

El cambio que generamos

Memoria de
Sostenibilidad
2024



INDICE

DI

CE

01
02
03
04

Carta de bienvenida

En el camino hacia un futuro más sostenible, es esencial reconocer el poder transformador que tenemos las compañías. En Nedgia creemos firmemente en el cambio que generamos y por ello, en 2024, seguimos dando pasos significativos para asegurar que nuestras acciones no solo beneficien al presente, sino que también construyan un legado positivo para las generaciones venideras.

Un aspecto clave de nuestra estrategia es la apuesta decidida por el **'gas verde'**. Este recurso renovable no solo nos ayuda a reducir la huella de carbono, sino que también ofrece una solución eficiente y sostenible para satisfacer las necesidades energéticas del país. De esta forma, **hemos incrementado en más de un 30%** la capacidad de inyección de gas verde en nuestra red y contamos con ocho instalaciones de generación de gas verde conectadas a la red, **con una capacidad de producción conjunta de 226 GWh de gas verde**, lo que permite evitar la emisión a la atmósfera de **40.500 toneladas de CO₂**.

Otro paso en este camino reside en la transformación de la manera en que gestionamos la energía, impulsando, por ejemplo, la implementación

de **contadores digitales**. Esta tecnología no solo mejora la eficiencia energética, sino que también empodera a nuestros clientes, permitiéndoles tomar decisiones informadas sobre su consumo. Los contadores digitales son una pieza fundamental en nuestro objetivo de fomentar un uso de la energía más consciente y responsable.

Quiero aprovechar este espacio para recordar uno de los hechos más trágicos de 2024 y que no caiga en el olvido: la **DANA** que el 29 de octubre castigó, principalmente, al sur de Valencia. En respuesta a este fenómeno, movilizamos todos los recursos necesarios y destinamos todos nuestros esfuerzos a paliar los terribles efectos destructores de esa DANA, apoyando a las comunidades afectadas. Para ello, involucramos a un equipo de **más de 100 profesionales** que consiguieron que **el 100% de los clientes** tuviese restablecido el suministro con todas las garantías de seguridad en un corto plazo de tiempo. Asimismo, nos comprometimos a reparar o sustituir instalaciones y equipamientos de gas y a ayudar económicamente al reemplazo de electrodomésticos de nuestros clientes.



Cada una de las iniciativas puestas en marcha refleja nuestro compromiso con el cambio que generamos. Nos impulsa la convicción de que un futuro sostenible es posible, y que juntos podemos alcanzar metas que, hoy, parecen sueños.

Desde aquí, todo nuestro agradecimiento por la confianza que depositáis en nuestro compromiso de contribuir a mejorar nuestro entorno día a día.



Raúl Suárez, CEO de Nedgia



2024 de un vistazo

Principales magnitudes del año

Medio ambiente

42.143 t CO₂eq
emisiones de alcance 1

2.145 t CO₂eq
emisiones de alcance 2

226 GWh/año
capacidad de inyección de
gas verde

26 iniciativas con impacto
positivo en la biodiversidad

Social

Equipo

835 empleados/as

31% mujeres en puestos
directivos

Consumidores y clientes

7,9/10 satisfacción general con
la calidad del servicio

Gobernanza

5 reuniones con los accionistas sobre
cuestiones ESG

3,65/5 índice de madurez en
ciberseguridad

Proveedores

99% volumen de compras a
proveedores locales

Hitos 2024

62 contratos firmados de conexión a la red de Nedgia para inyectar biometano, el equivalente al consumo de **670.000** hogares.



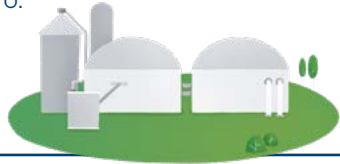
3.365 GWh/año acumulado de contratos firmados para la inyección de biometano.



Prueba piloto de contadores digitales.



Puesta en marcha del primer **reverse flow** de Nedgia en España para recibir toda la producción de biometano de Waga Energy y PreZero.



Participación en la presentación del **New Deal para España-PWC**, que reconfirma el compromiso total por la descarbonización bajo un escenario más equilibrado con un mayor rol y desarrollo de los gases renovables.



Nedgia se une a FEGECA para impulsar una transición energética justa y eficiente del sector residencial basada en las calderas.



Junto a **Cycle0** se pone en marcha el primer **gasoducto virtual** en España para aumentar el potencial de producción de gas verde.



Ayudas económicas a los clientes y empresas instaladoras afectadas por la **DANA**. Además, se realizaron inspecciones de las instalaciones de forma gratuita.



Nuevo **Plan de Seguridad y Salud 2024-2025** que refuerza una cultura única en torno al bienestar y la prevención en salud física y emocional de las personas que trabajan en la compañía.



Éxito de la puesta en servicio de una sala de calderas de uso doméstico con gas verde en la macro comunidad de **La Pajarita de Albacete**.



Celebración del **Safety Day 2024**, una jornada donde se celebró el Día Mundial de la Seguridad a través de diferentes actividades y dinámicas.



Una compañía que avanza

- **1.1** Distribuidora de gas **líder** en España 8
- **1.2** Modelo de **negocio** 10
- **1.3** Generar **valor** 11
- **1.4** El **valor estratégico de la sostenibilidad** 13
- **1.5** Sinergias con los **grupos de interés** 17
- **1.6** **Alianzas** para llegar más lejos 20

Principales indicadores

GAS	2024	2023
Puntos de suministro de gas (M)	5,3	5,4
Red de gas (km)	54.395	54.290
Municipios en CC. AA.	1.221	1.221
Cuota de mercado en conexiones de gas	70%	70%
Capacidad de inyección de gas verde (GWh/año)	226	174

**“Transformamos
la energía en
oportunidades
para un mundo
más sostenible y
eficiente”**



1.1 Distribuidora de gas **líder** en España



Nedgia, compañía del grupo Naturgy líder en la actividad de distribución de gas en España, suministra energía al 70% de los consumidores. Como empresa distribuidora es responsable del desarrollo, operación y mantenimiento de los 54.395 kilómetros de redes de gas a los que están conectados más de 5,3 millones de puntos de suministro en más de 1.200 municipios, y por los que circula el gas que los consumidores finales contratan con las empresas comercializadoras.

La red de distribución de la compañía permite llevar a los consumidores, de forma **segura y eficiente**, el suministro de **gas natural, gas verde** y, en un futuro, también de **hidrógeno verde**

Nedgia en datos

54.395 km
de redes de gas

5,3 M
de puntos de
suministro

226 GWh
capacidad de
inyección de gas
verde

1.221
municipios

835
empleados
distribuidos en
todo el territorio

7,9/10
satisfacción con la
calidad del servicio

99%
compras
adjudicadas a
proveedores locales

+ 22.770
horas de formación
(TLA+Técnico)

1.1.1 Generando el cambio desde hace medio siglo

Desde que en 1969 se introdujese el gas natural en España, la compañía ha sabido adaptarse a los cambios del mercado energético, contribuyendo, además, al desarrollo económico y social del país, a la mejora de la calidad del aire en las ciudades y al impulso de la transición hacia una economía baja en carbono. 2018 fue, sin duda, un año especial para la organización, ya que en esta fecha la compañía adoptó el nombre de Nedgia.

En la actualidad, el impacto de Nedgia se refleja tanto por el volumen de energía que distribuye (**149,9 TWh/año**), como por la capacidad de servir de forma eficiente y sencilla a 5,3 millones de puntos de suministro repartidos por todo el territorio nacional.

La compañía se apoya en la mejora continua para aportar bienestar a sus clientes, aunando dos conceptos fundamentales: **la innovación unida a la experiencia** y la **solvencia que aporta pertenecer a un grupo como Naturgy**.

Vocación de servicio

La calidad y la excelencia son innegociables para la organización y por ello son la base sobre la que ofrece sus servicios en las siguientes áreas:



Hogar



Industria



Comercio

Gracias a la actividad que realiza, promueve la dinamización del entorno en el que despliega su actividad, garantizando un acceso seguro y eficiente a la energía a todos sus clientes.

Nedgia distribuyó en 2024 149,9 TWh/año a **5,3 millones de puntos de suministro**



1.2 Modelo de negocio

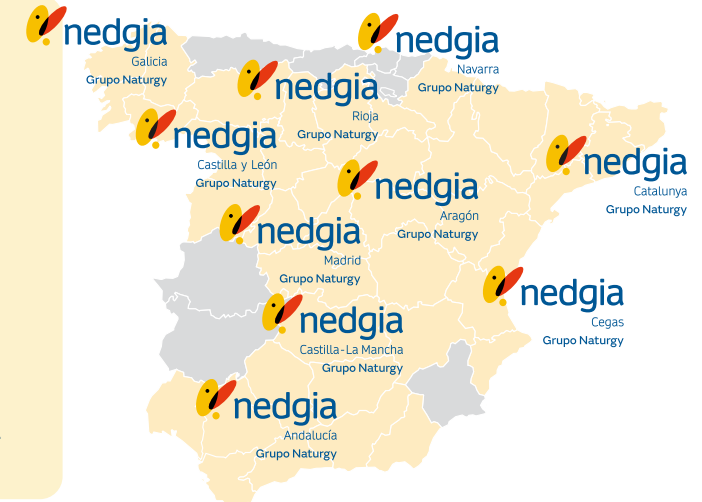
Como parte de la cadena de valor del gas natural, Nedgia centra su actividad en el ámbito del desarrollo y gestión de infraestructuras de distribución y transporte de gases. Como actividad regulada, sus funciones están descritas en la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos y en el Real Decreto 1434/2002, que la desarrolla.

Proceso del gas natural

El proceso desde que el gas natural sale de la tierra hasta que llega a los consumidores, se divide en tres fases:

- Gestión de los aprovisionamientos.
- Desarrollo y gestión de infraestructuras.
- Comercialización en el mercado mayorista y minorista.

De las tres, Nedgia participa en la segunda etapa de esta cadena, centrando su actividad en el transporte y la distribución.



La compañía se encuentra presente en **10 comunidades autónomas** lo que le otorga una gran capilaridad, llegando al **90% de las viviendas en los territorios donde opera**. Esta cercanía con el usuario final se traduce en inmejorable capacidad de dar un servicio rápido y eficaz, permaneciendo atento a sus necesidades. Asimismo, las redes de las que dispone permiten distribuir elevadas canti-

dades de energía allí donde son necesarias. Como empresa distribuidora, Nedgia atiende cualquier petición de conexión a la red de gas en su zona de distribución que solicite un usuario (residencial, comercial o industrial) o una empresa instaladora o por parte de una empresa comercializadora de energía.

1.3 Generar valor

Nedgia desempeña un papel fundamental en la infraestructura energética de España al encargarse de garantizar que el gas llegue de manera eficiente y segura a hogares, industrias y negocios a lo largo y ancho del país. Aunque no es la entidad que efectúa la venta directa de gas a los consumidores finales, su responsabilidad va más allá de la simple distribución. Al gestionar y mantener

las complejas redes de distribución, la compañía no solo asegura un suministro ininterrumpido y confiable, sino que también cultiva una relación de confianza con los usuarios.

Así, **la compañía genera valor a través de...**

... procesos consolidados

Distribución de energía

- **Operación.** Construye, mantiene y supervisa su activo.
- **Explotación.** Explota ese activo como un sistema integrado para prestar servicios.
- **Servicios de distribución.** Gestiona los servicios de distribución que se prestan a clientes y otros agentes del sistema.
- **Regulación.** Cumple la normativa que establece los derechos y obligaciones de las distribuidoras y su retribución.



