

Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera de un vistazo

2023



Acerca del ISEINF

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, 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, incluidos los impactos sobre los derechos humanos en todas las actividades.

El ISEINF incluye además tres informes anuales con identidad propia para el gobierno ASG de la compañía:

- › **El Informe sobre el Bono Verde.**
- › **El Informe Taxonomía EU.**
- › **El Informe TCFD.**

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 EU.

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
2023



Principales hitos del año **2023**



Naturgy mantiene su compromiso por avanzar en la transición energética. En 2023, las inversiones crecieron un **12%** con respecto al año anterior, hasta alcanzar la cifra récord de **2.136M€**, principalmente en energías renovables y redes de distribución.



Incremento de la potencia renovable instalada hasta el 37%. Naturgy cuenta ya con 6,4 GW de potencia operativa de renovables, de los que 1 GW ha entrado en operación en 2023.



Capacidad de producción e inyección de gas renovable en la red de distribución de gas de 0,3 TWh. Naturgy se sitúa como líder en la distribución de biometano en España. Cuenta con una cartera de más de 60 proyectos en diferentes fases de desarrollo para la producción y/o inyección de biometano o acuerdos para su comercialización.



Solvencia del modelo de negocio frente a la Taxonomía de la UE. El indicador de Volumen de negocios muestra un 23% de elegibilidad, el de Opex asciende al 51% y el de Capex llega hasta el 79%. Este último además con un nivel de alineación del 74%.



Reducción del 30% de la huella de carbono (alcances 1, 2 y 3) respecto a 2017. En 2023, se ha producido una reducción de la huella de carbono total (alcances 1, 2 y 3) del 8% respecto a 2022.



353 iniciativas de biodiversidad en marcha a nivel internacional, el 22% de carácter voluntario. Naturgy ha desarrollado actuaciones de restauración en 336 ha, el 22% de esta superficie corresponde a espacios, hábitats o especies protegidas.



Más de 2 millones de clientes beneficiados por las Tarifas Compromiso en electricidad y gas. 1,5 millones de clientes residenciales y pymes se han beneficiado de una reducción de más de un 30% en el precio variable de energía.



Implantación del Modelo de Relacionamiento Social en varios territorios de España. Durante 2023, se ha implantado en Canarias, Andalucía, Extremadura, Castilla La Mancha, Castilla y León y Galicia, y se ha continuado desarrollando en el resto de países con proyectos de generación.



Compromiso con la cadena de suministro responsable. Se ha alcanzado un 84% de cobertura de auditorías ASG sobre el volumen de compra con riesgo alto en esta materia.



Naturgy firma el nuevo Plan de Igualdad para el período 2023-2027. El desarrollo de las relaciones laborales basadas en la igualdad de trato y oportunidades y la no discriminación son pilares fundamentales de la compañía.



Naturgy continúa avanzando en la paridad de género. El 36% de los puestos directivos y gerenciales en España están ocupados por 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 81% son mujeres.

Cifras 2023

Principales magnitudes económicas

Importe neto de negocios

22.617M€

33.965M€ en 2022

Beneficio operativo bruto

5.475M€

4.954M€ en 2022

Inversiones totales

2.136M€

1.907M€ en 2022

Beneficio neto

1.986M€

1.649M€ en 2022

Endeudamiento

50,3%

54,7% en 2022

Deuda neta/Ebitda

2,2x

2,4x en 2022

Dividendo pagado

1.454M€

1.164M€ en 2022

Cotización 31/12/23

27,00€

24,31€ en 2022

Beneficio por acción

2,07€

1,72€ en 2022

Principales magnitudes operativas

Distribución



Gas

378.390GWh

386.464GWh en 2022



Redes

136.970km

136.272km en 2022



Puntos de suministro

11.060 en miles

11.050 en miles en 2022



Electricidad

43.888GWh

47.029GWh en 2022



Redes

156.232km

155.060km en 2022



Puntos de suministro

4.868 en miles

4.827 en miles en 2022

Generación de electricidad

Capacidad instalada total

17.142MW

16.188MW en 2022

6.416MW capacidad

renovable (5.462MW en 2022)

Producción neta total

43.888GWh

47.029GWh en 2022

Producción mediante fuentes renovables

12.409GWh

9.353GWh en 2022

Carta del Presidente

“Naturgy se ha consolidado como **uno de los principales protagonistas** de la evolución energética no solo de España, sino también de otros muchos países”



Estimado lector,

En 2023 hemos celebrado nuestro 180 aniversario, un logro del que estamos orgullosos.

La historia de Naturgy es la historia de una transformación. Una metamorfosis en mayúsculas guiada siempre por el emprendimiento continuo y una vocación de servicio social que sigue firme en la actualidad.

A lo largo de este tiempo, Naturgy se ha consolidado como uno de los principales protagonistas de la evolución energética no solo de España, sino también de otros muchos países donde ha llevado los avances tecnológicos que han mejorado la vida de millones de personas, han contribuido a la competitividad de miles de empresas y han fomentado el bienestar y el crecimiento económico de sociedades diversas en los cinco continentes.

Hoy, casi dos siglos después, Naturgy continúa siendo una empresa que se transforma y responde a los retos del momento. Vuelve a demostrar su espíritu pionero fomentando la utilización de los gases renovables como vector energético fundamental de la transición energética, y apostando decididamente por la generación de electricidad a través de tecnologías renovables libres de emisiones de carbono.

Naturgy afronta así el futuro con el foco puesto en resolver, con su decidido compromiso, el trilema energético que representan el avance continuo en la sostenibilidad, el conseguir costes razonables de la energía que permitan servir a precios razonables a nuestros clientes, y en asegurar la seguridad de suministro a la sociedad. Como empresa comprometida, queremos y debemos ofrecer soluciones energéticas que velen por la protección de nuestro entorno y garanticen precios asequibles, sin poner en riesgo la garantía de suministro. Es el único camino que, en el contexto actual, vislumbramos para abordar con éxito la transición energética, sin dejar a nadie fuera de juego.

Naturgy, un actor clave en la transición energética

Con esta convicción, Naturgy quiere ser un actor relevante en la evolución del sector hacia una transición energética realista y compatible con nuestro entorno y, por ello, hemos continuado desarrollando nuestra hoja de ruta prevista en el Plan Estratégico.

“Durante 2023, Naturgy ha continuado ejerciendo **su rol protagonista como agente impulsor** del desarrollo de la cadena de valor de los gases renovables como son el biometano y el hidrógeno”

En el año 2023 el total de inversiones ha crecido casi un 12%. Del total invertido, más de un 60% se ha destinado al crecimiento, principalmente al desarrollo de proyectos de generación renovables y al desarrollo de redes. En términos de sostenibilidad cabe destacar que el 79% de las inversiones son elegibles y el 74% están alineadas 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 ha alcanzado, a final de 2023, más de 6,4 GW de potencia de generación eléctrica renovable en estado de operación, de los cuales 4,9 GW estaban operativos en España.

Fuera de España, a finales de 2023, tuvo lugar el primer vertido de energía de la instalación fotovoltaica 7v Solar Ranch, la primera instalación renovable de Naturgy en Estados Unidos que cuenta con 300 MW de potencia pico y generará 560 GWh anuales de electricidad. Además, ha iniciado la construcción del “Proyecto Grimes” (269 MW) en Texas, que será su segunda instalación fotovoltaica en el país.

En Australia, Naturgy comenzó a operar su tercer parque eólico, BerryBank II, aumentando la capacidad total instalada de la compañía hasta los 386 MW. Además, se han incorporado 10 MW de capacidad de almacenamiento en baterías.

Durante 2023, Naturgy ha continuado ejerciendo su rol protagonista como agente impulsor del desarrollo de la cadena de valor de los gases renovables como son el biometano y el hidrógeno. En el ámbito del biometano la compañía cuenta con una cartera de más de 60 proyectos en desarrollo, de los que 37 son para la producción de biogás y su posterior proceso de enriquecimiento para producir biometano con el objetivo de inyectarlo en la red de gas natural y el resto están basados en acuerdos de comercialización. En cuanto al hidrógeno, la compañía trabaja en el desarrollo de grandes hubs de producción de hidrógeno renovable vinculados a zonas de transición justa, especialmente en áreas afectadas por el cierre de las centrales térmicas.

La compañía también ha potenciado las inversiones en sus redes de distribución de electricidad, 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. El objetivo es que la transformación de la red contribuya de forma muy significativa al avance hacia la descarbonización de la economía, al mismo tiempo que se refuerza la garantía de suministro para todos los ciudadanos.

Naturgy quiere ser un actor clave en la transición energética, reduciendo el total de las emisiones, alcances 1, 2 y 3, en un 27% en 2025 respecto al año base 2017, tal y como refleja el Plan Estratégico y nuestro Plan de Sostenibilidad. En este sentido, durante 2023 hemos continuado dando pasos firmes para la consecución de nuestros objetivos. Prueba de ello es la evolución de las emisiones directas de alcances 1 y 2 que han sido 12,9 MtCO₂eq, lo que representa un 41% menos que en 2017, nuestro año base, o la huella de carbono total, que incorpora también las emisiones indirectas, que ha sido de 114,6 MtCO₂eq, un 30% inferior a la de 2017.

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, y así avanzar en el compromiso de no pérdida neta de biodiversidad y la potenciación del valor de los entornos naturales. De esta forma, en 2023, desarrollamos 353 iniciativas de biodiversidad, el 22% de carácter voluntario, así como actuaciones de restauración ambiental en 336 hectáreas, de las que el 22% corresponde a espacios, hábitats o especies protegidas.

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

En 2023, se han normalizado los precios de la energía tras la escalada de 2021, agravada en 2022 tras el conflicto de Ucrania.

En este contexto, la compañía ha mantenido el compromiso con sus clientes y ha ampliado la iniciativa de bajada de precios, iniciada en 2021 con las Tarifas Compromiso de electricidad y gas, y que han llegado a más de 2 millones de clientes.

Asimismo, y alineada con su compromiso en la lucha frente al cambio climático, durante el año 2023 Naturgy ha logrado un importante hito al alcanzar más de 1.600.000 contratos con certificados eco de electricidad, mediante mecanismo de garantías de origen y 580.000 contratos con certificado eco de gas, mediante certificados de reducción de emisiones.

Como compañía comprometida con las comunidades y los entornos donde realiza su actividad, quiero destacar los avances que han tenido lugar en el último ejercicio en relación con la implantación del modelo de relacionamiento social en varios territorios donde la compañía desarrolla la construcción y operación de instalaciones renovables. Este modelo materializa el compromiso social que Naturgy adquiere en los territorios en los que tiene presencia a través de acciones enfocadas a la educación y sensibilización de diferentes públicos, el fomento de acciones formativas para impulsar el empleo local, y la adopción de acuerdos y alianzas con diversos colectivos locales.

Naturgy, objetivos cumplidos

Durante 2023, la compañía presentó la revisión estratégica con horizonte 2025 tras la ejecución de la primera mitad del Plan Estratégico 21-25 y superar todos los objetivos comprometidos hasta la fecha. Las inversiones del quinquenio 2021-25 ascenderían a más de 13.000 millones de euros, lo que implicaría un incremento de más de 5.000 millones respecto al anterior periodo estratégico.

