Patrocinio, acción social, voluntariado y Fundación Naturgy:

- Lanzamiento de la experiencia "The Win-Win Lab", proyecto divulgativo que presenta las nuevas tecnologías energéticas en favor de la fijación de la población en el entorno rural.
- Más de 13.783 horas de voluntariado corporativo y 168.745 euros del sueldo de los empleados recaudados a través de Día Solidario.
- 134.309 beneficiarios de los programas de formación de la Fundación Naturgy.

Vulnerabilidad energética

Plan de vulnerabilidad energética en España

Es la estrategia de la compañía para paliar la situación de vulnerabilidad y pobreza energética. El plan se trabaja desde diferentes áreas de la compañía con dos actores fundamentales: la Fundación Naturgy y el área de clientes. 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 2022 se han desarrollado las siguientes iniciativas:

- Fondo Solidario de Rehabilitación Energética, para financiar rehabilitaciones energéticas de viviendas de familias en situación de vulnerabilidad. En 2022, se han superado las 3.600 viviendas, siendo 1.111 las realizadas en el año, y se han firmado once convenios.
- Línea de innovación social, para incorporar las energías renovables en la lucha contra la vulnerabilidad. Se han iniciado siete proyectos para la instalación de potencia fotovoltaica, en beneficio de 1.847 personas.
- Escuela de Energía, para impartir formación a colectivos vulnerables y técnicos sociales, mayoritariamente en ayuntamientos y sobre aspectos del sector. En 2022, 3.942 personas han asistido a las formaciones, 47% son familias y 53% técnicos sociales.
- Voluntariado energético, con talleres de asesoramiento energético en los que se ayuda a los usuarios más vulnerables a entender su factura, acceder al bono social y conocer medidas de ahorro energético. Se han atendido a 2.943 familias.
- Bono social: Naturgy ha cerrado el año con 164.935 clientes con bono social –descuento en la factura eléctrica regulado por el gobierno dirigido a hogares vulnerables-.
- Canales de atención: Naturgy dispone de un canal específico para la atención de los servicios sociales (durante 2022 ha atendido 71.277 correos electrónicos y 876 llamadas telefónicas). La compañía ha reforzado el canal de correo electrónico y el call center (en 2022 ha recibido 111.680 llamadas de clientes vulnerables, y 323 llamadas y 130 correos electrónicos del tercer sector).
- Desarrollo y divulgación de conocimientos: además del estudio y la publicación de libros, Naturgy es parte del consejo asesor de la Cátedra de Energía y Pobreza de la Universidad Pontificia de Comillas.
- Concesión del premio de la III Edición del Premio a la Mejor Iniciativa Social en el Ámbito Energético.
- Participación en dos proyectos europeos –"SocialWatt" y "EPIU Getafe"–: para dar visibilidad y reforzar el liderazgo en programas relacionados con la vulnerabilidad energética, aprender de las buenas prácticas y trabajar en red con entidades de diversa índole.

Relación con las comunidades

Modelo de Relacionamiento Social

Marco de actuación para la integración de la gestión social en todo el ciclo de vida de los proyectos de generación.

Principios de relación con las comunidades:

- Naturgy es uno más en el territorio.
- Se comunica de igual a igual.
- Genera valor compartido.
- Ofrece oportunidades.

El MRS es un proceso iterativo que se despliega a lo largo de toda la vida del proyecto y se apoya en la aplicación de herramientas metodológicas con foco transversal en la comunicación, la escucha activa y el arraigo.

1. Determinación del área de influencia y entorno de la actividad.
2. Mapeo y caracterización de grupos de interés.
3. Análisis de riesgos y oportunidades.
4. Plan Relacionamiento Social (PRS).
5. Evaluación Impacto Social del PRS.

Naturgy está comprometida con el desarrollo económico y social. El compromiso con la sociedad pasa por ofrecer un **suministro de calidad y continuo,** así como por contribuir a **afrontar retos asociados al acceso a la energía** como los que afectan a colectivos vulnerables.

Índices y reconocimientos

Distintivos

Certificación EFR Global

Certificación Top Employer España 2022

Sello Empowering Women's Talent

Certificación CLIP

Certificación Código de Principio Diversidad Generacional

Certificación Bequal

Sello Human Digital Health (HDH) 2022

Empresa Saludable

Rankings y monitores

Top Diversity Company

Ranking MERCO TALENTO

Ranking Actualidad Económica

Ranking de Universum

Premios

Premios Salud y Empresa

Top 3 de los mejores gestores de salud y bienestar

Premios HDH 2022

Índices [1]

[1] Naturgy tiene la calificación A- en el índice CDP de cambio climático, dentro de la banda de liderazgo.

Naturgy

Transforming together

Naturgy

www.naturgy.com