... una actividad bien definida como empresa distribuidora

- 1. Distribución de gases:** A través de su red de infraestructuras, que incluye gasoductos, estaciones de regulación y medida, etc., garantiza un suministro seguro y confiable de gas a los clientes finales, cumpliendo con las normativas aplicables. Además, Nedgia está trabajando para dar un gran impulso a la inyección de gas verde en sus redes de distribución, contribuyendo así a la economía circular.
- 2. Mantenimiento de redes:** Se encarga de la gestión, operación, explotación y correcto mantenimiento de su red de gasoductos y otras instalaciones o elementos de distribución.
- 3. Expansión de la red:** Incluye la planificación y construcción de nuevas infraestructuras, así como la obtención de los permisos y autorizaciones requeridos por las autoridades.



... y un compromiso firme con el consumidor

Se fomenta un trato directo con los usuarios, a través de servicios como:

- **Puesta en servicio:** Activa las instalaciones individuales de gas, propiedad de los consumidores, conectadas a las redes de distribución, a solicitud de su comercializadora.
- **Lectura de contador:** Realiza la lectura bimestral de contadores para consumidores domésticos y pequeños comerciantes y mensualmente para industrias y grandes clientes.

- **Inspección periódica:** Lleva a cabo la inspección de las instalaciones de los consumidores conectados a sus redes, realizándose cada cinco años para los clientes domésticos.
- **Atención de urgencias:** Responde a los avisos de urgencias de seguridad en las instalaciones individuales de los clientes conectados a su red.
- **Otras operaciones:** Realiza otras operaciones en el domicilio de los clientes como la comprobación del correcto funcionamiento del contador, el cierre de la instalación por obras y su reapertura, entre otras.

Gestión comercial eficaz

Nedgia facilita, a través de canales como la web, la gestión del alta de nuevas conexiones a la red, especialmente para proyectos de inyección de gas verde. Además, los consumidores pueden solicitar modificaciones de las conexiones existentes. La empresa atiende las solicitudes de conexión de los usuarios residenciales, comerciales e industriales, así como de las empresas instaladoras y comercializadoras.

Hasta 2024, se han firmado **62 contratos de conexión a plantas de biometano**, aumentando la capacidad de inyección de gas verde en la red a los **3.365 GWh/año**

1.4 El valor estratégico de la sostenibilidad

Apoyada en la sostenibilidad como eje de su estrategia, la compañía busca reducir su impacto medioambiental, así como fortalecer la implicación y el compromiso con sus grupos de interés y con la transición energética.

En este ámbito, **la hoja de ruta de Nedgia** pasa por:

Un **enfoque territorial**, activo en la sociedad.

Alineación con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

Objetivos tangibles para cumplir con los **compromisos**.

La sostenibilidad en Nedgia hoy

Compromiso firme con la transición energética



Medio Ambiente (E): descarbonización y apuesta por el gas verde



Social (S): transición justa, garantizando la equidad en el acceso a la energía y reforzando el compromiso con los grupos de interés.



Gobernanza (G): rigor y transparencia. Mecanismos de gestión con todos los grupos de interés.

Asimismo, la compañía se alinea con el compromiso de desarrollo sostenible del Grupo Naturgy, que, en 2024, ha reafirmado su posición de liderazgo en el índice FTSE4GOOD, destacándose entre las empresas más sostenibles del sector Utilities.



FTSE4Good

El Grupo obtuvo una puntuación global de 4,4 sobre 5, recibiendo la máxima calificación en áreas como biodiversidad, condiciones de trabajo, seguridad y salud, gestión de riesgos, gobierno corporativo y transparencia fiscal.

1.4.1 Una hoja de ruta global

El Plan de Sostenibilidad 2022-2025 de Nedgia, que bebe de la Política de Responsabilidad Social y Política de Medioambiente del Grupo Naturgy, busca optimizar la gestión y el desempeño de la compañía, enfocándose en aquellos **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** donde puede tener un mayor impacto positivo.

Sostenibilidad en el Grupo Naturgy

- Alineados con los ODS y la Agenda 2030.
- El Grupo Naturgy forma parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas España.
- El Plan de Sostenibilidad 2021-2025 cuenta con 6 ejes, 21 líneas de acción y 79 indicadores.

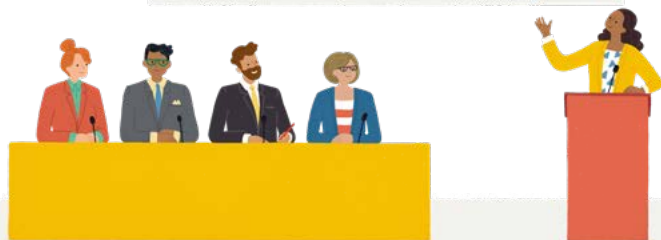
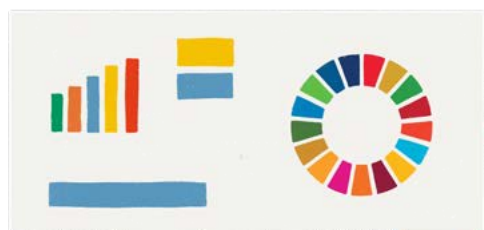
Contribución de Nedgia

- Como parte del Grupo Naturgy, Nedgia contribuye directa o indirectamente a todos los ODS, con especial foco en los ODS 7, 9, 11 y 12.
- El Plan de Sostenibilidad Nedgia 2022-2025 cuenta con tres ejes, 13 líneas de acción y 17 indicadores clave.

Plan de Sostenibilidad 2022-2025 de Nedgia

	 Medio Ambiente (E)	 Social (S)	 Gobernanza (G)
Líneas de actuación	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio climático y transición energética • Economía circular y ecoeficiencia • Biodiversidad y capital natural 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia cliente • Digitalización • Calidad de servicio • Seguridad y salud • Gestión del talento • Diversidad • Transformación e innovación 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporting • Gestión del riesgo • Compliance
ODS	     	     	    

Nedgia impacta principalmente en 12 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por Naciones Unidas para la Agenda 2030.










Medio Ambiente

<p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> 	<p>Facilita el acceso universal a una energía asequible, confiable, moderna y limpia distribuyendo gas natural e incorporando gases renovables como el biometano.</p>
<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> 	<p>Se compromete con las infraestructuras resilientes e inclusivas, la promoción de una industrialización sostenible y la innovación.</p>
<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p>Lleva a cabo su actividad con el objetivo de contribuir a mejorar la eficiencia energética y la calidad del aire en las ciudades.</p>
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>Contribuye a asegurar todos los modos de producción y fomentar un consumo responsable para asegurar que las futuras generaciones puedan mantener un estilo de vida similar al actual.</p>
<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p>Está alineada con la adopción de medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</p>
<p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p> 	<p>Consciente de la necesidad de proteger la biodiversidad, actúa para mitigar los posibles impactos de su actividad.</p>



Social

<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> 	<p>Bajo la estrategia del Grupo Naturgy, contribuye a fomentar una cultura de seguridad y salud de toda y para toda la organización.</p>
<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<p>Cuanto más diversas son las personas que conforman los equipos, mejor desempeño y más ágiles, flexibles e innovadoras son las empresas.</p>
<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>Se compromete con los territorios en los que opera, creando valor, oportunidades de negocio y empleo local.</p>
<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> 	<p>Apuesta por infraestructuras resilientes e inclusivas, la promoción de una industrialización sostenible y la innovación, contribuyendo así a la cohesión social e igualdad de oportunidades.</p>
<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>La distribución eficiente y la seguridad de suministro de gas en una gran parte del territorio nacional son fundamentales para vertebrar el país, promover el desarrollo social y económico y mitigar la exclusión social.</p>
<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p>Consciente de la necesidad de proteger la biodiversidad, actúa para mitigar los posibles impactos de su actividad. Busca impulsar soluciones energéticas más limpias y respetuosas con el medio ambiente.</p>



Gobernanza

<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>Se alía con los territorios en los que opera, creando valor, oportunidades de negocio y empleo local.</p>
<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>La distribución eficiente y la seguridad de suministro de gas en una gran parte del territorio nacional son fundamentales para vertebrar el país, promover el desarrollo social y económico y mitigar la exclusión social.</p>
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>Trabaja para contribuir al desarrollo de una producción sostenible y fomentar un consumo responsable de recursos energéticos.</p>
<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	<p>Está alineada con el fomento de una sociedad pacífica y comprometida con los ODS.</p>
<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<p>Promueve la colaboración entre diversos actores de la sociedad para llevar a cabo acciones conjuntas que contribuyan a alcanzar los ODS.</p>

1.5 Sinergias con los grupos de interés

La escucha y atención de las necesidades de los stakeholders es un pilar esencial en la estrategia de la compañía, ya que permite construir relaciones sólidas y dar solución a las demandas de un entorno que está en constante cambio. En este

sentido, en la toma de decisiones de Nedgia, y tal y como establece la política empresarial de Naturgy, se tiene en cuenta la visión de los grupos de interés, recibida a través de diversos canales de relación bidireccional y de divulgación.



1.5.1 Gestión de las relaciones

GOBERNANZA

- Unidad de ESG con reporte directo al Comité de dirección y al Consejo de Administración.
- El funcionamiento de todos estos canales de relación y divulgación, y los resultados de los indicadores ESG son reportados periódicamente al Consejo de Administración.

MARCO DE GESTIÓN

- Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy 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 ésta con sus diferentes públicos y asume la obligación de establecer canales de diálogo.

Comunicación fluida y constructiva

La empresa dispone de múltiples vías de comunicación propias puestas al servicio de todos sus grupos de interés. Además de realizar actividades consultivas y de divulgación con accionistas, inversores, clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general, la empresa implementa iniciativas centradas en la transparencia. Estas incluyen la sensibilización y difusión de conocimientos sobre energía y medio ambiente, así como la promoción de un diálogo constructivo con los stakeholders.

ACCIONISTAS E INVERSORES

- **Página web** corporativa de Nedgia y también del grupo Naturgy, con la información más destacada y reuniones con accionistas. Naturgy cuenta también con una oficina de atención al accionista.

EMPLEADOS

- **Encuestas** y mediciones de compromiso.
- **Reuniones, webinars** y comunicaciones informativas.

SOCIEDAD

- **Participaciones en foros y debates** relacionados con el sector energético.
- **Publicaciones** sobre diversas materias.
- **Campaña de concienciación** sobre ahorro energético y promoción del gas.

CLIENTES Y GRUPOS RELACIONADOS

- **Encuestas** de calidad del servicio y de la atención recibida.
- **Reuniones y grupos de trabajo** con agrupaciones.
- **Envíos** de contenidos informativos.

PROVEEDORES

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

COMUNIDADES AFECTADAS

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

1.5.2 Asuntos materiales

La escucha de los grupos de interés también es vital a la hora de establecer los temas relevantes para la compañía. Por ello, el análisis de materialidad realizado por Nedgia en 2022 contempla tanto la visión interna, que identifica los aspectos de mayor importancia desde la perspectiva de la compañía, como la visión externa, que refleja los asuntos considerados relevantes por los distintos grupos de interés.