Los resultados alcanzados en 2023 confirman el adecuado progreso en la ejecución de la estrategia. En particular, Naturgy ha registrado en 2023 un Ebitda de 5.475 millones de euros y un resultado neto de 1.986 millones.

“En el año 2023, el total de inversiones ha crecido casi un 12%. Del total invertido, más de un 60% se ha destinado al crecimiento, principalmente al desarrollo de proyectos de generación renovables y al desarrollo de redes”

El negocio conjunto de redes, tanto en España como en Latinoamérica, creció respecto a 2022 debido tanto a la actualización tarifaria como a un mejor desempeño operativo. El buen comportamiento global de los negocios en Latinoamérica fue parcialmente compensado por un impacto negativo de los tipos de cambio, principalmente por la depreciación del peso argentino.

Las actividades liberalizadas siguieron adaptándose a la volatilidad de la coyuntura energética durante el año. La mayor parte del crecimiento del Ebitda lo aportan los segmentos de Gestión de la Energía, Generación Renovable y Comercialización.

Estos resultados han permitido acometer inversiones y cumplir con los compromisos de retribución al accionista, mejorar la ratio de deuda financiera neta sobre Ebitda hasta 2,2 veces y mantener un elevado nivel de contribución fiscal con 2.229 millones de euros a las administraciones públicas.

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 su medalla Oro, lo que sitúa a Naturgy entre el 5% con mejor valoración de todas las empresas evaluadas por esta plataforma de calificación. Además, hemos sido reconocidos de nuevo como una empresa líder mundial por nuestra acción frente al cambio climático y la gestión del agua 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 empresarial, con quien Naturgy mantiene un fuerte compromiso con su desarrollo, siendo prueba de ello el aumento del 14% en 2023 de las horas destinadas a formación.

Naturgy mantiene un firme compromiso con la seguridad y salud de las personas, sustentado a través de políticas y acciones encaminadas a preservar y fomentar la responsabilidad en esta materia. Es por esto, por lo que el Comité de Dirección aprobó en 2023 un nuevo plan de seguridad y salud para el período 2024-2025, que contribuirá a la consecución de los compromisos y objetivos en seguridad y salud asumidos por el Consejo de Administración.

También la compañía ha declarado fundamental el fomento de la diversidad e igualdad de oportunidades entre todas las personas trabajadoras de la compañía. Así, en 2023, se firmó el Plan de Igualdad de Naturgy que potencia las fortalezas en esta materia y establece un catálogo de medidas y acciones concretas para mantener, corregir y prevenir desviaciones en materia de igualdad.

Quiero por último agradecer la confianza, el trabajo y el esfuerzo de todas aquellas personas que hacen que el éxito de Naturgy 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 la compañía. Los logros que menciono en esta carta, y los que aparecen a lo largo del informe, les pertenecen sin lugar a duda a todos ellos.


Muchas gracias,



Francisco Reynés
Presidente Ejecutivo


Madrid, febrero 2024.

Presencia geográfica


EE.UU. 
 Generación (300 MW, solar) y proyectos de generación renovable (8,8 GW, solar).

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

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 (50 MW, hidráulica).


Panamá 
 Distribución de electricidad (Panamá centro, oeste, interior, Chiriquí y 0,8 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 149 MW solar).

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

Canadá
 Comercialización de GN/GNL.


Portugal
 Comercialización de GN/GNL y comercialización de electricidad.

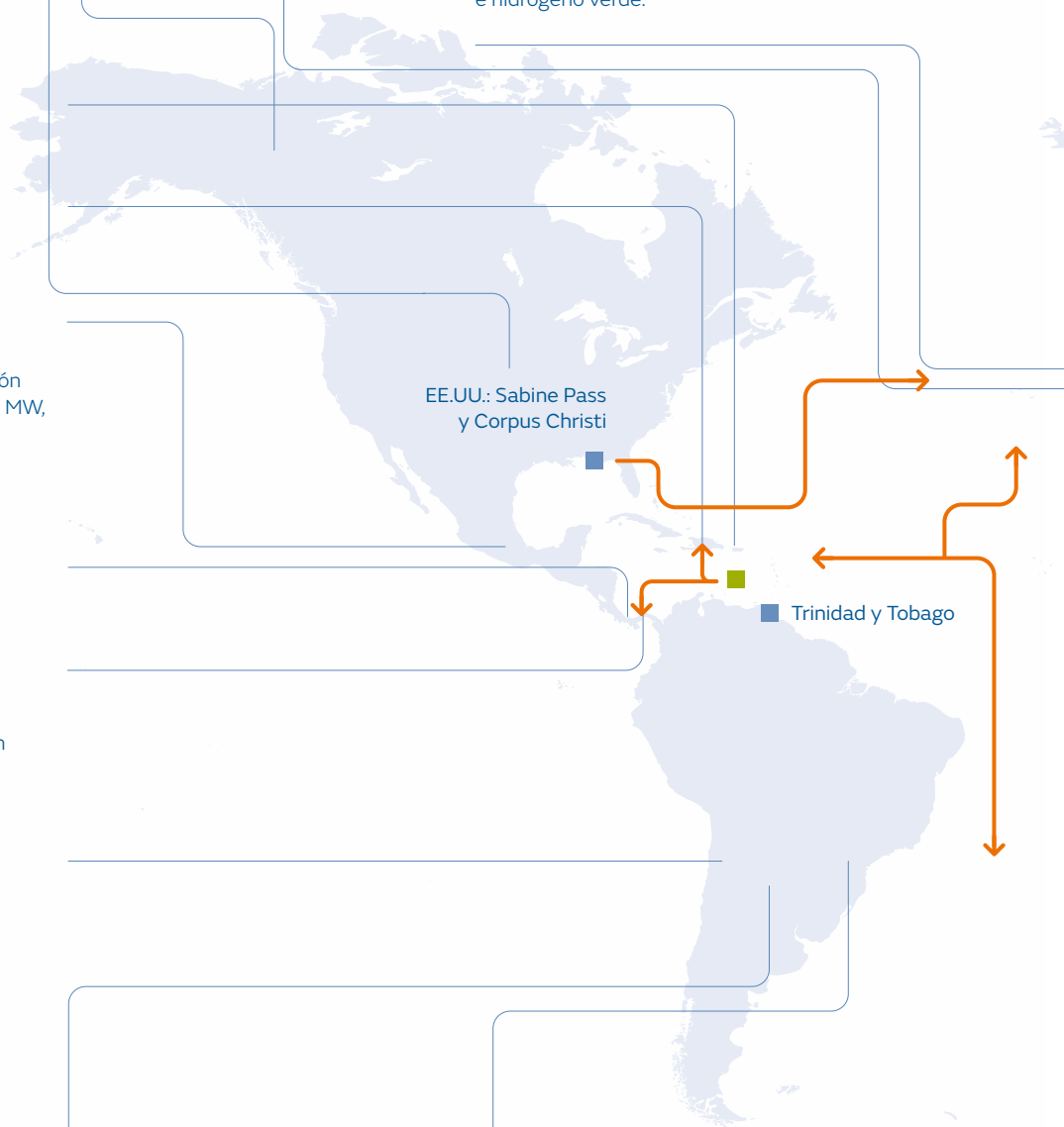
España 
 Transporte, distribución y comercialización de gas y electricidad. Generación (ciclo combinado, nuclear, hidráulica, eólica, solar, cogeneración y mini hidráulica). Gases renovables con proyectos de biometano e hidrógeno verde.

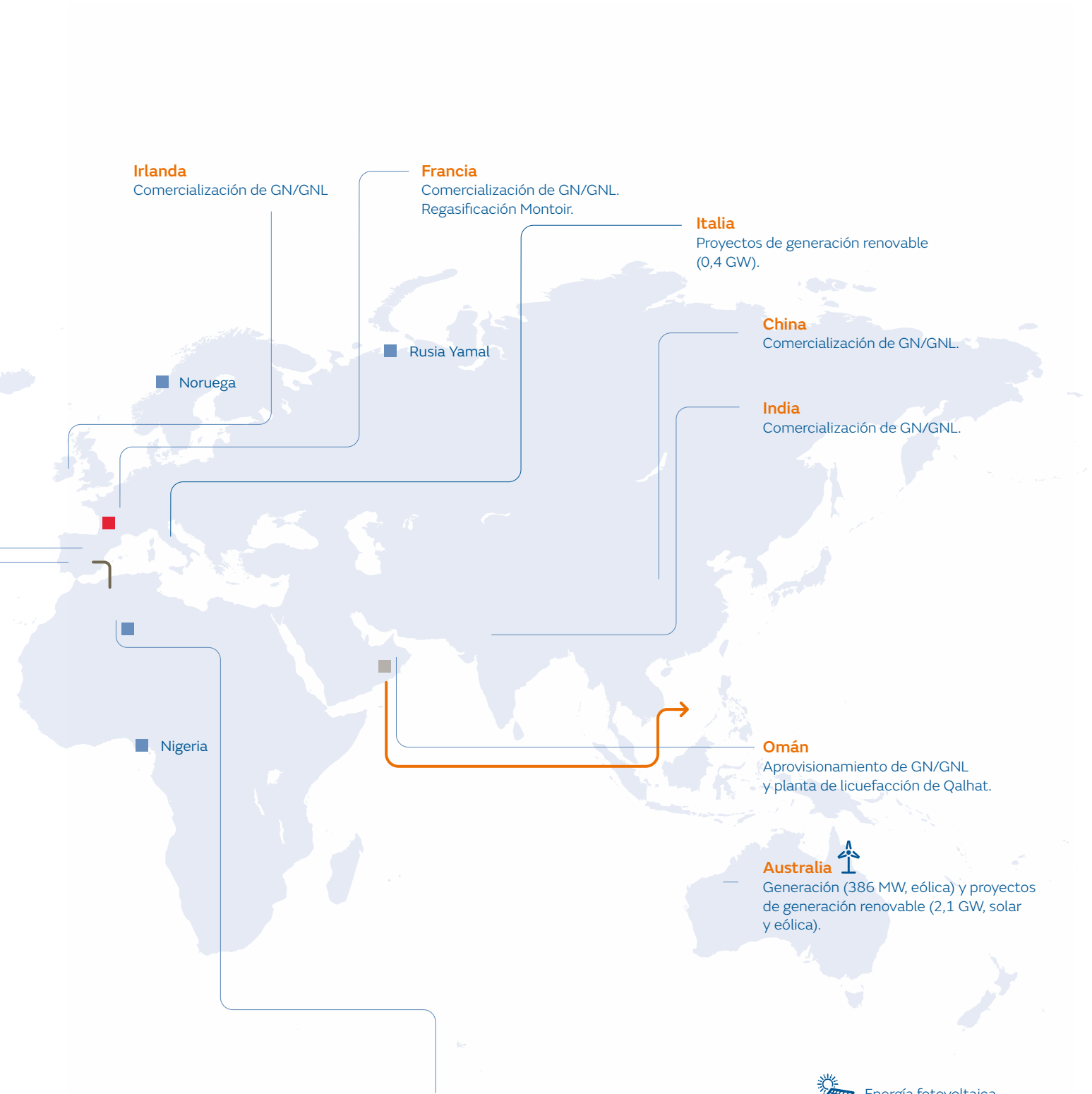
EE.UU.: Sabine Pass y Corpus Christi

Trinidad y Tobago

Argentina
 Distribución de gas (5 provincias incluyendo Buenos Aires y 2,3 millones de clientes) y distribución de electricidad (0,3 millones de clientes).