Este análisis involucró a toda la organización y recibió la validación del Comité de Dirección, evidenciando un alto grado de compromiso. El resultado del mismo, se materializa en la siguiente matriz de materialidad:



Importancia para los grupos de interés

El tamaño indica la capacidad de contribución del negocio en el correspondiente objetivo



1.6 Alianzas para llegar más lejos

Enfrentar la transición energética es una misión que se ha de afrontar de forma colaborativa, por lo que demanda alianzas estratégicas. La implicación de actores influyentes, como las asociaciones empresariales, es vital para que la empresa logre sus objetivos en este ámbito. Con esta visión, Nedgia, bajo la dirección de Naturgy, lidera iniciativas que no solo reflejan los valores fundamentales de la organización, sino que también resuenan con los compromisos del Acuerdo de París. En el ámbito del sector gasista, la empresa

no solo promueve activamente el uso del gas natural y renovable, sino que también lidera el camino hacia un futuro más sostenible, impulsando el crecimiento del sector y destacando sus beneficios en el escenario nacional e internacional. En esta línea, Raúl Suárez, consejero delegado de Nedgia, ha ocupado la presidencia de la Asociación Europea de Distribuidoras de Gas para la Sostenibilidad (GD4S) hasta octubre de 2024. Otras asociaciones que acompañan a Nedgia en este esfuerzo son:

Internacionales



Nacionales





Impulso del gas verde

Nedgia ha renovado su acuerdo de colaboración con la Asociación de Fabricantes de Generadores y Emisores de Calor (FEGECA) para promover soluciones energéticas sostenibles e innovadoras. Ambas organizaciones impulsarán iniciativas de divulgación sobre el gas verde, y fomentarán la adopción de equipos eficientes y soluciones técnicas basadas en gas. Con este acuerdo, se pretende, además, fortalecer el compromiso con el desarrollo profesional en los sectores de energía, climatización y servicios de calefacción y agua caliente sanitaria.

Asimismo, la empresa sigue presente en la Asociación Española del Gas (Sedigas), ya que durante su Asamblea General Extraordinaria se eligió a Raúl Suarez (CEO de Nedgia) como vicepresidente de la asociación, junto con María Fernández-Arguelles (Gas & Power Southern Europe Senior Manager de BP) y Natalia de la Torre (ENAGÁS) para los próximos cuatro años.

Con este nombramiento, la compañía podrá contribuir a fortalecer el desarrollo del gas verde, como el biometano y el hidrógeno, y a definir estrategias clave para avanzar en la transición energética asegurando una descarbonización factible, justa, que garantice la seguridad de suministro y que sea asumible por ciudadanos, comercios e industrias.



Premios y reconocimientos

En un año marcado por el compromiso con la sostenibilidad y la apuesta por los gases verdes, Nedgia ha sido merecedora de premios que reconocen su liderazgo en este ámbito. Estos galardones destacan los esfuerzos de la compañía en áreas clave como la mejora de la eficiencia energética en los hogares, una iniciativa crucial para avanzar en la descarbonización.

REHABILITA 2024

Miguel Martín de Pinto, recibió, en representación de Nedgia, por parte de CESINE y la revista Metros2, el premio REHABILITA 2024 por su compromiso con la rehabilitación energética y sostenible en el sector residencial, durante la celebración de la jornada 'REHABILITACIÓN´24, el IV foro de rehabilitación verde y sostenibilidad'.



El futuro verde del gas

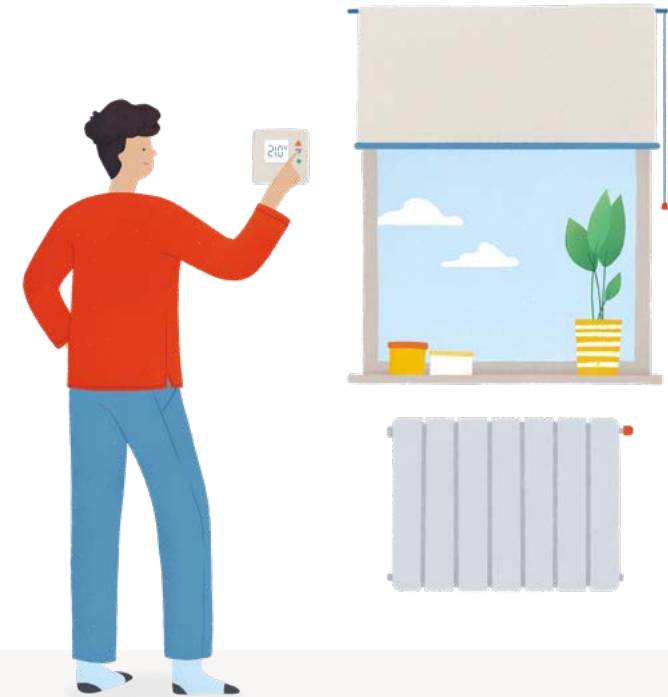
- **2.1** Estrategia **ambiental** 24
- **2.2** Apuesta por la **transición energética** 27
- **2.3** **Biodiversidad** y capital natural 35

Principales indicadores

	2024	2023
Huella de carbono (M t CO ₂ eq)	36,5	35,9
Capacidad de inyección de gas renovable (GWh/año)	226	174
Iniciativas para mejorar la biodiversidad y el capital natural	26	5



“Nuestro propósito pasa por impulsar el gas verde en España para liderar la necesaria transición energética”



2.1 Estrategia ambiental

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

En este ámbito, la compañía se apoya en la **Declaración de Principios y políticas Naturgy**, orientada

hacia la ecoeficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto en el entorno, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.

Con el fin de medir su progreso, Nedgia contempla tres líneas de en el Plan de Sostenibilidad 2022-2025:

Líneas de acción	Indicador clave	2023	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025
Cambio climático y transición energética	Emisiones de GEI de alcance 1 (t CO ₂ eq)	60.504	52.686	62.422	61.849
	Emisiones de GEI de alcance 2 (t CO ₂ eq)	465*	2.154	849,52	849,52
	Emisiones de GEI de alcance 3 (t CO ₂ eq)	35.858.220	36.529.890	38.317.463	40.330.163
Economía circular y ecoeficiencia	Capacidad de inyección de gas verde (GWh/año)	174	226	407	1.000
Biodiversidad y capital natural	Iniciativas para mejorar la biodiversidad y el capital natural	5	26	3	3

* Para el alcance 1 y 2, en este ejercicio a cierre de 2024, el factor de emisión utilizado para el cálculo procede de la CNMC (0,260 KgCO₂/ Kwh). El cálculo se cambia en función del que esté más actualizado. Para el alcance 2, en este ejercicio se han tenido en cuenta las emisiones de consumo de los edificios propiedad de Nedgia (anteriormente, contabilizados por el Grupo).

2.1.1. Retos a medio y largo plazo

El empeño de la compañía pasa por alcanzar la descarbonización de la economía para 2050. Para llevar a cabo esta transición hacia modelos energéticos más sostenibles es necesario establecer unos objetivos claros y ambiciosos que, en el caso de Nedgia, pasan por:

- **Reducir el total de las emisiones de alcance 1, 2 y 3**, estableciendo objetivos intermedios alineados con las sendas de reducción de -2°C del Acuerdo de París.
- **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.
- **Publicar anualmente la huella de carbono** en todos sus alcances, 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).

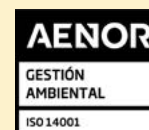


- **Respaldar las negociaciones internacionales de cambio climático** y los mecanismos de mercado que impulsen el desarrollo de las tecnologías más adecuadas en cada etapa de la transición energética.
- **Impulsar** directamente y a través de alianzas con otros actores, **políticas climáticas alineadas 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.



Compromisos cumplidos y certificados

La compañía garantiza el cumplimiento de sus compromisos a través de las auditorías realizadas a su Sistema Integrado de Gestión (SIG) de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, certificado según los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Desde el punto de vista ambiental, el SIG mantiene la certificación según la ISO 14001. En 2024, el proceso de auditoría lo ha realizado TÜV Rheinland, cuyo nuevo enfoque ha permitido obtener una visión más global del funcionamiento de la organización, confirmando, además, que Nedgia cuenta con un sistema robusto y fiable.



2.1.2. Gestión de riesgos y oportunidades

Contar con una correcta identificación y gestión de riesgos ambientales en las empresas es crucial porque, por un lado, ayuda a minimizar su impacto negativo en el medio ambiente, contribuyendo así al bienestar de las generaciones actuales y futuras; y, por otro, porque contribuye a fortalecer su estrategia de sostenibilidad a largo plazo.

Nedgia ha identificado los principales riesgos ambientales a los que se enfrenta utilizando como base la normativa UNE 150008. Los principales son:

- Daños a la biodiversidad.
- Accidentes ambientales.
- Afección usos de terceros.

La organización también promueve un seguimiento continuo de la regulación ambiental, lo que facilita la definición de su posicionamiento y la adaptación a los nuevos requisitos. Este seguimiento se lleva

a cabo a través de procesos de consultas e información pública, tanto en el contexto internacional, como europeo y nacional. En 2024, no se ha producido ninguna sanción medioambiental.

Las actuaciones ambientales en el ejercicio 2024 han alcanzado un importe de más de trece millones de euros. Principalmente, han estado enfocadas a la sustitución de elementos de las plantas por otros que consuman energía renovable, el control de ruido, radiaciones y vibraciones, la reparación de fugas y mejora de las redes para evitar las emisiones de gases de efecto invernadero, la gestión de los residuos inertes y el pago de tributos ambientales.

De igual forma, se han llevado a cabo varias iniciativas con el objetivo de incrementar el gas verde vehiculado dentro de las redes de distribución, que contribuirán a reducir las emisiones de CO₂.

Nedgia ha **identificado** los **principales riesgos ambientales** a los que se enfrenta utilizando como base la normativa **UNE 150008**



2.2 Apuesta por la **transición energética**

El cambio climático es un reto ambiental a nivel global y Nedgia, como parte del Grupo Naturgy, está comprometida a ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular y descarbonizado.

Con este objetivo, las **líneas de acción establecidas por Nedgia** en este ámbito son:

- Promover las energías renovables y favorecer su integración mediante el desarrollo de redes inteligentes.
- 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 y la neutralidad tecnológica en instalaciones propias y de los clientes.

Riesgos del cambio climático identificados

Estos riesgos se centran en aquellos que se derivan 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).

La compañía busca ser un **actor clave** en el camino hacia la **transición energética**

Reconocimiento a la lucha contra el cambio climático

Grupo Naturgy ha sido reconocido por decimotercer año consecutivo por su acción frente al cambio climático por parte del prestigioso índice **Carbon Disclosure Project (CDP)**, una organización sin ánimo de lucro que evalúa anualmente la acción climática y la gestión de recursos hídricos, entre otras cuestiones, de las principales compañías y gobiernos a nivel mundial.



2.2.1 Huella de carbono

En línea con los objetivos basados en la ciencia (SBT, Science Based Targets), Nedgia, al igual que Naturgy, trabaja para alcanzar emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) netas cero antes de 2050.



Alcance 1

Emisiones directas generadas en instalaciones propiedad o controladas por Nedgia (fugas y autoconsumo).

52.686 t CO₂eq

Alcance 2

Emisiones indirectas asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la organización en sus instalaciones.

2.154* t CO₂eq

Alcance 3

Emisiones producto de las actividades de la compañía en su cadena de valor: clientes, aprovisionamiento y transporte.

36.529.890 t CO₂eq

Alcance 1

Para calcular el alcance 1, en 2019 Nedgia introdujo la metodología *bottom-up*, basada en las directrices de Marcogaz y que distingue las emisiones de eventos y fuentes específicas. Posteriormente, este método se abrió a todo el Grupo Naturgy. Asimismo, Sedigas también ha adoptado la metodología de Nedgia y la difunde a todos los DSO (Operadores del Sistema de Distribución) españoles. Cabe destacar que la metodología de cálculo de fugas no se ve afectada por la demanda.

Alcance 2

Contempla las emisiones indirectas de gases efecto invernadero asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la organización en sus instalaciones. *En 2024, la cifra ha ascendido a 2.154 t CO₂ eq, ya que se ha tenido en cuenta el consumo de los edificios propiedad de Nedgia que anteriormente eran contabilizados por el Grupo. En 2024, la mayoría de las emisiones han sido de tipo fugitivas, identificadas, mayoritariamente, gracias a las campañas de reseguiamiento de redes. Esta actividad, comprende también su reparación, es por ello por lo que se considera una medida de detección y mitigación de emisiones. Otra de las iniciativas que se destinan a reducir emisiones es la sustitución de tubería de fundición dúctil por tubería de polietileno, ya que ofrece un ratio de fuga menor. Este año, se han reemplazado 13,27 km de redes.

Alcance 3

Este alcance supone el mayor porcentaje de las emisiones. Representa a las emisiones indirectas producto de los procesos de extracción, producción y transporte de materiales y/o recursos que adquiere la organización para el desarrollo de sus actividades más las producidas por la utilización por parte de terceros.

Medidas para la reducción de emisiones GEI

El objetivo de la organización para 2025 es alcanzar la neutralidad en emisiones directas, compensando aquellas que son un remanente en los alcances 1 y 2. En este camino, desde 2009, y como consecuencia de las políticas de renovación de la red llevadas a cabo desde finales de los 90, se ha producido una disminución exponencial y sostenida de las emisiones de metano, llevándolas a niveles de 1993, a pesar de que en la actualidad se opera una red seis veces más larga.

Las iniciativas puestas en marcha para alcanzar la neutralidad de emisiones directas de alcance 1 en 2025 pasan por:

- Optimizar las campañas de detección de fugas LDAR (Leak Detection and Repair). Se desarrollan las matrices de riesgo y una nueva categorización de gestión de avisos.
- Inicio del proyecto SCR, una nueva metodología para la clasificación de avisos.
- Continuar con el reemplazo de materiales obsoletos por materiales sostenibles dentro de toda la infraestructura a nivel territorial.
- Mantener la mejora de los tiempos de respuesta en reparaciones urgentes en fugas de red identificadas.
- Análisis de la infraestructura para implementar buenas prácticas que impulsen la consolidación en materia de sostenibilidad en el plan de mantenimiento.
- Participación en proyectos internacionales de innovación y nuevas metodologías y liderar el trabajo con otros distribuidores del ámbito internacional.

La constante **reducción de emisiones** directas sitúa a Nedgia como **referente en Europa**



‘Gold Standard’ en gestión de emisiones

El OGMP 2.0 es el proyecto insignia del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente destinado a la mitigación de las emisiones de petróleo y gas. Además, es el único marco de información exhaustivo y basado en mediciones para la industria del petróleo y el gas que mejora la precisión y la transparencia de los informes sobre emisiones de metano. En 2020, la compañía comienza a formar parte de esta iniciativa, recibiendo en 2022, 2023 y 2024 la calificación ‘Gold Standard’ por su gestión de las emisiones de metano.



2.2.2 Gas verde, papel clave en el proceso de descarbonización

La descarbonización de la economía pasa, sin duda, por acelerar la transición energética hacia modelos limpios. En esta tarea, el gas verde está llamado a jugar un papel protagonista.

Consciente de ello, Nedgia se ha propuesto liderar el impulso del gas verde en España, una apuesta que incluye la inyección y distribución de biometano como fuente de energía llamada a tener un impacto significativo en el mix energético en el corto y medio plazo. A largo plazo, el hidrógeno verde también tendrá impacto.



Qué es el gas verde

El gas verde, o biometano, se obtiene a partir del tratamiento de los residuos urbanos, agrícolas, ganaderos y de la industria agroalimentaria, así como de la depuración de las aguas residuales. Es un gas procedente de fuentes renovables, por lo que no genera emisiones de carbono.

El gas verde se posiciona como una de las grandes bazas para la reducción de emisiones en ámbitos como la industria, el comercio, el transporte o el hogar. Con unas propiedades similares a las del gas natural, entre sus ventajas, destaca que es fácil de almacenar y puede ser distribuido a través de la infraestructura gasista ya existente, por ello es una alternativa real que contribuye a la descarbonización.

Cadena de suministro del gas verde:

- **Producción:**
 - a) digestión anaerobia,
 - b) gasificación (syngas),
 - c) metanación del H₂;
- **Transporte y distribución nacional**
- **Comercialización**



Red de distribución

La red de gas juega un papel estratégico en el despliegue del gas verde. De hecho, Nedgia ha **incrementado en más de un 30% la capacidad de inyección de gas verde** en su red durante el último año. Nedgia cuenta actualmente con ocho instalaciones de producción de biometano conectadas a su red, con una capacidad de producción conjunta de 226 GWh, lo que permite evitar la emisión a la atmósfera de 40.500 toneladas de CO₂. A estas instalaciones se sumarán próximamente otras 53 que ya han contratado capacidad de inyección, sumando en total 3.365 GWh, el equivalente al consumo de más de **670.000 hogares**.

Mapa de proyectos de conexiones de plantas de biometano en las redes de Nedgia (diciembre 2024)



Contratos de conexión para inyectar biometano en la red

62 contratos de conexión

3,4 TWh/año de capacidad inyección de biometano

● 1 a 5 contratos ● 6 a 10 contratos ● 11 a 15 contratos



Puesta en marcha del primer gasoducto virtual

Junto con CycleØ, la compañía ha puesto en marcha el primer gasoducto virtual que permitirá la inyección de gas verde en la red desde puntos de producción alejados de la infraestructura. El nuevo biogasoducto virtual inyectará anualmente en la red de Nedgia 70 GWh de gas renovable proveniente de distintas plantas de producción de CycleØ ubicadas en la provincia de Lleida. Esta cantidad equivale al consumo de más de 14.000 hogares. El gas verde será obtenido a través del tratamiento de residuos agroalimentarios y comprimido para su traslado como Bio-GNC a un punto de inyección en la red, desde donde se distribuirá por tubo para su consumo por parte de industrias y familias como sustitutivo del gas natural.

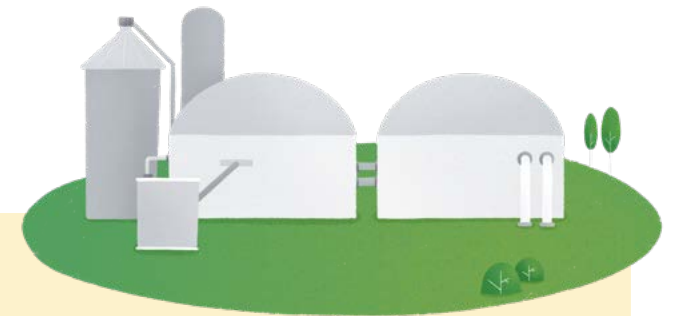
Descarbonización residencial

El biometano se perfila como una excelente opción para la descarbonización del parque de edificios residenciales. Entre sus ventajas, destaca que es 100% compatible con los equipos ya existentes y no requiere ningún tipo de adaptación de la infraestructura gasista, del transporte ni de la distribución hasta los hogares. Desde el punto de vista de los costes, se trata de una opción económicamente sostenible. España tiene el potencial de cubrir el 45% de la demanda de gas natural con biometano, tal y como lo reflejan diversos informes, como el último realizado por la Asociación Española del Gas, Sedigas.

La mayoría de los hogares da la bienvenida al gas renovable como un instrumento fundamental para descarbonizar sus consumos energéticos, principalmente el vinculado con la calefacción, según se desprende de una encuesta realizada por SalvettiLLombart para Nedgia. La principal conclusión de este estudio es que el 72% de los encuestados considera que esta fuente de energía encaja con sus necesidades y el 65% lo considera diferencial frente a otras energías renovables por tratarse de una fuente de energía continua y no estacional.

Así, y con el fin de facilitar la llegada del biometano a los hogares, Nedgia ha puesto en marcha su primera instalación de 'reverse flow' (flujo inverso) en España. Ubicada en Capellades (Barcelona), esta innovadora tecnología permitirá aprovechar al máximo el gas verde producido en la planta WAGABOX®, ubicada en el depósito controlado de Can Mata, en Els Hostalets de Pierola. A través de 'reverse flow' se puede transportar el gas verde producido en la planta WAGABOX® desde la red de distribución hasta la red de transporte secundario. De esta manera, el gas verde puede llegar a más hogares y empresas, maximizando su impacto positivo en el medio ambiente.

Se ha puesto en marcha la primera instalación **reverse flow**, que permite transportar el gas verde a más hogares y empresas



Informe Fundación Naturgy: Biometano y almacenamiento estacional de energía

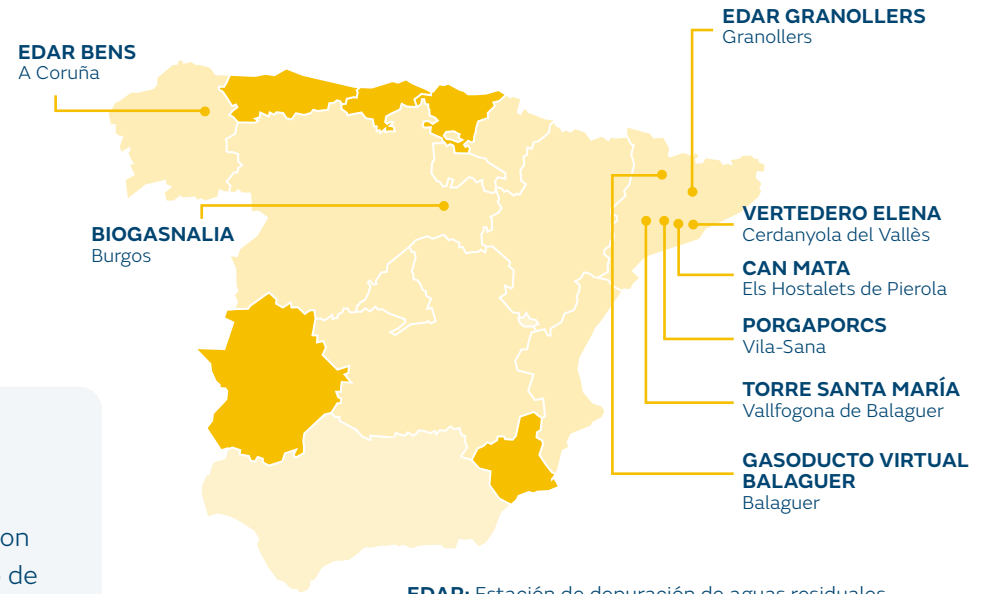
Fundación Naturgy ha presentado el estudio '[El biometano y el almacenamiento estacional de energía](#)', elaborado por la consultora Frontier Economics. Enfocado en el consumo térmico de los edificios en España, que presenta una alta estacionalidad, este documento analiza las necesidades específicas de almacenamiento y cobertura de puntas de demanda, y el escenario de electrificación total frente a otras alternativas, como el biometano.

Se puede acceder al análisis completo en este [enlace](#), así como al vídeo con las principales claves del informe: [El biometano y el almacenamiento estacional de energía - YouTube](#).



2.2.3 Plantas en operación

Nedgia cuenta con instalaciones preparadas para el desarrollo del gas verde en España que, actualmente, ya se encuentran inyectando a la red de gas.