Brasil 
 Distribución de gas (Estado de Río de Janeiro, Sao Paulo Sur y 1,1 millones de clientes), comercialización de GN/GNL y generación (153 MW, solar).





Argelia
Aprovisionamiento de GN/GNL y gasoducto Medgaz.

-  Energía fotovoltaica.
-  Energía eólica.
-  Energía hidráulica y minihidráulica.
-  Gases renovables.

Visión de futuro en Naturgy

Propósito y estrategia

En el 180 aniversario de la compañía, el propósito de Naturgy *Transforming together*, conserva sus valores y ADN para definir la dirección y el futuro de la compañía. Un futuro que pasa por transformar el mundo a través de la energía, abordando con determinación los retos de la transición energética y las demandas de la sociedad trabajando con excelencia, transparencia y el talento de un equipo comprometido y junto a los grupos de interés.

En 2023, el escenario macroeconómico influido por una alta inflación y en consecuencia las altas tasas de interés que añaden incertidumbre a las perspectivas económicas, la volatilidad sin precedentes en el sector energético, los cambios regulatorios acompañados de una aceleración de los planes para la transición energética tanto en Europa como en Estados Unidos, sin olvidar el protagonismo de la seguridad y asequibilidad del suministro, han aconsejado analizar la evolución del Plan Estratégico 2021-2025 teniendo en cuenta estas tendencias.

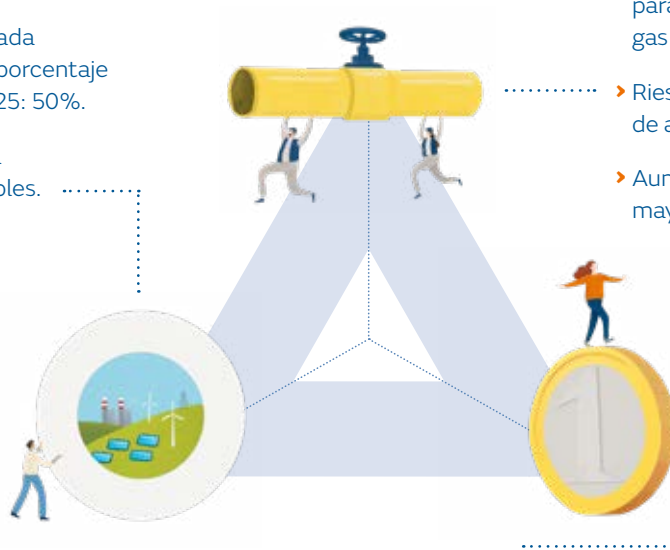
Esta revisión, realizada en el ecuador del plan, incorpora y resalta el rol que Naturgy seguirá desempeñando como actor clave para aportar una solución equilibrada al trilema energético.

La transición energética debe equilibrar el trilema

Naturgy seguirá jugando un papel clave para abordar el trilema energético.

Sostenibilidad

- Capacidad instalada renovable como porcentaje del total para 2025: 50%.
- Mayor atención a los gases renovables.



Seguridad de suministro

- Papel esencial en la adquisición de gas para la economía española (>30% del gas importado).
- Riesgo *take or pay* en los contratos de adquisición de gas.
- Aumento de la actividad de las CCGT/ mayores necesidades de carga base.

Precios competitivos y asequibles

- El 60% de los clientes se benefició de las iniciativas de precios a largo plazo de Naturgy en 2022.
- Medidas de apoyo al cambio a tarifas reguladas por el gas.

¿Quiénes somos?

Nuestro modelo de negocio

Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales (en adelante, Naturgy) constituyen un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios en más de 24 países. Suministra gas y electricidad a casi 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 17,1 GW y un mix diversificado de generación de electricidad. Un modelo resiliente para afrontar los retos de la transición energética.

¿Cómo somos?

Nuestros valores

- › **Forward Vision:** innovando para un futuro mejor.
- › **Excellence Driven:** trabajando con excelencia.
- › **People Oriented:** transformando desde el lado más humano.
- › **One Planet:** por una sociedad más sostenible.

¿Qué queremos conseguir?

Nuestro propósito

Transforming together: la transformación del mundo a través de la transición energética y la respuesta a las demandas de la sociedad y los clientes. Naturgy quiere hacerlo junto a sus empleados, clientes, accionistas y colaboradores.

¿Cómo lo vamos a conseguir?




Nuestra estrategia

- › **Creecer:** 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 aquellos lugares 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 la visión de la compañía

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	2023	2020	
 <p>Medioambiente Cero emisiones netas en 2050</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reducción de emisiones GEI. 	27%	30%	16%	Reducción de tCO ₂ eq (alcances 1+2+3) ⁽¹⁾ .
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Biodiversidad. 	350	353	265	Proyectos (#).
 <p>Social Paridad de género en 2030</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Potenciar la diversidad. 	40%	36%	27%	Mujeres en puestos directivos y gerenciales. España.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Extender políticas ASG en la cadena de suministro. 	95%	84%	70%	Proveedores auditados en ASG.
 <p>Gobernanza Retribución del equipo directivo alineada con ASG</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos ASG como parte de los incentivos al equipo directivo. 	20%	20%	3%	Retribución variable ligada a ASG.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes de riesgos de cambio climático y Taxonomía. 	100%	Parcial	Parcial	Implementación de TCFD y Taxonomía UE.

⁽¹⁾ Vs. 2017. Alcances 1+2 alineados con el escenario 1,5°C y Alcance 3 alineado con escenario WB2D.

Compromiso con la sostenibilidad

Naturgy, como compañía energética, tiene la capacidad de realizar una contribución clave al desarrollo sostenible de las comunidades y la prosperidad de las personas con las que mantiene relación a través de su oferta de servicios. En concreto, con respecto a la agenda de desarrollo sostenible en estos momentos vigente (la Agenda 2030 y los Objetivos de desarrollo Sostenible de Naciones Unidas), Naturgy contribuye directa y positivamente a la consecución de los siguientes objetivos:

Palanca	Nuestros valores	ODS	Nuestros compromisos
Integridad y confianza	<ul style="list-style-type: none"> › Excellence Driven 	8 10 12 16 17	<ul style="list-style-type: none"> › Integridad y transparencia. › Cadena de suministro responsable.
La oportunidad de los retos medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> › Forward Vision › One Planet 	3 6 7 9 11 12 13 14 15	<ul style="list-style-type: none"> › Gestión responsable del medio ambiente.
Experiencia de cliente	<ul style="list-style-type: none"> › Excellence Driven 	7 9 11 12 17	<ul style="list-style-type: none"> › Excelencia en el servicio.
Compromiso y talento	<ul style="list-style-type: none"> › Forward Vision › People Oriented 	3 4 5 8 9 10	<ul style="list-style-type: none"> › Interés por las personas. › Seguridad y salud.
Innovación y desarrollo de nuevos negocios	<ul style="list-style-type: none"> › Excellence Driven 	7 8 9 11 12 13 15 17	<ul style="list-style-type: none"> › Compromiso con los resultados. › Excelencia en el servicio.
Responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> › People Oriented › Excellence Driven 	1 3 7 8 10 11 12 17	<ul style="list-style-type: none"> › Compromiso social. › Cadena de suministro responsable. › Integridad y transparencia.



Siendo los ODS 7, 11 y 13, los objetivos a los que la compañía contribuye especialmente.

Modelo de negocio

La compañía es consciente del reto global que plantea la lucha contra el cambio climático y por ello, ha transformado y reorientado su negocio hacia la transición energética a través de una estrategia basada en el impulso de las energías renovables y un modelo de negocio sostenible que contribuye a los retos sociales y ambientales que enfrenta la humanidad.

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.

	Objetivo 2025	2023	2022
Palanca 1. Integridad y confianza			
Financiación sostenible y/o compatible con transiciones energéticas (financiación verde, bonos de transición...) (millones euros)	5.492	7.983	6.923
Reuniones mantenidas con inversores ASG (número)	50	17	24
Riesgo ASG (RepRisk) ⁽¹⁾	BBB	BB	B
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	3,2	2,8
Índice internacional BitSight de Naturgy Energy Group	790	780	730
Nivel de cobertura de auditorías ASG sobre volumen de compra con riesgo alto ASG (%)	95,0	84,4	82,7
Volumen de compra con aceptación del Código Ético (%)	95,0	96,4	95,4
Implantación de la Guía de recomendaciones de Gestión y Uso de Redes Sociales	Implantada	Implantada	En curso

Continúa >

	Objetivo 2025	2023	2022
Mantener y renovar la Certificación ISO37001 y UNE19601 (gestión antisoborno y <i>compliance</i> 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 (%) ⁽²⁾	100	100	100
Indicadores no financieros con salvedades (número)	0	0	0
Publicar el Informe de Transparencia Fiscal	Publicar informe transparencia fiscal	En proceso	En proceso
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
Adaptación SCIINF a requerimientos de ESRS ⁽¹⁾	SCIINF Adaptado a ESRS	SCIINF adaptado a Ley 11/2018, GRI y SASB	n.a.
Adaptación SCIINF a requerimientos de ESRS ⁽¹⁾	IS adaptado a ESRS	Iniciado análisis requerimientos	n.a.
Palanca 2. La oportunidad de los retos ambientales			
Emisiones absolutas GEI alcance 1 y alcance 2 (millones tCO ₂ eq) ⁽²⁾	11,0	12,9	15,1
Emisiones absolutas GEI alcance 3 (millones tCO ₂ eq) ⁽²⁾	109,4	101,7	110,1
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh) ⁽²⁾	199	247	279

Continúa >

	Objetivo 2025	2023	2022
Potencia instalada de origen renovable (%) ⁽²⁾	48	37	34
Capacidad libre de emisiones (%) ⁽¹⁾	51,1	41,0	37,5
Gases renovables (TWh) ⁽²⁾	0,52	0,30	0,22
Consumo de agua (hm ³) ⁽²⁾	14,7	17,0	18,8
Intensidad de consumo de agua en generación (hm ₃ /TWh) ⁽¹⁾	0,31	0,39	0,40
Residuos producidos (kt)	110	115	94
Residuos reciclados o valorizados (%) ⁽²⁾	93	95	92
Emisiones atmosféricas de SO ₂ (kt) ⁽¹⁾	0,89	0,68	0,83
Emisiones atmosféricas de NO _x (kt) ⁽¹⁾	8,82	8,18	8,14
Iniciativas de mejora de la biodiversidad (número)	350	353	345
Implantar recomendaciones del TNFD ⁽³⁾ en ámbito corporativo (%) ⁽¹⁾	100	25	n.a.
Actividad con certificación ambiental ISO 14001 (% Ebitda) ⁽⁴⁾	95,0	97,2	97,9
Cálculo riesgos climáticos físicos y de transición energética a nivel corporativo (50%) y a nivel unidades de negocio (100%) (%)	100	75	50
CAPEX elegible según Taxonomía europea (%)	80	79	67
Palanca 3. Experiencia de cliente			
Net Promoter Score (NPS) España comercialización (global) (%) ⁽²⁾	45,0	27,0	20,8
Net Promoter Score (NPS) Argentina BAN (global) (%) ⁽²⁾	57,5	57,4	46,0
Net Promoter Score (NPS) Argentina Gasnor (global) (%) ⁽¹⁾	pendiente	64,1	n.d.
Net Promoter Score (NPS) Brasil (global) (%) ⁽²⁾	60,0	58,7	52,1