“Desde 2020 hemos visto un crecimiento sostenido en los planes de conexión de gas verde. En 2024, ya contamos con un total de **62 proyectos firmados**, con una capacidad de inyección equivalente al consumo de más de **670.000 hogares**. Este crecimiento demuestra el interés creciente por el gas verde y el papel de Nedgia como facilitador clave en esta transición”

Ignacio Cabané

Responsable de Plantas de Biometano en Red y
Proyectos de Blending H2



2.2.4 Una compañía participativa e implicada

Como parte de su compromiso con el impulso de los gases verdes, la compañía ha participado a lo largo del año en diversos foros cuyo objetivo final es fomentar la divulgación y conocimiento de este tipo de energía. Algunos de ellos son:

- **Jornada ‘Innovación Sector Construcción – Plataformas afines al sector’**, organizada por BIOPLAT en la Agencia Estatal de Investigación en Madrid.
- **‘Renmad H2 Logistics’**, celebrado en Zaragoza.
- **‘REBUILD REHABILITA’**, edición celebrada en Sevilla cuyo mensaje central fue la construcción, rehabilitación y eficiencia energética.
- **34º Congreso CONAIF**, a través de la mesa redonda ‘¡Larga vida a las calderas de gas!’.
- **Jornada ‘Los gases renovables en la Transición Energética: el gran momento del biometano’**, organizada por el periódico Expansión.
- **Encuentro ‘Andalucía hacia el futuro’**, organizado por Europa Press para abordar la ‘Transición ecológica y el nuevo modelo energético’ y presentar la Alianza Andaluza del Biogás y el Biometano.
- **4º Salón del Gas Renovable** y el **17º Congreso Internacional de la Bioenergía**.
- **Panel ‘Eficiencia Energética y Combustibles Renovables’** celebrado durante la CIBITEC 2024, el Congreso iberoamericano de ingeniería y desarrollo.
- **Jornada sobre Biometano**, organizada por Sedigas y Biomethane Industrial Partnership Europe, en la sede de la Representación de la Comisión Europea en Madrid.
- **Acuerdo de colaboración con SpainDC** para el desarrollo de soluciones energéticas con gases renovables, biometano e hidrógeno verde, para atender la importante demanda de energía que el sector de los *data center* necesitará en España. De esta forma, Nedgia participará en grupos de trabajo, *webinars*, jornadas formativas, eventos y presentará las mejores soluciones energéticas en los foros que desde dicha asociación se propongan.
- **Para compartir cómo es el presente y el futuro de una industria más verde** a través del biometano, **Ignasi Cabané** –responsable de la actividad de conexión de inyección de gas renovable de Nedgia– se reunió con la **Asociación Española de Técnicos Cerámicos (ATC)**.

Informe 'New Deal para España'

Nedgia está firmemente comprometida con el impulso del uso de los gases renovables en la industria española. Un ejemplo es el acto de presentación del **‘New Deal para descarbonizar España: un nuevo compromiso para la descarbonización eficiente y efectiva de la economía española’** que contó con la participación de **Raúl Suárez**, CEO de Nedgia. Este informe propone una estrategia de descarbonización equilibrada, combinando electrificación moderada y mayor uso de gases renovables como el gas verde e hidrógeno verde. Esta estrategia podría reducir los sobrecostes de descarbonización en 22.000 M€ hasta 2035 y en 73.000 M€ hasta 2050, generando un ahorro del 32% y 56% respectivamente, en comparación con un enfoque centrado exclusivamente en la electrificación.

2.3 Biodiversidad y capital natural



Nedgia, de la misma forma que 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

Se evalúan y gestionan 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 emisiones 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.

Bajo esta premisa, a lo largo de 2024, Nedgia ha llevado a cabo **26 iniciativas** destinadas a mejorar la biodiversidad, superando el objetivo de 3 establecido para este año, así como las realizadas en el año anterior (5). Este aumento se debe en gran medida a la contabilización de varios estudios relacionados con el impacto ambiental desarrollados para la tramitación

de proyectos de autorización y ejecución de instalaciones de inyección de biometano, según lo establecido por la Ley 21/2013 de evaluación ambiental y el Real Decreto 445/2023 que modifica ciertos anexos.

Entre las acciones desarrolladas, destacan las siguientes:



- **Acción formativa en biodiversidad y gestión de derrames.** Destinada a la plantilla de las plantas de GNL, el objeto de esta actividad fue dar a conocer a todo el personal de Mantenimiento y Obras el marco legal de protección a la biodiversidad, y explicar el procedimiento de prevención y actuación ante derrames que está implantado en la empresa.
- **Implantación medidas reducción ruidos en los ERM LOS VIÑEDOS, SAGUNTO, MAS GENER y DON BOSCO.** Actividad enmarcada dentro de las campañas preventivas de detección de superación de límite de emisiones sonoras para minimizar el impacto del ruido de las plantas y cumplir con la normativa.
- **Celebración del Día de la Tierra.** Con motivo de este día, se realizó un **webinar** en formato entrevista a Nieves Cifuentes, reconocida como la tercera

persona más influyente en España en materia de biodiversidad, con la intención de dar a conocer el posicionamiento del Grupo en esta materia.

- **Disponibilidad de consulta** en ICARO de espacios protegidos, la Red Natura 2000 y las vías pecuarias.
- Incorporación en todos los proyectos de un punto específico de **'Compromiso con la Biodiversidad'** a través de la Memoria de autorización conjunta anual de instalaciones de gas canalizado (MACA).
- **Estudios de Impacto Ambiental** para las conexiones de Tarancón, Noez, La Rinconada, Polán, Villanueva de la Sagra, Torralba de Calatrava, Talavera de la Reina, Torija, Mocejón, Villaminaya, Villaluenga de la Sagra, Sesma, Caparrosos y Chiva. Asimismo, se ha realizado también un estudio de Impacto Ambiental para la modificación de equipos de San Clemente, Haro y Vielha E Mijaran.

Voluntariado por la reforestación

Tanto empleados como familiares, participaron en una jornada de reforestación de especies autóctonas. En Sequera del Freno (Segovia) junto a Bosquia Nature, se plantaron 350 cedros (*Cedrus Atlantica*), 350 encinas (*Quercus ilex*) y 350 pinos silvestres (*Pinus Sylvestris* Sistema Central). En total han sido 1.050 árboles para una extensión de 13.000 metros cuadrados, (1,3 hectáreas). Esta iniciativa ha permitido crear el BOSQUE REDES GLP SEQUERA del FRESNO.

Este es un paso importante en el proyecto de absorción de emisiones de CO₂, pues contribuye a revertir la pérdida de biodiversidad y mejora la salud del ecosistema forestal de la zona mediante la absorción de dióxido de carbono a través de la fotosíntesis.

Crecer junto a las personas

- **3.1** Las **personas**, en el centro 39
- **3.2** Un entorno laboral **de calidad** 40
- **3.3** Ofrecer una **buena experiencia** de cliente 47
- **3.4** Invertir en la **sociedad** 53

Principales indicadores

Equipo	2024	2023
Empleados	835	874
Mujeres en puestos directivos (%)	31	31
Consumidores y clientes		
Satisfacción general con la calidad del servicio (0-10)	7,9	8,1
Net Promoter Score (NPS) (%)	24	24



“Apoyamos y acompañamos a las personas en los procesos que transforman sus vidas y a la sociedad en su conjunto. Juntos, construimos un futuro más innovador y sostenible”



3.1 Las personas, dentro

Nedgia pone a las personas dentro de su negocio, visión y procesos porque entiende que son un vector crucial tanto para el progreso del entorno en el que desarrolla su actividad como para la sociedad en general. Por esta razón, pone especial énfasis en su relación con clientes, con su equipo y con las

comunidades en las que opera, poniendo en valor sus preocupaciones y decisiones.

Para alcanzar sus metas en este ámbito, el Plan de Sostenibilidad de Nedgia 2022-2025 cuenta con las siguientes líneas de acción:

Empleados

Líneas de acción	Indicador clave	2023	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025
Salud y seguridad	Índice de frecuencia de accidentes con baja*	0	0	≤0,15	≤0,12
	Índice de gravedad de accidentes con baja*	0	0	<6,15	<6,15
Gestión del talento / Diversidad / Transformación e innovación	Mujeres en puestos directivos (%)	31	31	35	>40

Clientes y consumidores

Líneas de acción	Indicador clave	2023	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025
Experiencia del cliente	Satisfacción general con la calidad del servicio (0-10)	8,1	7,9	8,1	8,2
Digitalización	Interacción con canales digitales (%)	52	52	58	>60
Calidad de servicio	Tiempo medio de respuesta emergencias prioridad 1 (minutos)	28	35	<30	<30
	Plataforma de atención al cliente NPS (%)	24	24	35	39

*Criterio de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacionales de EE. UU. (OSHA, por sus siglas en inglés).

3.2 Un entorno laboral de calidad



Al igual que Naturgy, Nedgia mantiene un firme compromiso con los profesionales que forman parte de su plantilla, fomentando su desarrollo e integrándolos en los procesos de toma de decisiones. En su empeño por el bienestar de las personas, ofrece empleo estable y de calidad, con una carrera profesional atractiva y sólida.

En esta apuesta, juega un papel importante su **'Compromiso 360°'**, un modelo que permite transmitir la cultura y experiencia profesional del Grupo a sus empleados, poniendo el bienestar y la sostenibilidad como sus ejes centrales, apoyados en un liderazgo inclusivo, así como en modelos y entornos flexibles para la conexión del talento y el aprendizaje continuo.

Este modelo fija el bienestar desde el compromiso con la seguridad, la salud física, mental y emocional, y el despliegue formativo en ámbitos del *wellbeing* y la

promoción de un liderazgo autoconsciente y saludable. A través de una amplia gama de beneficios y medidas de flexibilidad, la compañía se adapta a la diversidad que existe en la organización, facilitando el equilibrio entre vida profesional y personal, y favoreciendo el desarrollo y equilibrio en los profesionales.

En 2024, el Grupo ha renovado el certificado efr, que estará vigente hasta 2027. Se trata de un modelo de gestión que busca la conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados, promoviendo un ambiente laboral que respeta y apoya las responsabilidades familiares.



3.2.1 Fomentar el talento

Incentivar las capacidades y el aprendizaje en un mundo que cambia cada vez más deprisa es fundamental. Por ello, desde Nedgia se promueve tanto el talento interno como la formación especializada dentro del sector.

Con este fin, la organización dispone de programas diseñados para identificar capacidades, desarrollar nuevas habilidades y planificar la sucesión de roles clave dentro de la compañía. Asimismo, y con el fin de fidelizar y atraer a jóvenes promesas, Nedgia cuenta con programas como:

- **Flex Talent:** dirigido a talento junior.
- **Lead Talent:** para jóvenes con experiencia.
- **Internship:** becas de prácticas.

Por su parte, el plan de formación de Nedgia se centra en retener el conocimiento core, desarrollar fortalezas, fomentar la transversalidad, la polivalencia y crear nuevos perfiles. Este plan se enfoca en el conocimiento técnico y en nuevas tecnologías para la sensorización y la tecnificación de datos de infraestructura, mejorando la gestión y los servicios a través del análisis de datos. Se promueve el crecimiento de casos de uso en *machine learning* y la cultura de ciberseguridad en la organización.

Formación 2024

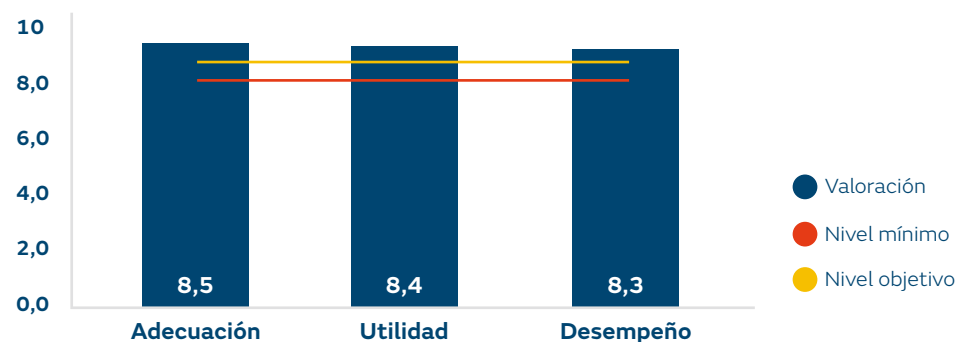
Indicadores KPI's

22.778,07 h de formación (TLA+Técnico)

2.575,34 h de formación ESG

50,12 h de formación por empleado

Número de respuestas	1.232
Valoración media general de los participantes	8,44
Satisfacción media ponderada	8,43
eNPS	53%



Sello de calidad para Grupo Naturgy

La Corporate University de Naturgy ha obtenido el **sello CLIP** (Corporate Learning Improvement Process), que otorga la European Foundation for Management Development (EFMD), por la calidad de la estrategia y la oferta formativa de todos sus programas de aprendizaje y desarrollo en las diferentes geografías en las que opera. Naturgy es **la única compañía en España** que cuenta con este sello, que solo tienen 12 empresas en toda Europa.

3.2.2 Cultura del *feedback*

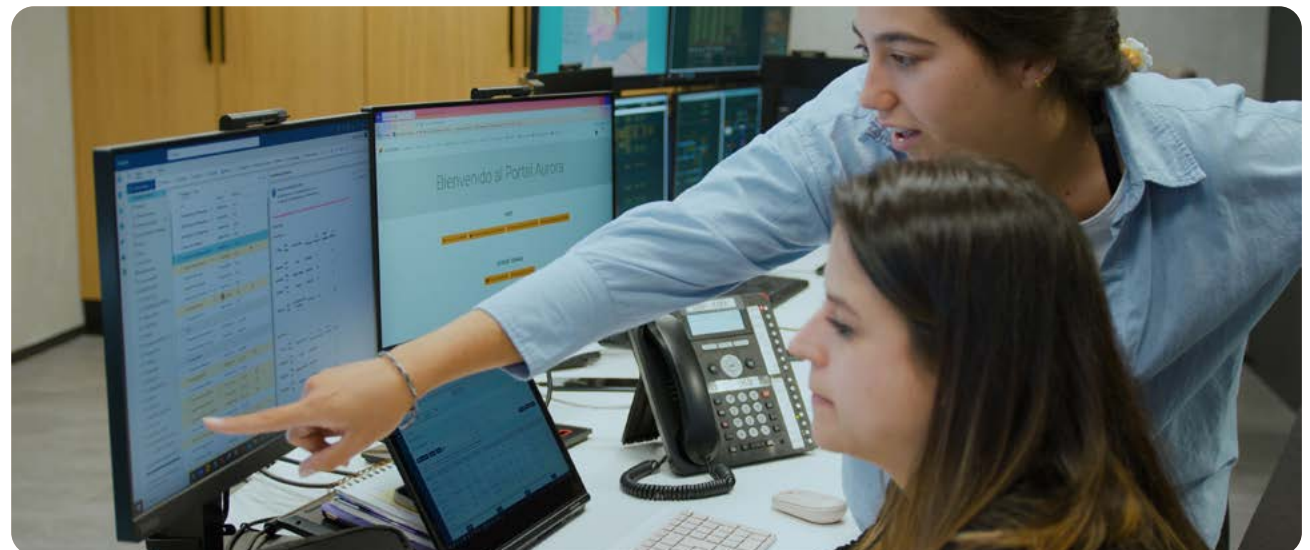
Con el objetivo de afianzar el compromiso de la plantilla, la compañía pone a su disposición una serie de herramientas destinadas a conocer sus impresiones y necesidades:

- **Medición de la satisfacción, compromiso y bienestar de los empleados:** a través de la aplicación Happyforce, que garantiza el anonimato de las respuestas.
- **Ciclos de Evaluación 360°:** parte esencial de la gestión del talento directivo y gerencial.
- **Nedgia... What else?:** estos cafés virtuales sirven para intercambiar opiniones directamente con el Comité de Dirección. Se trata de encuentros informales en grupos reducidos y diversos para conversar sobre el negocio y sobre las inquietudes de la plantilla.
- **Entrevistas personales a los empleados:** para evaluar la organización tanto individual como colectivamente.
- **Comunicación y diálogo continuo:** con los representantes de los trabajadores.
- **Take the Pulse.** En 2023 nació esta herramienta cuyo fin es conocer el clima laboral de la compañía de primera mano.

Además, se implementan diversas iniciativas de comunicación, tanto interna como externa, para dar visibilidad y reconocimiento al talento dentro de la organización (*webinars* del equipo directivo, Open transformatiON, entrevistas, etc.). Así, en 2024 el departamento de Comunicación ha puesto en marcha los ‘Diálogos de la Metamorfosis’, unas sesiones internas y *online* de 30 minutos que permiten visibilizar quién es quién en Nedgia, así como conocer de primera mano los planes de la compañía vinculados a su ‘transformación’ como, por ejemplo, el proyecto ‘Raíces Sosteni-

bles’ que busca reducir la huella de carbono de la empresa. También se ha ‘dialogado’ sobre la ciberseguridad, el hidrógeno, el gas verde, la protección de datos y la IA en la formación interna para empleados.

En esta misma línea, y con ocasión del fenómeno de la DANA de Valencia se llevaron a cabo varias sesiones informativas para comunicar de primera mano las acciones implementadas y poner en valor la gestión efectuada por los empleados de la compañía.



3.2.3 Por la diversidad y la igualdad

La igualdad de oportunidades, la equidad y la diversidad son tres aspectos innegociables para la organización. Por ello, se esfuerza por crear un entorno de trabajo respetuoso, donde se prime la escucha y el diálogo con el fin de alcanzar los objetivos fijados en materia de género e inclusión de personas con discapacidad.

Tanto Nedgia como Naturgy, plasman este compromiso en una visión global, en su estrategia de sostenibilidad y de personas, así como en la Política de Responsabilidad Corporativa, el Código Ético, Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, y el Protocolo de Acoso Sexual y por Razón de Sexo.

Además, la compañía se acoge al **Plan de Igualdad de Naturgy 2023-2027**, que identifica las fortalezas de la compañía en esta materia y establece una serie de acciones destinadas a mantener, corregir y prevenir desviaciones en materia de igualdad de género.

Cabe destacar que la promoción del talento femenino y el liderazgo inclusivo forma parte de los objetivos de Nedgia. Así, la compañía ha logrado que el **31%** de los puestos de responsabilidad estén ocupados por mujeres. No obstante, quieren seguir avanzando y uno de sus objetivos para 2025 es alcanzar el 40%.



Incentivar el papel de la mujer en el sector energético

A pesar de los avances sociales, todavía hoy hay sectores con poca presencia femenina como suelen ser las STEM (acrónimo en inglés de Science, Technology, Engineering and Mathematics). En este contexto, la compañía considera importante la celebración de fechas como el **Día Internacional de las Mujeres y las Niñas en la Ciencia**.

Además, Nedgia formó parte de la celebración del **Día de la Mujer en la Ingeniería** y dar a conocer la experiencia de sus profesionales en una jornada promovida por Womenalia que reunió a distintas mujeres del sector en un día de *networking*, que luego dio paso a charlas y actividades dirigidas a 120 chicas de entre 13 y 16 años. Por parte de la compañía participó Aída Carrasco Valencia, que contó su participación en el proyecto One Grid y Metamorfosis.

En esta misma línea, desde la Fundación Naturgy se han puesto en marcha iniciativas como **Efigy Girl**, una propuesta educativa propia, en el marco del Programa Efigy Education, que busca despertar el interés por las STEM entre las niñas, que aborda materias como la robótica, tecnología, ciencia, energía y eficiencia medioambiental.

3.2.4 Salud y la seguridad: una visión integral

La organización 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.

Así, a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) –auditado y certificado por terceros conforme con la especificación ISO 45001–, el Plan en Seguridad y Salud 2024-2025 y de los servicios de asistencia médica y salud integral, que aplican a todo el Grupo, se gestionan los aspectos relativos a este ámbito.

Estas iniciativas tienen un impacto positivo en la plantilla, disminuyendo la accidentabilidad y fomentando un entorno de trabajo seguro mediante la formación sobre la salud y seguridad ocupacional (cultura preventiva).

Plan en Seguridad y Salud 2024-2025

El **nuevo Plan de 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.

Su desarrollo se estructura en seis redes de trabajo principales:



Los pilares del Plan de Seguridad y Salud 2024-2025 son:

- Aprobación de una **nueva política** de seguridad y salud.
- **Taller de liderazgo** en seguridad y salud del Comité de Dirección.
- **Acciones de refuerzo** de los 5 principios de seguridad y salud:
 - Nada es más importante que la seguridad y la salud, ni la producción, ni las ventas, ni los beneficios.
 - Todo accidente puede ser evitado, no hay accidentes inevitables.
 - La seguridad es una responsabilidad de la Dirección y como tal, debe gestionarse.
 - La seguridad es una responsabilidad individual y una condición de empleo, y de contratación para las empresas colaboradoras.
 - Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en la seguridad propia, de los empleados, empresas colaboradoras, visitantes, clientes y la comunidad.



- **Charlas de seguridad y salud** con el Comité de Dirección y toda la plantilla. Acciones con las empresas contratistas, reuniones en formato N1 y N2, etc. En enero del 2024 se celebró el encuentro Nivel 1 de ciberseguridad Nedgia con la asistencia de 100 personas de nuestras empresas colaboradoras. El objetivo de la jornada, inspirado en los encuentros N1 de Seguridad, es alinear prioridades con nuestras empresas colaboradoras en materia de ciberseguridad. Durante el mes de marzo se celebraron tres encuentros de Seguridad y Salud de Nivel 2 para el conjunto de empresas colaboradoras de Nedgia. En total, las tres reuniones contaron con la asistencia de más de 270 personas, entre

representantes de 97 empresas colaboradoras y personal de Nedgia, presentes y online.

En estos encuentros, que se celebran dos veces al año, tienen como objetivo reforzar el compromiso y la cultura de Seguridad de nuestras empresas colaboradoras, con foco en la mejora continua. En ellos se compartieron datos de accidentabilidad, evaluación del desempeño de las empresas colaboradoras, plan de seguridad 2024 y e indicadores de seguridad, medio ambiente y calidad.

- **Factores psicosociales:** foco en la gestión de los riesgos psicosociales y desarrollo del Plan de acción en riesgos psicosociales.

Acción frente a los riesgos psicosociales

El Plan de acción en riesgos psicosociales 2024-2025, cuenta con más de 150 acciones específicas, divididas en acciones primarias y secundarias, para abordar los factores psicosociales de manera integral.

Análisis de factores de riesgo de accidentes

El Proyecto Precursores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF) de Nedgia cuenta con un enfoque innovador que analiza los factores previos a los accidentes fatales, tanto para el personal interno como para los contratistas de la empresa, con el fin de detectarlos y prevenirlos.

De esta forma, el Proyecto ha implementado un programa integral dirigido a las empresas colaboradoras, así como un programa de capacitación para concienciar al personal sobre la importancia del PLGF. Las acciones para promover una cultura de la prevención pasan por:

- Prevención de riesgos.
- Reevaluación del sistema de gestión de seguridad.
- Fomento de una cultura de seguridad.

Gracias a las medidas puestas en marcha, Nedgia ha cerrado el año con un índice cero de frecuencia de accidentes con baja y gravedad de accidentes con baja en personal propio.

Tecnología generativa

En 2024 se ha explorado el uso del surgimiento de las tecnologías generativas, para su aplicación a la consulta de dudas sobre la normativa de prevención de riesgos laborales (PRL) que aplica a Nedgia. Se han conseguido resultados muy prometedores que permitirán disponer en 2025 de una aplicación funcional en campo a través de la herramienta de movilidad.

En 2024 se han superado los objetivos proactivos en seguridad, llegando al **116%** en **OPS**, **111** en **IDS** y **148%** en **reuniones de seguridad**



Safety Day

En 2024, la compañía ha vuelto a celebrar su Safety Day, una jornada en la que se llevan a cabo diferentes actividades y dinámicas relacionadas con la seguridad y destinadas a concienciar y sensibilizar en este ámbito. Desde Nedgia se fomenta la asistencia de toda la plantilla modo que mantengan un compromiso visible.

3.2.5 Seguridad también para los colaboradores externos

Nedgia colabora con un grupo de empresas externas a las que se aplican las mismas políticas de seguridad y salud que al resto de profesionales de la plantilla. De esta forma, la compañía fomenta el trabajo de calidad en las distintas regiones en las que se encuentra y sigue generando impacto positivo.