Continúa >

	Objetivo 2025	2023	2022
Net Promoter Score (NPS) Chile Metrogas (global) (%)	65,0	68,0	56,2
Net Promoter Score (NPS) México (global) (%) ⁽²⁾	46,0	73,0	39,4
Net Promoter Score (NPS) Panamá (atención clientes) (%) ⁽²⁾	20,0	7,0	7,4
Satisfacción global con la calidad del servicio (1-10) ⁽²⁾	8,5	8,0	7,6
Nº reclamaciones registradas/Nº contactos (%) ⁽²⁾	4,05	4,57	4,84
Clientes factura online (%) ⁽¹⁾	60,0	31,2	No disponible
Interacción canales digitales. España (%) ⁽¹⁾	53,0	47,6	44,2
Interacción canales digitales. Latinoamérica (%) ⁽¹⁾	50,0	31,1	No disponible
Potencia instalada autoconsumo fotovoltaico. España (MW) ⁽¹⁾⁽⁵⁾	308	50	17
Instalaciones autoconsumo fotovoltaico. España (número) ⁽¹⁾⁽⁵⁾	29.889	2.779	2.725
Electricidad vendida con GdO renovable. España (GWh) ⁽¹⁾	11.724	10.490	9.878
Volumen emisiones compensadas. España (ktCO ₂ eq) ⁽¹⁾	420	444	487
Palanca 4. Compromiso y talento			
Personas formadas sobre el total de empleados incluidos en los programas de transformación del talento (%)	75,0	81,7	83,5
Formación por empleado (horas)	>35,0	41,5	35,9
Mujeres en puestos directivos y gerenciales. España (%)	40,0	36,2	33,7
Diversidad de capacidades (sobre el total) (%)	2,5	1,6	1,6
Plantilla menor de 30 años (%)	10	6	5

Continúa >

	Objetivo 2025	2023	2022
Empleados promotores (%)	40	49	32
Índice de frecuencia de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OHSA)	0,12	0,13	0,12
Índice de gravedad de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OHSA)	6,15	5,62	5,66
Índice de absentismo por contingencia común (%)	≤3,0	1,8	2,6
Palanca 5. Innovación y desarrollo de nuevos negocios			
Energía facturada en servicios de movilidad (GWh)	1.377	793	933
Puntos de recarga de vehículos GN-GNL gestionados (número)	19	13	13
Puntos de recarga de vehículos eléctricos (número)	5.000	593	394
Clientes captados por productos de autoconsumo (número)	2.886	3.121	2.725
Capacidad de almacenamiento. España (MWh) ⁽¹⁾	240	0	0
Potencia de almacenamiento. España (MW) ⁽¹⁾	120	0	0
Señales supervisadas en remoto/MW instalado tecnologías renovables (número)	240	176	162
TIEPI. España (minutos)	36,4	30,7	35,4
Inversión en innovación sobre Ebitda (%)	>2	1,54	1,52
TOTEX destinado a Innovación abierta e innovación tecnológica (millones euros) ⁽¹⁾	249	85	75

Continúa >

	Objetivo 2025	2023	2022
Palanca 6. Responsabilidad social			
Asistentes a talleres de eficiencia energética en España (número)	7.900	4.134	3.942
Rehabilitaciones energéticas. España (número)	>5.000	4.435	3.625
Voluntarios (número)	1.000	908	646
Entidades sociales colaboradoras (número)	20	47	31
Iniciativas con evaluación de impacto (%)	100	50	33
Inversión social total ⁽⁶⁾ (millones de euros)	>8	11	11
Volumen de compra adjudicado a proveedores locales (%)	> 85,0	89,9	80,4

⁽¹⁾ Nuevos objetivos introducidos en 2023 en la revisión del Plan Estratégico a 2025.

⁽²⁾ Objetivos revisados en 2023 en la revisión del Plan Estratégico a 2025.

⁽³⁾ Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza (TNFD).

⁽⁴⁾ Porcentaje de Ebitda certificado. El Ebitda utilizado para calcular este porcentaje corresponde a cierre de noviembre.

⁽⁵⁾ Menor incremento del previsto producido por una bajada en la contratación en sector doméstico por el incremento en los costes de financiación y un menor coste de la energía.

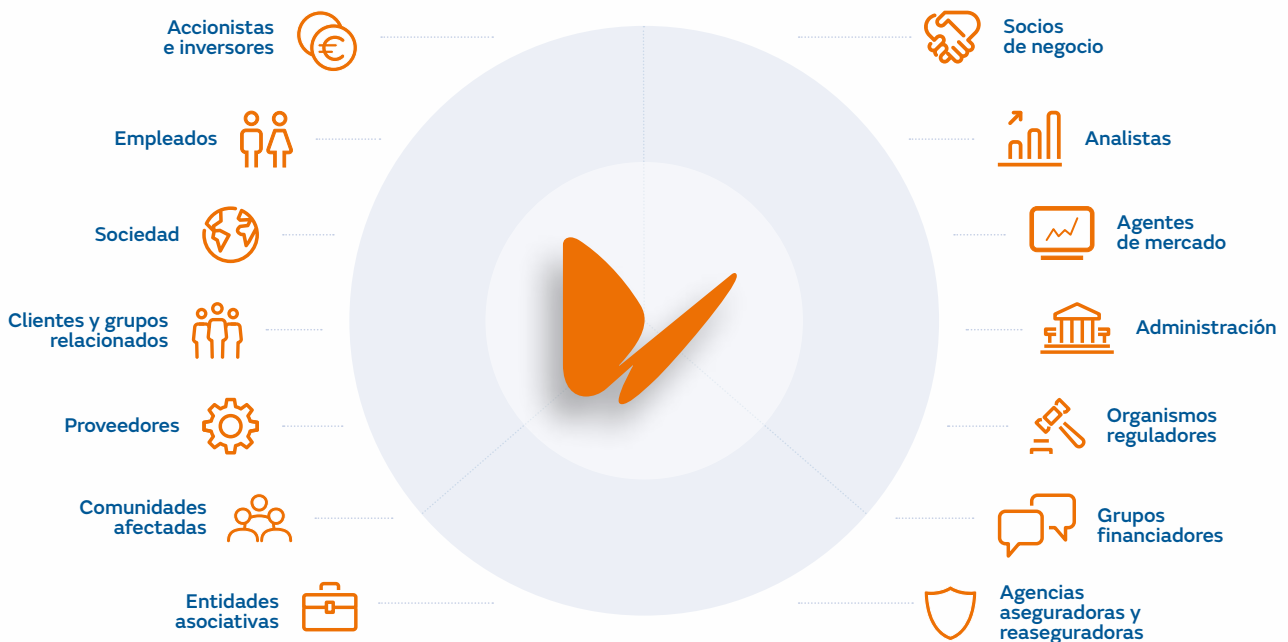
⁽⁶⁾ Incluye inversión social en la comunidad local e inversión filantrópica. Se estima que cuando se disponga de una metodología de valoración del Impacto social estas cifras variarán y se establecerán objetivos definitivos.

Naturgy ha transformado y reorientado su negocio **hacia la transición energética** a través de una estrategia basada en el impulso de **las energías renovables** y un modelo de **negocio sostenible**.

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 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.



Gestión de las relaciones

Gobernanza

Marco de gestión

- › 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 los comentarios recibidos de los grupos de interés son reportados periódicamente a la Comisión de Sostenibilidad y al Consejo de Administración.
- › Política de Responsabilidad Corporativa que establece para todo el grupo el marco común de actuación que orienta el comportamiento socialmente responsable de la compañía e incluye los compromisos de la compañía con sus diferentes públicos y asume la obligación de establecer canales de diálogo.

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 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



06

Comunidades afectadas

01. Página web corporativa con la información financiera especializada, y 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 | **Campaña de concienciación** sobre ahorro energético en grandes medios.

04. Encuestas de calidad y motivos de abandono | **Focus groups** con clientes y agentes | **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.**

06. Acciones de educación y sensibilización de diferentes públicos | **Acciones formativas** para impulsar el empleo local | **Acuerdos y alianzas** con diversos colectivos locales.

Presencia en entidades asociativas

El enorme reto que representa la transición energética no puede ser abordado de manera unilateral; conseguir la involucración de otros actores, como las asociaciones empresariales, representa un elemento relevante en la consecución de los objetivos de la compañía. Bajo esta premisa, Naturgy prioriza la participación en iniciativas que apoyen los valores y el propósito de compañía en general, y que defiendan posiciones consistentes con el Acuerdo de París en particular.



Política de Relaciones Institucionales

Más de **216** participaciones de relevancia en **13** países.

2.852.881€ Inversión.

15 de las 20 entidades con impacto en la lucha contra el cambio climático están totalmente alineadas a los compromisos de Naturgy en relación con esta materia y el Acuerdo de París.

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. Para ello, la compañía cuenta con distintas políticas, procedimientos y órganos de gobierno que le permiten aspirar a ser, además, responsable, transparente y comprometida con todos los grupos de interés.

Logros destacados del año



- › Formulación por el Consejo de Administración de la política que da cumplimiento a las exigencias de la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, e implantación de un Sistema Interno de Información y su procedimiento de gestión.
- › Adaptación del canal de denuncias a los requerimientos de la Ley 2/2023.
- › Implantación del Sistema de Control Interno de la Información No Financiera con el objetivo de definir el conjunto de procesos que Naturgy lleva a cabo para proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información no financiera que la compañía pública.
- › Naturgy ha recibido por parte de la Agencia Española de Protección de datos 110 requerimientos de información, todos los cuales han sido debidamente atendidos y, a la fecha de realización de este informe, ninguno de ellos 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 y análisis mensual de vulnerabilidades en las medidas de ciberseguridad.
- › Se ha implantado la obligatoriedad de disponer de un certificado de huella de carbono en licitaciones de servicios o productos con alto riesgo en cambio climático o con gran volumen de compra. Para el resto de las licitaciones se mantiene la posibilidad de incluir de manera voluntaria un certificado que verifique la medición de su huella de carbono por una entidad acreditada, y que esta sea valorada positivamente por Naturgy en la decisión de adjudicación.
- › Naturgy exige contractualmente que los proveedores categorizados con riesgo alto en cambio climático y con gran volumen de compra contratado informen anualmente a través de cuestionarios en la plataforma CDP Supply Chain su grado de desempeño en materia climática. Un total de 238 proveedores de Naturgy han sido invitados a reportar su información a través de CDP Supply Chain.