Avanzar junto a las empresas proveedoras

El **Proyecto Metamorfosis** de Nedgia conlleva la transformación en muchos ámbitos del negocio, también en el modelo de colaboración con otras empresas. De esta forma, la compañía, además de simplificar los procesos de gestión, exige a dichas organizaciones que dispongan de un sistema robusto de gestión de la calidad y de la seguridad, certificado por las ISO 14001 y 45001.

Asimismo, se han incorporado herramientas como el Control Previo en Operaciones y la Digitalización del Control Previo en las Obras de Construcción que ayudan a contar cada vez con más información digitalizada relacionada con la seguridad en las operaciones. Esto permite realizar un Data Analytics que, además de aportar valor, contribuye a actuar de forma más proactiva para corregir posibles desviaciones en seguridad.

La compañía exige a las empresas colaboradoras que dispongan de un **sistema de gestión de la calidad y de la seguridad** certificado



3.3 Ofrecer una **buena experiencia** de cliente

La compañía entiende la experiencia de cliente como un pilar fundamental de su actividad. Por ello, acompaña, cuida y asesora a sus usuarios con el objetivo de que reciban un servicio basado en la excelencia y la calidad. Asimismo, establece una comunicación continua y fluida para conocer sus necesidades y expectativas, y atender sus reclamaciones y peticiones.

Modelo de atención al cliente

Rediseño de procesos centrado en el cliente

Buscar la mejora operativa de manera continua para mejorar la experiencia de cliente

Fomento de la autogestión

Poner al alcance del cliente herramientas digitales para facilitar respuestas inmediatas y resolver las necesidades del cliente de manera ágil



Digitalización

Utilización de los avances tecnológicos para aumentar la eficiencia de la atención al cliente

Omnicanal

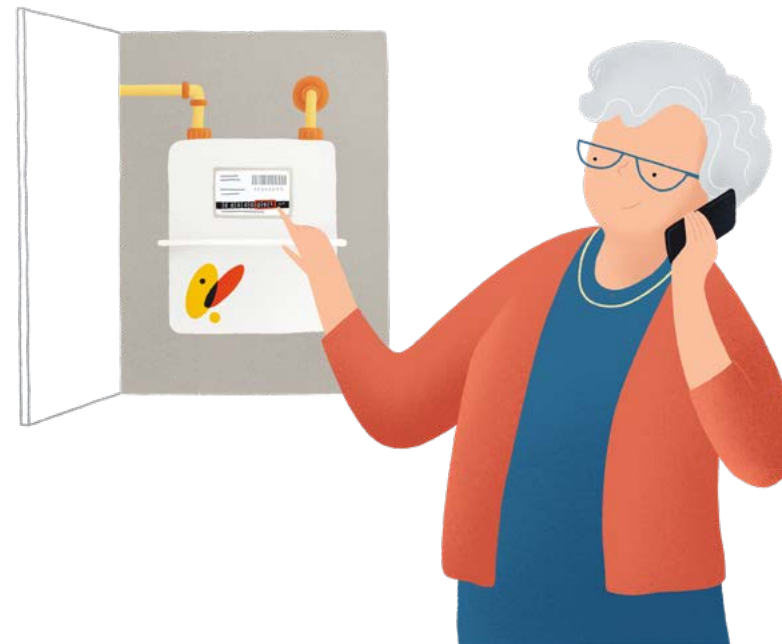
Homogeneización de la atención entre todos los canales para una experiencia integral

Iniciativas para la mejora continua

- **Implantación del proyecto transversal Customer Experience:** Involucra a todas las áreas del negocio para crear sinergias en la atención al cliente, apoyándose en la digitalización y la transformación de los procesos.
- **Redefinición del modelo de gestión de reclamaciones:** Asegura una reducción en los tiempos de resolución y ofrece una visión completa de la gestión de principio a fin.
- **Implantación de un modelo analítico Data Driven:** Desarrollo de herramientas tecnológicas digitales para aumentar la capacidad de análisis del *feedback* aportado por los clientes, identificando áreas de mejora y facilitando la toma de decisiones.
- **Optimización de la comunicación al cliente:** Revisión de todas las comunicaciones al cliente y su modelo de gobierno, con el fin de asegurar su claridad y utilidad, maximizando de este modo su aporte de valor.
- **Fomento de la autogestión de clientes:** Optimiza herramientas digitales que ponen a disposición del cliente cada vez más información y control sobre su servicio, empoderándole en la toma de decisiones y autogestión del mismo.
- **Implantación y mejora de asistentes virtuales:** Desarrollo de la inteligencia artificial generativa para poner a disposición del cliente asistentes virtuales cada vez más eficaces, capaces de ofrecer una atención más robusta, cognitiva y personalizada.
- **Renovación de la centralita telefónica de atención al cliente:** Se implanta una solución tecnológica avanzada, con altas capacidades de integración de tecnologías digitales, que facilita la mejora de la atención y gestión de la información.
- **Desarrollo de nuevos canales de atención:** Se analizan posibles nuevos canales de atención, con el fin de facilitar al cliente su interacción.

Satisfacción global

Para conocer el grado de satisfacción de sus clientes, Nedgia lleva a cabo encuestas de calidad de servicio de forma semanal y/o diaria, dependiendo de las necesidades establecidas. En 2024, la **satisfacción general** se ha situado en un **7,9** (sobre 10) quedándose muy cerca del objetivo del año, situado en un 8,1.



3.3.1 Rápida respuesta ante emergencias

La oferta de valor de Nedgia se basa en la promesa de un servicio continuo y sin interrupciones. Asimismo, la atención de urgencias es una prioridad. A través de herramientas digitales como la telesupervisión, se monitorea en tiempo real y de forma remota las actuaciones de los equipos en campo, mejorando la resolución de emergencias mediante un dispositivo desarrollado internamente.

Con el fin de hacer un seguimiento de los tiempos de respuesta, la compañía cuenta con un indicador de atención de urgencias que mide el tiempo

entre la asignación del aviso al recurso (Técnico de Atención de Urgencias) y la llegada de éste al punto donde es requerida su intervención. El objetivo fijado para 2024 era que el tiempo medio de atención de los avisos de 'prioridad 1' fuera menor o igual a 30 minutos. Sin embargo, en 2024, la DANA y sus devastadoras consecuencias hicieron que el número de avisos de este tipo aumentara considerablemente, llegando a una cifra de 15.018 avisos, siendo además muy difícil el acceso a las zonas afectadas, lo que produjo un ligero aumento del tiempo de respuesta.



Avisos de 'prioridad 1'* 2024

35 minutos tiempo medio de atención

15.081 avisos recibidos

Llamadas atendidas 2024

223.111 llamadas al teléfono de atención de urgencias

* Se clasifican como 'prioridad 1' aquellos avisos que están relacionados con la seguridad, es decir, en los que se ha producido un accidente o se deduzca que puede existir una situación de riesgo inmediato. También se clasifican en esta prioridad los requerimientos inmediatos de actuación de los equipos de atención de urgencias por parte de organismos oficiales (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, bomberos, ayuntamientos, protección civil...), así como problemas relacionados con el suministro y que pueden afectar a clientes singulares tales como hospitales, colegios, etc.

Atención prioritaria frente a la DANA sufrida en Valencia

Ante las consecuencias catastróficas provocadas por la DANA en Valencia, Nedgia respondió con la máxima celeridad posible y con responsabilidad. Así, durante la noche del 29 de octubre de 2024, el Centro de Control de Distribución estuvo monitoreando la situación de los activos, así como las llamadas de los clientes y de las administraciones, y garantizando la seguridad de los trabajadores del equipo de emergencias. En esta línea, se decidió cortar el suministro a 14 municipios con 25.000 clientes (vs 2.700 en la tormenta Filomena) para que los técnicos pudiesen atender y asegurar las fugas, que se concentraron principalmente en las instalaciones de los clientes en el área pública. Cabe destacar que los activos de distribución funcionaron con normalidad demostrando gran resiliencia ante situaciones extremas. Aunque sufrieron daños, estos no comprometieron la continuidad del suministro.

Con el fin de volver a la normalidad, la compañía involucró a un equipo de **más de 100 profesionales** que consiguieron que el 12 de noviembre, **el 100%** de los clientes tuviese restablecido el suministro.

En total, se repararon 1 PRS, 5,5 km de red, 300 conexiones y 14 válvulas.



Los activos de distribución funcionaron con normalidad demostrando gran **resiliencia ante situaciones extremas**

“Desde el inicio de la emergencia social provocada por la DANA, la seguridad de las personas fue nuestra máxima prioridad. En primer lugar, fue necesario proteger, mediante el cierre controlado de 16 estaciones de regulación, 25.000 puntos de suministro en 14 de los 17 municipios afectados. La gestión para recuperar la normalidad en la infraestructura la dividimos en cuatro fases: evaluación de daños y comité de crisis; plan de reposición de suministro; trabajos de campo para reposición de suministro; y consolidación de las reparaciones provisionales y reseguimiento de red. Con todo ello demostramos tener alta capacidad para dar una respuesta ágil en tiempos de crisis”

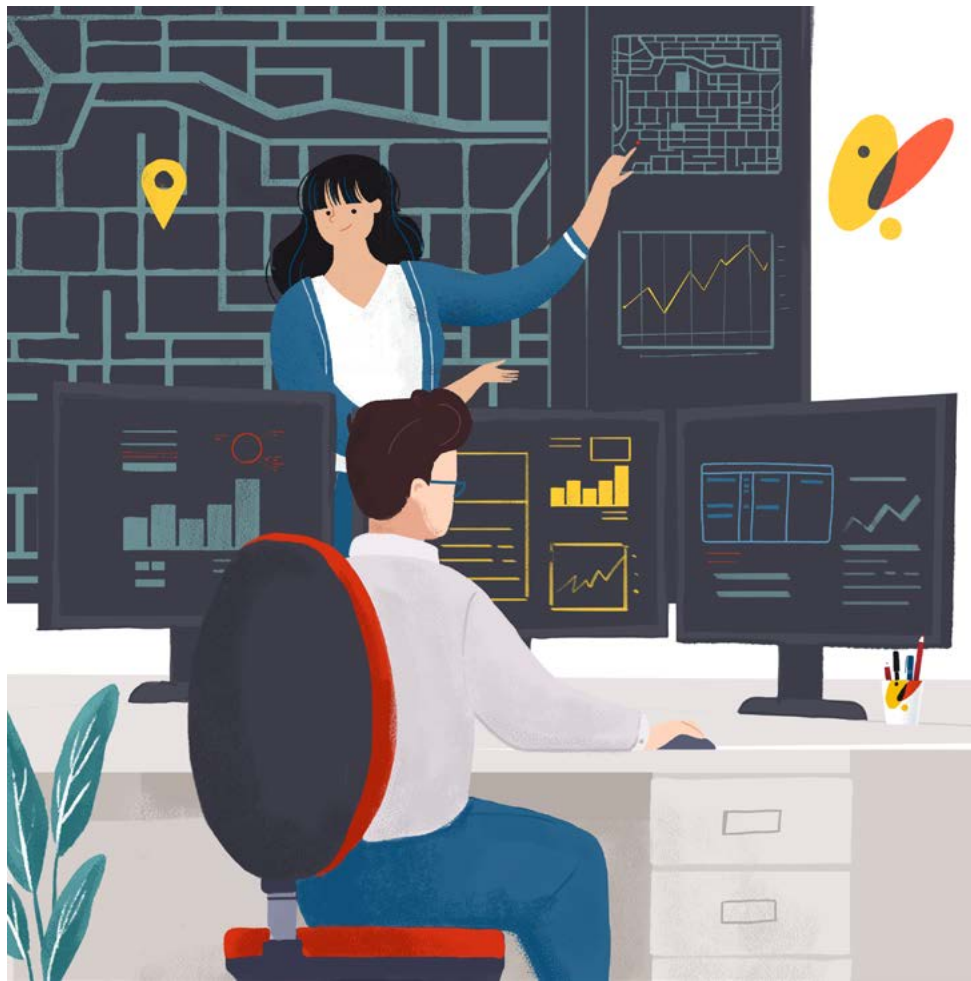
Jose Antonio Mata
Responsable Delegación Levante



3.3.2 Digitalización que conecta

Nedgia reconoce la importancia de la digitalización en un mundo cada vez más informatizado, por lo que ha desarrollado varios canales digitales –asistentes virtuales (AV), redes sociales, email, canal web y canal de empleado– con los que fomentar la interacción con los usuarios. Gracias a estas herramientas, en 2024 se han llevado a cabo un 52% de interacciones con los clientes de forma digital.