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

	2023	2022
Comunicaciones recibidas por el Comité de Ética y Cumplimiento	109	61
Denuncias por cada 200 empleados	2,3	1,2
Tiempo medio de resolución de las denuncias (días)	94	78
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	77	89
Denuncias recibidas en materia de derechos humanos	0	0
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos ⁽¹⁾	7.595	7.205

⁽¹⁾ Dato acumulado, desde 2011, año en el que comenzó la formación en esta materia. 390 personas formadas en la Política de Derechos Humanos en 2023.

Políticas, códigos, normas y procedimientos de Naturgy



- › ISO 14001
- › ISO 27001
- › ISO 37001
- › NIST SP 500-53
- › ISA 62441
- › UNE 19601
- › ISO 45001
- › ISO 45005
- › ISO 50001
- › ISO 9001



- › 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.
- › Política del Sistema Interno de Información.



- › Código ético.
- › Código ético del proveedor.
- › Código de buenas prácticas tributarias.
- › Procedimiento de Due Diligence de contraparte.
- › Procedimiento general de patrocinio y donación.
- › 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 cumplimiento 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 cumplimiento 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.

Sistema Integral y de Gestión y Control del riesgo

- › **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:** reporte 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 riesgo son:

Económicos	Financieros	Operativos	Reputacional/ Sostenibilidad	Estratégicos
Commodity	Crédito	Operacional	Reputación y ASG	Exposición commodity largo plazo
Tipo de cambio	Tipo de interés	Security	Compliance	Capital empleado por geografía
Regulatorio	Fiscales	Continuidad de negocio y gestión de crisis	Satisfacción del cliente	Perfil riesgo negocios regulados
Volumen	Liquidez	Fraude	Cambio climático	Exposición a soft currency
Margen/precio	Rating	Ciberseguridad		Exposición a negocios merchant
Jurídico	Provisiones y garantías	Protección de datos		Exposición a negocios merchant
		Medioambiente y biodiversidad		
		Seguridad y salud		

Riesgos estratégicos considerados emergentes



Exposición
commodities a
largo plazo

- ▶ Acontecimientos de gran complejidad como la pandemia y los conflictos geoestratégicos repercuten a nivel global, siendo uno de los sectores más afectados el energético, con potenciales subidas del precio del gas natural y del petróleo, y con una volatilidad extrema en los precios diarios.
- ▶ Naturgy supervisa el estado y la evolución de la situación geopolítica a través de un seguimiento continuo de las variables macroeconómicas y empresariales. Asimismo, el Comité de Balance, Riesgo y Comercialización de la Energía monitoriza la evolución de las *commodities* energéticas y de sus índices.



Volatilidad
y dependencias
en la cadena
de suministro

- ▶ La globalización ha dado lugar a economías interconectadas e interdependientes, lo que genera una situación de gran vulnerabilidad en las cadenas de suministro.
- ▶ El mercado asiático se perfila como un factor relevante de incertidumbre por la fuerte dependencia de componentes renovables procesados de las exportaciones chinas. También, los problemas en el transporte y las restricciones directas a la importación de componentes tecnológicos para Europa podrían provocar un aumento de los costes de los materiales y retrasos de los proyectos renovables en curso.
- ▶ Naturgy ha emprendido acciones encaminadas a mitigar los efectos de este riesgo con los proveedores de paneles fotovoltaicos, aerogeneradores y baterías.

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

	2023	2022
Número total de proveedores	5.678	5.951
Volumen total de compra adjudicado ⁽¹⁾⁽²⁾ (millones de euros)	2.802	2.643
Evaluación de proveedores ASG ⁽³⁾ (número)	5.837	6.065
Número de proveedores críticos	1.422	1.241
Proveedores suspendidos de homologación (número)	0	1

⁽¹⁾ Estos datos incluyen la información de Argentina, Australia, Brasil, Chile, Costa Rica, España, Estados Unidos, Israel, Italia, México, Panamá y República Dominicana. El resto de datos e indicadores de la cadena de suministro que aparecen en el informe no incluyen la información del Negocio Renovable en Estados Unidos, República Dominicana, Italia, Brasil, Chile e Israel, ni el de los últimos cuatro meses del año del Negocio de Redes de gas España por cambio en los sistemas.

⁽²⁾ Se aprecia un aumento del volumen de compra adjudicado en Renovables y Nuevos Negocios e innovación, alineado con el Plan Estratégico de la compañía 2021-2025.

⁽³⁾ Ambiental, Social y Gobernanza (ASG). La evaluación ASG de proveedores se realiza en las principales filiales del grupo donde está implantada la herramienta Achilles, mediante la que se realiza la clasificación empresarial de proveedores. El número de proveedores evaluados ASG contabiliza tanto los proveedores adjudicatarios como los potenciales que finalizan la clasificación para poder participar en una licitación de Naturgy.

La oportunidad de los retos medioambientales

La Política Global de Medioambiente, que aplica a todos los países y negocios, y la política de mayor rango de la compañía en favor del desarrollo ambiental sostenible, 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 además el compromiso voluntario de Naturgy de ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular y descarbonizado que, en línea con los objetivos del Acuerdo de París, impulsa la acción por el clima y la protección de la biodiversidad, y que al mismo tiempo promueve una transición justa e inclusiva mediante la generación y mejora de las oportunidades de empleo.

Evolución y resultados

	Objetivo 2025	2023	2022	Año base 2017
Actividad con certificación ambiental ISO 14001 ⁽⁴⁾ (%)	95	97,2	97,9	87,7
Cálculo riesgos climáticos físicos y de transición energética a nivel corporativo (50%) y a nivel unidades de negocio (100%) (%)	100	75	50	n.a.
CAPEX elegible según Taxonomía europea (%)	80	79	67	n.a.
Emisiones absolutas GEI alcance 1 y alcance 2 (millones tCO ₂ eq) ⁽²⁾	11,0	12,9	15,1	21,8
Emisiones absolutas GEI alcance 3 (millones tCO ₂ eq) ⁽²⁾	109,4	101,7	110,1	142,6
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh) ⁽²⁾	199	247	279	388
Capacidad libre de emisiones (%) ⁽¹⁾	51,10	40,95	37,50	26,00
Potencia instalada de origen renovable (%) ⁽²⁾	48,2	37,0	33,7	22,0
Gases renovables (TWh) ⁽²⁾	0,52	0,30	0,22	n.a.
Consumo de agua (hm ³) ⁽²⁾	14,70	17,00	18,80	28,00
Intensidad de consumo de agua en generación (hm ³ /TWh) ⁽¹⁾	0,31	0,39	0,40	0,60
Residuos producidos (kt)	110	115	94	824
Residuos reciclados o valorizados (%) ⁽²⁾	93	95	92	33
Emisiones atmosféricas de SO ₂ (kt) ⁽¹⁾	0,9	0,7	0,8	19,2
Emisiones atmosféricas de NO _x (kt) ⁽¹⁾	8,8	8,2	8,1	29,3
Iniciativas de mejora de la biodiversidad (número)	350	353	345	n.a.
Implantar recomendaciones del TNFD ⁽³⁾ en ámbito corporativo (%) ⁽¹⁾	100	25	n.a.	n.a.

⁽¹⁾ Objetivos se han introducido en 2023 en la revisión del Plan Estratégico a 2025.

⁽²⁾ Objetivos revisados en 2023 en la revisión del Plan Estratégico a 2025.

⁽³⁾ Grupo de trabajo sobre divulgaciones financieras relacionadas con la naturaleza (TNFD).

⁽⁴⁾ Porcentaje de Ebitda certificado. El Ebitda utilizado para calcular este porcentaje corresponde a cierre de noviembre.

Cambio climático y transición energética: Informe TCFD

Estrategia climática

La estrategia de cambio climático de Naturgy en la transición energética incluye los componentes de Naturaleza y Personas, dado que son realidades complementarias y mutuamente influyentes.

Principales líneas de acción climática reflejadas en el Plan Estratégico 2021-2025, actualizado en 2023



Líneas de acción climática

- ▶ Promover las energías renovables y favorecer su integración mediante el desarrollo de redes inteligentes.
- ▶ Garantizar la seguridad de suministro en la transición energética hacia energías 100% renovables, utilizando como energía de respaldo las centrales de ciclo combinado de gas. Se trata de una tecnología elegible según la taxonomía europea y con un nivel de emisiones específicas de CO₂ reducido en comparación con la generación térmica convencional.
- ▶ Desarrollar los gases renovables como palanca para la descarbonización del gas natural y así dar impulso a la economía circular, a través del biometano producido a partir de residuos orgánicos y el hidrógeno verde generado con excedentes de electricidad renovable.
- ▶ Promover la ecoeficiencia energética en instalaciones propias y de los clientes.
- ▶ Ofrecer productos y servicios ecoeficientes y neutros en carbono a precios competitivos a nuestros clientes.
- ▶ Impulsar la movilidad sostenible que reduzca las emisiones de GEI y la contaminación atmosférica, contribuyendo a la mejora de la calidad del aire.

La compañía cuenta con políticas, procedimientos y órganos de gobierno que le permiten ser **responsable, transparente y comprometida** con todos los grupos de interés.

Gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático

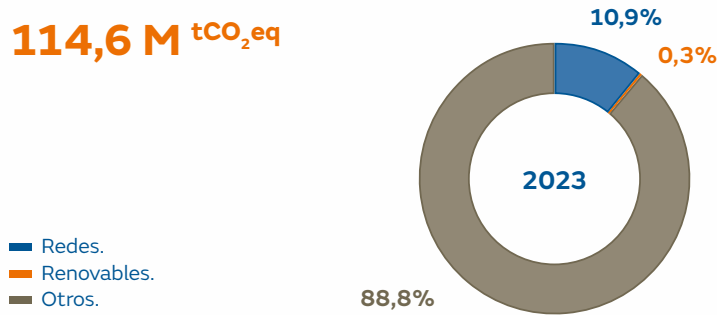
Clasificación de Riesgos Físicos y de Transición y Oportunidades según TCFD.

Riesgos		Oportunidades	
Físicos	De transición	Físicas	De transición
Agudos	Político-legales	Agudas	Fuentes de energía
Aumento de la gravedad de fenómenos meteorológicos extremos como ciclones, huracanes o inundaciones.	Evolución de las políticas relativas al cambio climático.	Crecimiento de los ingresos debido al aumento de la demanda de electricidad ante la creciente frecuencia de olas de frío y calor extremos.	Inversión en generación de energía renovable.
Crónicos	De mercado	Crónicas	Productos y servicios
Cambios a largo plazo en los patrones climáticos (aumento del nivel del mar y de las temperaturas, cambios en los patrones de precipitaciones, etc.).	Cambios en la oferta y la demanda de determinadas materias primas, productos y servicios.	Crecimiento de los ingresos debido al aumento de la demanda de electricidad por el aumento de las temperaturas.	Desarrollo de productos y servicios de bajas emisiones para aprovechar el cambio de preferencias.
	De tecnología		Mercado
	Cambios tecnológicos estructurales que favorecen la transición a un sistema con menos emisiones de carbono y más eficiente energéticamente.		Nuevos mercados o diversificación de actividades.
	Reputacionales		Eficiencia de recursos
	Cambios en la percepción de la contribución o detracción a la transición hacia una economía con menos carbono.		Mejora de la eficiencia de los procesos de producción y distribución.
			Resiliencia
			Resiliencia climática para gestionar mejor los riesgos y oportunidades asociados.

La huella de carbono de un vistazo

Huella 2023

114,6 M tCO₂eq



- Redes.
- Renovables.
- Otros.

Reducción huella de carbono entre 2017 y 2023

↓ **41%**

Emisiones alcances 1 y 2

↓ **30%**

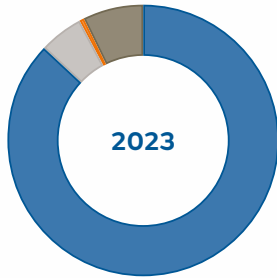
Huella total (alcance 1, 2 y 3)

Alcance 1 Emisiones directas

12,5 M tCO₂eq

Reducción alcance 1 entre 2017 y 2023

↓ **39%**



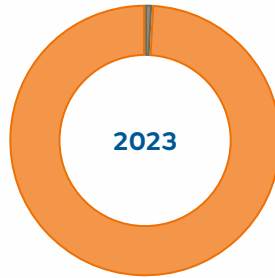
■ Generación eléctrica.

Alcance 2 Emisiones indirectas

0,4 M tCO₂eq

Reducción alcance 2 entre 2017 y 2023

↓ **69%**



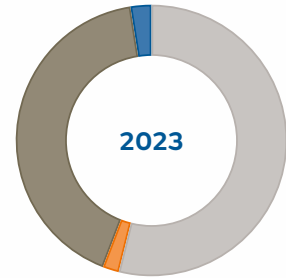
■ Distribución eléctrica.

Alcance 3 Resto de emisiones indirectas

101,7 M tCO₂eq

Reducción alcance 3 entre 2017 y 2023

↓ **29%**



■ Aprovisionamiento, GNL y comercialización gas.



87%

Centrales térmicas de generación fósil.



98%

Pérdidas en redes de distribución eléctrica.



95%

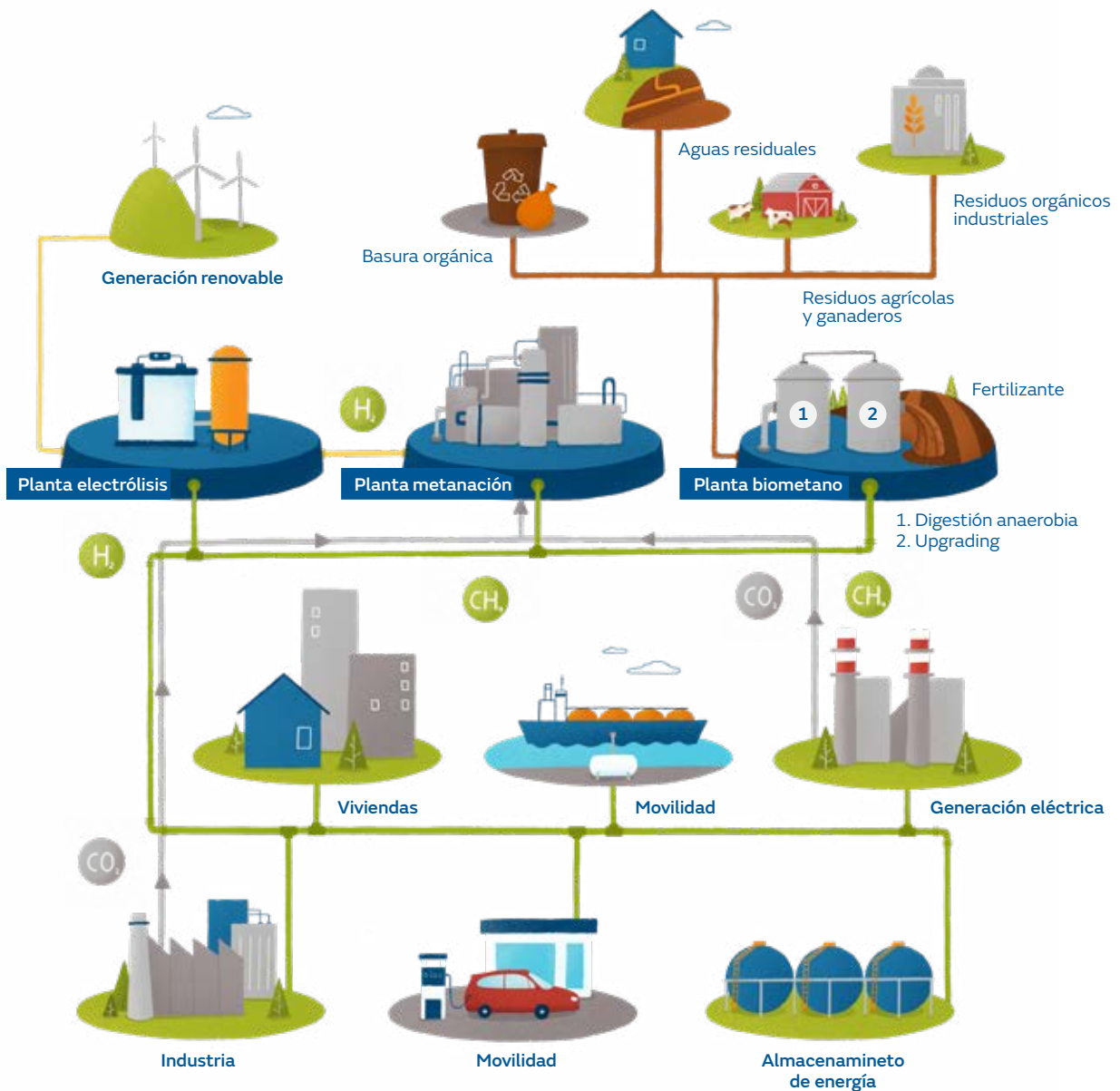
Emisiones clientes del gas distribuido y comercializado.

Total emisiones compensadas en 2023 459.595 tCO₂eq

Economía circular y ecoeficiencia

Gas renovable

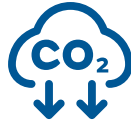
Los gases renovables son combustibles gaseosos que proceden o son producidos a partir de fuentes renovables. Dentro del sector energético, cabe destacar el biometano, el hidrógeno renovable o el gas sintético obtenido a partir de excedentes de energía renovable. Una de las líneas estratégicas de acción en economía circular de Naturgy es impulsar este tipo de combustibles, con el fin de que vayan sustituyendo paulatinamente al gas de origen fósil, promoviendo un modelo circular y descarbonizado, al ser neutros en emisiones de gases de efecto invernadero.





Potencial accesible en España de biometano

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



Potencial de abatimiento de las emisiones de CO₂

Por encima de los 50 MtCO₂eq/año, si se asume una ratio de abatimiento de la huella de carbono de 0,31 MtCO₂eq/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

Estrategia

Naturgy integra la biodiversidad de una forma global con los ejes de la transición energética hacia la descarbonización: clima, naturaleza y personas. Dado que son realidades complementarias y mutuamente influyentes, este enfoque tiene una visión holística, centrado en la creación de capital natural y la restauración de ecosistemas para maximizar la captura de CO₂ y la neutralización de emisiones, asegurando la protección de la fauna y flora autóctonas y maximizando los beneficios para las comunidades locales. La biodiversidad queda por tanto integrada en la gestión estratégica según se presenta a continuación:

Compromiso y liderazgo

Objetivo: avanzar hacia la no pérdida neta de biodiversidad implementando las mejores prácticas y promoviendo la creación de capital natural.

Riesgos y oportunidades

Naturgy evalúa y gestiona impactos, dependencias, riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza en todas sus operaciones y actividades.

Enfoque preventivo

En la construcción, operación y desmantelamiento, aplicando la jerarquía de mitigación.

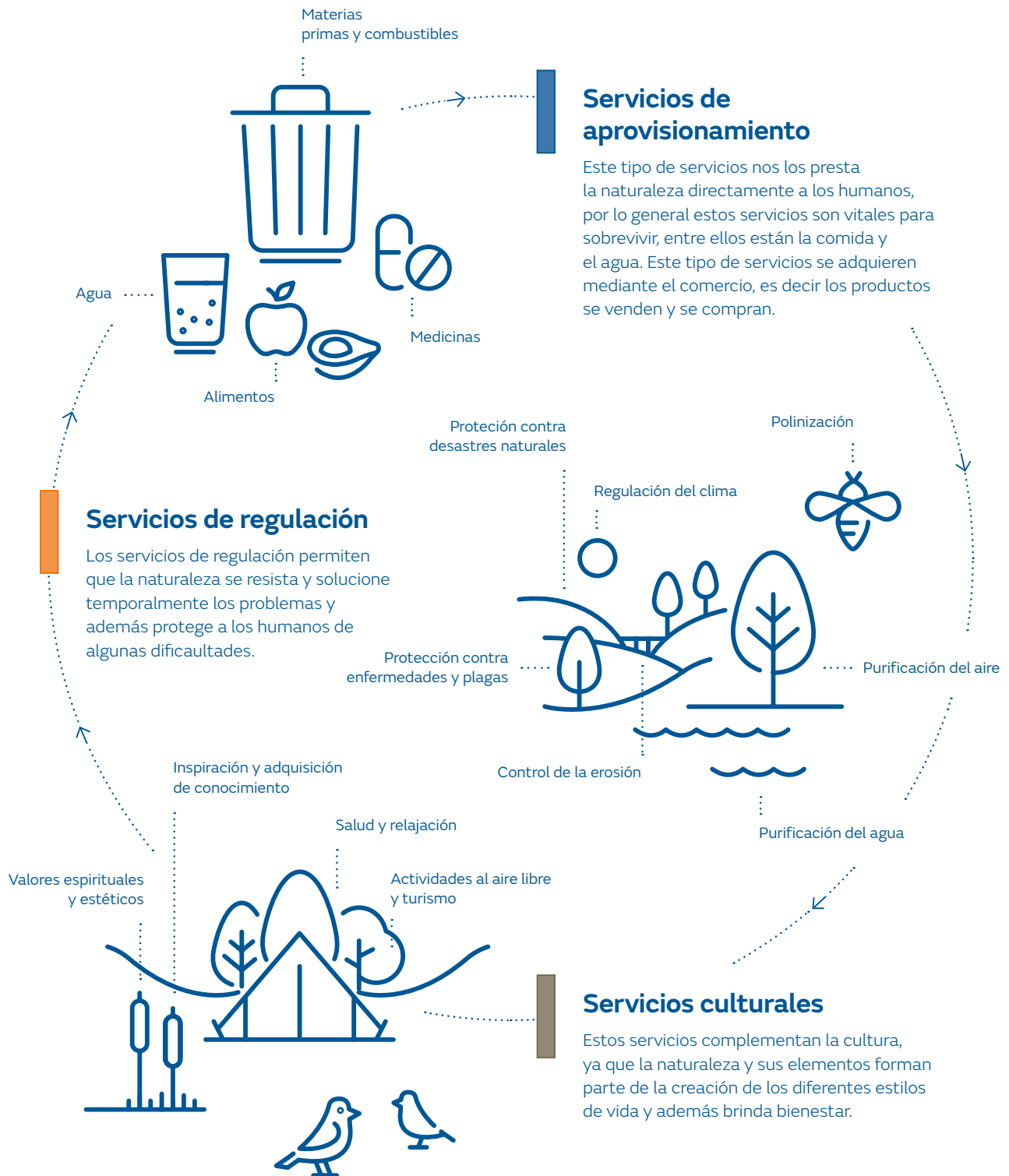
Acción en naturaleza, reducción de GEI, economía circular e iniciativas de biodiversidad.

Transparencia y diálogo constructivo con los grupos de interés en materia de naturaleza.

Monitoreo y seguimiento mediante herramientas especializadas, del cuadro de mando con objetivos e indicadores clave.

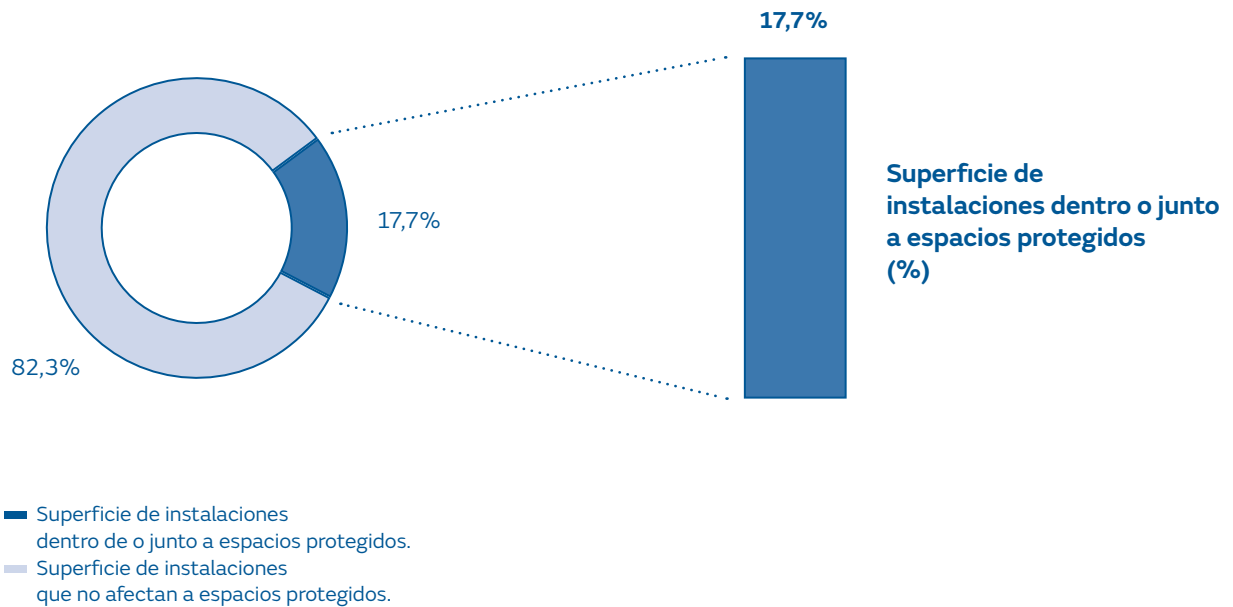
Gestión de riesgos y oportunidades

Evaluación de dependencias e impactos sobre la naturaleza



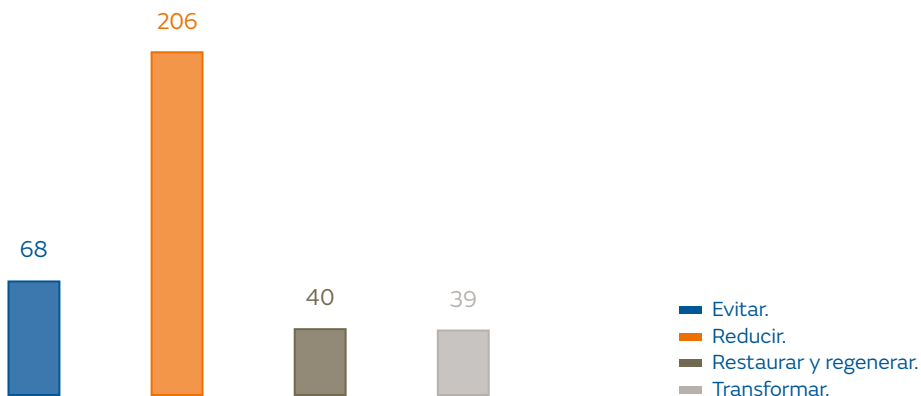
Métricas y objetivos

Afección a áreas de alta biodiversidad o espacios naturales protegidos



Iniciativas de biodiversidad

Naturgy tiene el objetivo de realizar, al menos, 350 iniciativas de biodiversidad en el año 2025. Se trata de iniciativas de mejora que se desarrollan a lo largo de todo el ciclo de vida de las instalaciones (construcción, operación, desmantelamiento) con el fin de reducir y compensar los impactos negativos sobre la biodiversidad. Estas acciones se pueden clasificar de acuerdo con la jerarquía de mitigación.



Experiencia de cliente

Naturgy, como grupo integrado a lo largo de la cadena de valor de la energía, entiende la experiencia de cliente como un pilar fundamental de su actividad. Naturgy busca ser la compañía energética de referencia, y para ello acompaña, cuida y asesora a sus clientes con el objetivo de que reciban el mejor servicio al menor precio posible.

Logros destacados del año



- ▶ Naturgy ha ampliado la iniciativa de bajada de precios iniciada en 2022, tanto en electricidad como en gas, a más de 2 millones de clientes (residenciales y pymes). De estos, 1,5 millones se han beneficiado de una reducción de más de un 30% en el precio variable de energía.
- ▶ La compañía ha mantenido su compromiso con la sostenibilidad, logrando un importante hito al contar con más de 1.600.000 contratos con certificados eco de electricidad (mediante mecanismos de garantías de origen – GdO's) y 480.000 contratos con certificado eco de gas (mediante certificados de reducción de emisiones – CERs). Estos certificados son una muestra del compromiso de la compañía con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.
- ▶ Por primera vez se ha comercializado biometano con garantías de origen de gas renovable en España, propias o adquiridas en el mercado, concretamente 7.596 MWh.
- ▶ El negocio online de Naturgy en España ha consolidado su posición de crecimiento de años anteriores incrementando un 16% la venta de electricidad, lo que ha supuesto un 17,0% de las ventas de Naturgy.
- ▶ En las filiales latinoamericanas, impulso y mejora generalizada de los canales digitales, los sistemas de reconocimiento de voz e incorporación de nuevas funcionalidades que permiten a los clientes gestionar de manera autónoma los aspectos relacionados con el suministro.

Una propuesta de valor adaptada

Naturgy, comprometida con aportar tranquilidad y cuidado a sus clientes, ha continuado con las medidas encaminadas a mitigar el impacto del precio de la energía en las economías domésticas puestas en marcha en 2021, al mismo tiempo que ha lanzado varias iniciativas para proteger el tejido comercial e industrial.

Estrategia comercial de Naturgy en España

- ▶ **Oferta comercial**, comprometida con la transición energética, basada en productos ecoeficientes, sencillos y personalizables, y con una tradicional cartera de servicios y equipamientos.
- ▶ **Mejora de la experiencia del cliente en la contratación**, para ser un agente accesible y cercano para el cliente desde el primer momento, con un proceso de contratación claro, entendible y trazable.
- ▶ **Herramientas para reforzar el canal de ventas**, ante la creciente digitalización y automatización de los procesos, es importante tener capacidad y agilidad comercial que mejore la experiencia del cliente.

Relación con el 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 dar cumplimiento a los requisitos legales y de rentabilidad. Para ello, es esencial establecer un diálogo activo que permita conocer las necesidades y solventar las dudas, reclamaciones y quejas de la forma más satisfactoria para el cliente.

Canales digitales

- ▶ Páginas y espacios web.
- ▶ Asistentes virtuales (Pepe).
- ▶ Apps propias y de terceros (WhatsApp).
- ▶ Programas de fidelización y captación de clientes (Friends & Naturgy).
- ▶ Áreas de registro de clientes.
- ▶ Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn).
- ▶ Espacios digitales para atención y tramitación de gestiones.
- ▶ Posts institucionales, comerciales, temáticos.

Servicio al cliente



El modelo de atención al cliente de Naturgy está basado en la cercanía, la simplicidad y la multicanalidad.

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

Gestión de reclamaciones por negocios y países

	2023			
	Nº total de reclamaciones entrantes en el año	Nº reclamaciones en cartera	Nº reclamaciones entrantes/Nº contactos (%)	Tiempo medio de resolución TMR (días)
España. Distribución de gas	336.496	8.629	4,3	10,0
España. Distribución de electricidad	242.730	7.888	16,1	14,0
España. Comercialización	697.177	3.840	4,0	(1)
Argentina. Distribución de electricidad	34.892	552	13,9	3,0
Argentina. Distribución de gas	32.198	529	2,6	11,0
Brasil	52.321	153	2,8	4,0
Chile	16.574	390	2,3	4,4
México	182.549	1.082	13,5	4,0
Panamá	51.837	523	1,2	9,0

(1) TMR retail: 11,2 y TMR personalizados: 36,6.

Satisfacción global con la calidad del servicio



Compromiso y talento

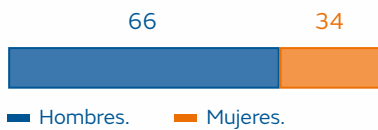
Interés por las personas

Naturgy sostiene un firme compromiso con las personas y su desarrollo, promoviendo su protagonismo al centro de las decisiones de la compañía. La estrategia de impulso a “Compromiso 360º” evoluciona hacia la cultura y experiencia profesional del grupo, donde el bienestar y la sostenibilidad son conceptos centrales, apalancados por un liderazgo inclusivo, modelos y entornos flexibles para la conexión del talento y el aprendizaje continuo, como promotores de la motivación, el reconocimiento y la transformación en Naturgy.

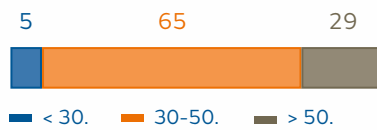


Evolución y resultados

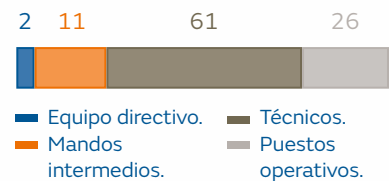
Género



Edad



Clasificación profesional



6.883

Nº de empleados ⁽¹⁾

5,9%

Plantilla menor de 30 años

36,2%

Mujeres en puestos directivos y gerenciales. **España**

265.465

Horas de formación

49%

Empleados promotores

⁽¹⁾ Plantilla consolidada 2023 grupo: 7.010 = 6.883 plantilla gestionada + 148 personas en España de sociedades que consolidan por puesta en equivalencia - 21 personas de las centrales de carbón.

Objetivos adquiridos en el Plan Estratégico 2021-2025

40%

Presencia femenina en niveles directivos y gerenciales.

10%

Plantilla menor de 30 años.

40%

Promotores.

Logros destacados del año



- ▶ Apertura de la Escuela de la Felicidad dentro de la Universidad Corporativa, a través de la cual se brinda una experiencia formativa y de conexión con las principales tendencias, herramientas, experiencias y prácticas en el ámbito del bienestar.
- ▶ Conclusión del ciclo de Evaluación 360º, como proceso clave de la gestión de talento directivo y gerencial de la compañía. Se han desplegado una serie de acciones de *feedback* y de desarrollo en apoyo a los ODA (Objetivos de Desarrollo Anual) que cada participante ha definido para la mejora.
- ▶ Firma del Plan de Igualdad de Naturgy 2023-2027 y Firma del Protocolo de acoso sexual y/o por razón de sexo, con adaptación a la Ley 2/2023 de 20 de febrero.
- ▶ Realización de horas de formación en diversidad, estrategias de comunicación y trato inclusivo para personas LGTBI+. También formación en gestión global de la conciliación para *managers*, y formación en prejuicios, estereotipos y sesgos inconscientes en el espacio de trabajo.
- ▶ Aprobación de un nuevo Plan de Seguridad y Salud 2024-2025 por parte del Comité de Dirección que contribuirá a la consecución de los compromisos y objetivos en seguridad y salud asumidos por el Consejo de Administración.
- ▶ Realización del proceso de evaluación psicosocial a nivel global, que contempla los nuevos riesgos emergentes y formas de organización del trabajo adaptado a la realidad de la compañía y cambios del entorno, con el objeto de mejorar la salud y el bienestar en el seno de la organización.
- ▶ Implantación de una nueva herramienta analítica para el seguimiento y control periódico de la actividad de las identidades digitales emitidos por la Oficina Soporte Gestión Telemática en España (OSGT), para la representación de Naturgy ante las diferentes Administraciones Públicas o para la emisión de las transacciones financieras con determinadas entidades bancarias.

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

9

Accidentes con tiempo perdido
(8 en 2022)

383

Días perdidos por accidentes
(392 en 2022)

0

Fallecidos
(0 en 2022)

0,13

Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido (0,12 en 2022)

5,62

Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido (5,66 en 2022)

El nuevo Plan de acción en Seguridad y Salud 2024-2025, pretende abordar las nuevas formas de organización del trabajo y la transformación de los procesos mediante ajustes del modelo de seguridad, un reenfoque del liderazgo y acciones de comunicación global que refuercen una cultura única en torno al bienestar y la prevención en salud física y emocional de las personas que trabajan en la compañía y sus familias.

Evaluación del riesgo y mecanismos de gestión

8.670

Observaciones preventivas de seguridad.

22.312

Inspecciones documentadas de seguridad en trabajos.

5.976

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 indispensable en el desarrollo de nuevas soluciones energéticas que permitan avanzar en la transición energética y combatir la lucha contra el cambio climático y evolucionar hacia soluciones tecnológicas que impulsen la simplificación de procesos, la ciberseguridad y la gestión del dato, siendo además la digitalización un pilar fundamental para la consecución de los objetivos de la compañía.

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 *start-ups*, vehículo de inversión, etc.

Evolución y resultados

Inversión y gasto en innovación (millones euros)	2023	2022
Totex destinado a Innovación abierta e Innovación tecnológica	84,5	75,4

Logros destacados del año



- › Naturgy y Greene han formado una sociedad para desarrollar juntos, durante los próximos dos años, una tecnología de metanación que permita obtener biogás natural sintético a partir de syngas o gas de síntesis para su inyección en la red de distribución o movilidad. De esta forma, se va a desarrollar la primera planta en España con el objeto de convertir residuo sólido urbano industrial en gas renovable.
- › A través del proyecto GiraWind, Naturgy, junto con Ruralia, Postelétrica y Huso 29 renovables, impulsa la gestión del desmantelamiento de parques eólicos y la valorización de las turbinas desmontadas. En 2024, GiraWind ha obtenido fondos públicos para impulsar su actividad, dentro del PERTE de instalaciones innovadoras de reciclaje de palas de aerogeneradores, con un objetivo de reciclar 1.500 toneladas al año.

Continúa >



- ▶ Naturgy, junto con el Instituto de Investigación en Energía de Cataluña (IREC), sigue desarrollando una nueva tecnología de metanación. Tras la obtención de resultados positivos en el laboratorio, ha puesto en marcha un piloto para producir gas renovable a partir de residuos orgánicos e hidrógeno verde en el vertedero situado en Mas de Barberans (Tarragona).
- ▶ Desarrollo del Plan de Ciberseguridad 2023 del grupo que implementa nuevas estrategias e iniciativas de transformación de la ciberseguridad en Naturgy, en un contexto donde es prioritario seguir fortaleciendo las medidas ya tomadas en los planes de ciberseguridad anteriores y manteniendo la proactividad ante las nuevas amenazas.

Gases renovables

—— Líneas de acción en biometano

Proyectos destacados

- ▶ **Más de 60 proyectos en cartera: 37 de desarrollo propio para la producción de biogás y su posterior proceso de enriquecimiento para producir biometano e inyectar en la red de gas, el resto basados en acuerdos de comercialización:**
 - 19 proyectos de residuo ganadero (1.115 GWh/año).
 - 1 proyecto de fangos de EDAR (6 GWh/año).
 - 10 proyectos de residuo industrial (337 GWh/año).
 - 1 proyecto de vertedero (12 GWh/año).
 - 6 proyectos de residuo agrícola (439 GWh/año).

- ▶ **Proyecto Vila-Sana (Lleida)**

La planta empezará a inyectar biometano a partir del primer semestre de 2024 para abastecer el consumo equivalente de 3.150 viviendas y evitar la emisión de cerca de 2.450 tCO₂ al año, inyectando 11,5 GWh/año a la red de distribución de gas.

—— Líneas de acción en hidrógeno

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, cuya puesta en marcha está prevista en 2026, 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 híbridos 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 M€
(11 M€ en 2022)

Contribución fiscal total
2.229 M€
(3.504 M€ en 2022)

Valor económico distribuido



Valor económico generado

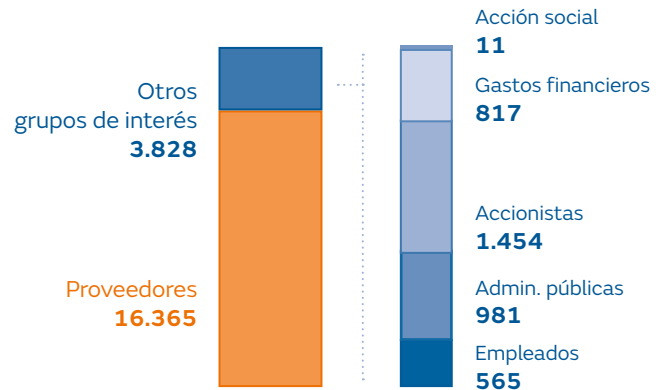
23.254 M€

Valor económico retenido

3.061 M€

Valor económico distribuido

20.193 M€



Logros destacados del año



- Más de 4.400 viviendas rehabilitadas y 2.502 familias atendidas desde el inicio del plan en el voluntariado energético.
- Implantación del Modelo de Relacionamiento Social en varios territorios de España, como Canarias, Andalucía, Extremadura, Castilla La Mancha, Castilla y León y Galicia.
- Desarrollo junto con la Fundación Naturgy de los contenidos y materiales del nuevo módulo de “Sostenibilidad aplicada al sistema productivo”, que formará parte del currículo básico común a los ciclos formativos de formación profesional de grado medio y superior de todas las familias curriculares.
- Lanzamiento de la primera edición del ‘Premio Fundación Naturgy-CSIC a la investigación e innovación tecnológica en el ámbito energético’ por la Fundación Naturgy.
- Publicación del estudio “El Empleo de las Mujeres en la Transición Justa en España”, que proporciona el primer diagnóstico completo sobre la situación de la mujer en el mercado laboral de la transición energética a partir de datos reales.
- Lanzamiento del primer curso profesional de formación de instalaciones fotovoltaicas dirigido en exclusiva a mujeres en situación de desempleo.
- Más de 21.586 horas de voluntariado corporativo y 172.837 euros del sueldo de los empleados recaudados durante el Día Solidario.
- 184.347 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 2023 se han desarrollado las siguientes iniciativas:

- › Fondo Solidario de Rehabilitación Energética: para financiar rehabilitaciones energéticas de viviendas de familias en situación de vulnerabilidad. En 2023, se han superado las 4.400 viviendas, siendo 810 las realizadas en el año, y se han firmado doce convenios. También se ha trabajado con 25 ayuntamientos.
- › Línea de innovación social: para incorporar las energías renovables en la lucha contra la vulnerabilidad. Se han iniciado cinco proyectos para la instalación de potencia fotovoltaica, en beneficio de 1.132 personas.
- › Escuela de Energía para impartir formación a colectivos vulnerables y técnicos sociales, mayoritariamente en ayuntamientos y sobre aspectos del sector. En 2023, 4.134 personas han asistido a las formaciones, 68% son familias y 32% 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 2.502 familias.
- › Bono social: Naturgy ha cerrado el año con 190.891 clientes con bono social –descuento en la factura eléctrica regulado por el Gobierno dirigido a hogares vulnerables–.
- › Canales de atención: Naturgy dispone de uno exclusivo para la atención de los servicios sociales y tercer sector (durante el 2023, ha atendido 1.059 llamadas del tercer sector, 601 llamadas de servicios sociales y 1.165 correos electrónicos del tercer sector). La compañía ha reforzado el canal de correo electrónico y el call center (en 2023 ha recibido 68.628 llamadas y gestionado 75.355 emails de clientes vulnerables).
- › 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 IV 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 Relacionamento 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 Modelo de Relacionamento Social 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, 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 Relacionamento Social (PRS).
5. Evaluación Impacto Social del PRS.

Índices y reconocimientos

Distintivos



Certificación EFR Global



Certificación Top Employer España 2023



Sello Diversity Leading Company



Certificación CLIP



Certificación Código de Principio Diversidad Generacional



Sello Top Wellbeing Company 2023



Empresa Saludable

Rankings y monitores



Top 50 Diversity Company



Ranking MERCO TALENTO



Ranking Actualidad Económica



Ranking de Universum

Premios



GLOBAL CCU Awards



Premios de El Periódico de la Energía



Corporate Wellbeing Awards Wellbeing Leadership Awards



Diversity and Inclusion Awards

Índices (1) (2)



FTSE4Good



2023 ecovadis Sustainability Rating Gold



MSCI ESG RATINGS AAA



Top 10%



EURONEXT vigeoiris INDICES EUROZONE 120



Rated M&A SUSTAINALYTICS

⁽¹⁾ Naturgy tiene la calificación A- en el índice CDP Climate y en el índice CDP Water, dentro de la banda de liderazgo.

⁽²⁾ En 2024, Naturgy ha sido retirada como constituyente de varios índices MSCI. La exclusión se basa en el valor de mercado del capital flotante de Naturgy, que se ha situado por debajo de los umbrales mínimos para los criterios de inclusión de MSCI.

Naturgy 

LA
ENERGÍA
QUE NOS
UNE
1843 · 2023



www.naturgy.com