En 2024 se han llevado a cabo un **52% de interacciones con los clientes de forma digital**



3.3.3 Seguridad y efectividad

La compañía se encarga de inspeccionar las instalaciones de los consumidores domésticos conectados a sus redes cada cinco años. Así, en 2024 se han llevado a cabo alrededor de 1.200.000 inspecciones periódicas.

En cuanto a la movilidad, Work&Track es una solución diseñada para trabajar en multioperación, dándole tanto al cliente como a las empresas colaboradoras una solución integrada que mejora la efectividad y la excelencia del servicio. La herramienta permite:

- Proporcionar información precisa y en tiempo real, permitiendo concertar visitas y modificarlas *online*.
- Digitalizar todas las operaciones en todo el territorio.
- Optimizar la atención de urgencias al proporcionar una mayor precisión y autonomía del dato, mejorando la calidad del servicio, la seguridad de las operaciones y la gestión de riesgos.
- Mitigar el cambio climático: reduciendo la huella de carbono, al optimizar las rutas y desplazamientos.

3.3.4 Atentos a las necesidades de los usuarios

Preocupada por lo que opinan sus clientes y por atender sus necesidades, Nedgia ha realizado un **‘Estudio de Mercado sobre el Gas Renovable’**, cuyo objetivo ha sido entender el grado de conocimiento del gas renovable por parte de la población, así como la opinión que genera este nuevo concepto y las características que más se valoran de esta fuente de energía.

El informe revela que, aunque el gas renovable es aún un concepto poco conocido, su percepción es altamente positiva. De hecho, los encuestados otorgaron una puntuación general de **8,4 sobre 10**, con un porcentaje de rechazo inferior al 2%, lo que demuestra una amplia aceptación del gas verde.

Asimismo, el **72% de los participantes** considera que el gas renovable encaja con sus necesidades energéticas, mientras que el 65% lo percibe como una alternativa diferencial frente a otras energías renovables, gracias a su capacidad de suministro continuo y no estacional.

En términos de intención de contratación, los resultados son igualmente alentadores: el 65% de los encuestados estarían dispuestos a contratar gas renovable, mientras que el porcentaje de rechazo

se mantiene en un bajo 4%. Además, más de la mitad (52%) afirma que lo contratarían incluso si su precio fuera superior al de otras fuentes de energía.

Estos datos reflejan el creciente interés de los consumidores por soluciones energéticas sostenibles y confirman el potencial del gas verde como una alternativa clave en la transición energética.

Oferta pública

En octubre de 2024, la compañía introdujo la nueva oferta pública que fue totalmente diferencial respecto a las anteriores, ya que incorpora un esquema basado en una aportación base y un bonus de crecimiento para incentivar que los instaladores mejoren las ventas respecto al año anterior.

Caso de éxito en La Pajarita

Nedgia ha realizado con éxito una prueba piloto de puesta en servicio de una sala de calderas de uso doméstico con gas verde en la ciudad de Albacete. La operación consistió en el suministro con gas renovable en el edificio de La Pajarita y demostró que el uso de este gas renovable es totalmente intercambiable por el gas natural y que se puede distribuir a través de la infraestructura existente para emplearse en las mismas aplicaciones energéticas.

Con esta remodelación, en la que se han invertido 13 millones de euros, el conjunto residencial pasará de una calificación energética F a una calificación D. Gracias a la sustitución de las calderas de gasoil por calderas de gas natural de condensación con bombas reguladoras de alta eficiencia y sistema de reparto de costes se obtendrá un ahorro energético por encima del 60%. Con estas actuaciones las instalaciones están listas para recibir gas renovable con lo que, además de mejorar la calidad del aire, podrán descarbonizarse en un futuro.



3.4 Invertir en la **sociedad**

Las compañías pueden y deben promover cambios que beneficien al conjunto de la sociedad, aportando conocimientos y capacidad de gestión, y destinando parte de los beneficios a la inversión social.

Plan de ayuda a los afectados por la DANA de Valencia

Ante la situación provocada por el impacto de la DANA, el Grupo desarrolló un plan de ayuda dirigido a los afectados con el objetivo de apoyar a aquellos clientes que se encontraban en situación de vulnerabilidad.

Nedgia se comprometió a reparar o sustituir instalaciones y equipamientos de gas (calderas, calentadores) y a ayudar económicamente al reemplazo de electrodomésticos de sus clientes en las zonas más afectadas. Asimismo, se realizaron revisiones gratuitas de las instalaciones para garantizar su seguridad. Esta medida tuvo un impacto potencial sobre aproximadamente **25.000 viviendas y comercios** de la Comunidad Valenciana.

También se activó un programa de priorización y adelanto de pagos de proveedores afectados tanto en la Comunidad Valenciana como en Castilla- La Mancha.



En esta línea, la Fundación Naturgy realizó una donación para los afectados por las lluvias torrenciales, vehiculado a través de Cruz Roja y Cáritas. Además, el Grupo facilitó a sus empleados vías para quienes quisieron realizar donaciones a título particular.

Formaciones especializadas

Nedgia Andalucía ha impulsado el programa de formación especializado para bomberos, en colaboración con diversos consorcios y parques de la región, logrando establecer una coordinación eficaz para reforzar la preparación y respuesta ante emergencias relacionadas con el sector energético. Gracias a este proyecto, a lo largo de 2024 se ha formado a 500 bomberos, reafirmando así el compromiso de la compañía con la seguridad.

3.4.3 Fundación Naturgy

Desde 1992, Fundación Naturgy lleva a cabo diferentes proyectos para difundir, formar, informar y sensibilizar al público general en asuntos relacionados con la energía, el medio ambiente y la acción social.

Formación y empleabilidad

La creación de empleo requiere la formación y preparación de las personas. Así, en el marco de la Alianza por la Formación Profesional del Ministerio de Educación y Formación Profesional y ligado al Programa de Formación Profesional para la Empleabilidad, la Fundación Naturgy imparte talleres dirigidos a docentes, estudiantes de ciclos formativos, desempleados y empleados del sector. Destaca la formación específica en nuevas tecnologías energéticas como la instalación y el mantenimiento de placas fotovoltaicas, los gases renovables o la digitalización de redes eléctricas.

Por otro lado, el Instituto para la Transición Justa y Fundación Naturgy han firmado un acuerdo para colaborar en materia de formación, mejora de la empleabilidad e igualdad de género en el sector de la energía.

Este compromiso con la formación y la empleabilidad también se plasma en el acuerdo de colabora-

ción con FUNDAE para fortalecer los conocimientos de las personas trabajadoras o desempleadas y de los trabajadores de las pequeñas empresas con formación gratuita en un sector energético que no para de crecer.

El impulso al talento femenino es otro de los objetivos de la Fundación, por eso, en 2024 ha renovado la formación en instalaciones fotovoltaicas para mujeres desempleadas junto a la Universidad Politécnica de MADRID (UPM) y el Instituto para la Transición Justa (ITJ). De esta forma, se capacita a las alumnas para que se puedan incorporar de manera inmediata al trabajo.



Lucha contra la vulnerabilidad energética

Fundación Naturgy y Cáritas han reafirmado su compromiso de lucha conjunta contra la vulnerabilidad energética con la renovación de la alianza que mantienen desde el año 2017. Gracias a este acuerdo, **70.000 personas vulnerables** se han visto beneficiadas por los diferentes programas de lucha contra la pobreza energética que ambas entidades llevan impulsando de forma coordinada desde hace siete años.

Un liderazgo ético y responsable

- **4.1** Gobernanza **sostenible** 58
- **4.2** Transparencia a través del **Reporting** 59
- **4.3** Gestión de **riesgos** 61
- **4.4** Compliance 64

Principales indicadores

	2024	2023
Reuniones celebradas con los accionistas sobre cuestiones ESG	5	5
Volumen de compras a proveedores locales (%)	99	99
Índice de madurez en ciberseguridad	3,65	3,34



“Impulsamos un modelo de gobernanza comprometido y justo, que contribuye a construir el futuro en el que creemos”



4.1 Gobernanza sostenible

Nedgia sitúa la sostenibilidad como eje central en todas sus operaciones, incluidas aquellas que tienen que ver con la toma de decisiones. Así, con el fin de asegurar una gobernanza adecuada, el **Consejo de Administración** de la compañía, a través de diversas comisiones, supervisa la evaluación de riesgos, abarcando factores ambientales, sociales y éticos. En esta línea, el modelo de gestión de riesgos de la

organización está diseñado para garantizar un rendimiento predecible en todas las áreas que importan a sus grupos de interés.

En su Plan de Sostenibilidad 2022-2025, la compañía define dos líneas de acción: Reporting y Gestión de riesgos-Compliance, que comprenden varios indicadores clave para alcanzar objetivos en el eje de Gobernanza.

Líneas de acción	Indicador clave	2023	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025
Reporting	Reuniones celebradas con los accionistas sobre cuestiones ESG (nº)	5	5	5	5
	Volumen de compras a proveedores locales (%)	99	99	95	>85
	Grado de digitalización de las operaciones (%)	22	25	24	62*
Gestión de riesgos Compliance	Índice de madurez en ciberseguridad (0-5)	3,34	3,65	3,3	3,3

* Objetivo para 2025 en revisión, pendiente del despliegue de contadores digitales.

Los pilares del gobierno corporativo de Nedgia se basan en **la integridad, la confianza, la eficacia y la transparencia**

Estructura sólida y bien definida

Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales constituyen un conglomerado que se dedica a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios, con presencia en más de **20 países**. El Grupo Naturgy suministra gas y electricidad a **16 millones de clientes** y dispone de una capacidad instalada de generación eléctrica de **16,2 GW**, caracterizándose por un diversificado mix de generación.

Nedgia, aunque forma parte del Grupo Naturgy, opera con órganos de gobierno y gestión independientes. Su estructura organizativa está diseñada para garantizar una gestión eficiente de las operaciones de distribución de gas en todo el territorio donde opera.

En cuanto a la participación accionarial, el Grupo Naturgy posee el 80% de las acciones de Nedgia. El 20% restante pertenece a SGDI (Spanish Gas Distribution Investments S.A.RL.), una entidad compuesta por Allianz Capital Partners, que posee el 40%, y CPP Investment Board, con el 60%.

4.2 Transparencia a través del Reporting

La organización aborda de manera holística y estructurada las cuestiones vinculadas con la sostenibilidad ambiental, la responsabilidad social y la gobernanza efectiva, mediante un modelo que prioriza el control y la transparencia. Los empleados pueden consultar los indicadores de desempeño, entre los cuales 17 se encuentran contemplados en el Plan de Sostenibilidad que se reporta

al Consejo. Esta estrategia fortalece el compromiso con la transparencia y fomenta decisiones fundamentadas en principios éticos y sostenibles, garantizando la rendición de cuentas a todos los grupos de interés.

Los instrumentos para facilitar el proceso de *reporting* son:

REUNIONES ESG CON ACCIONISTAS

La compañía celebra reuniones monográficas sobre el Plan de Sostenibilidad con sus accionistas, además de los consejos de administración periódicos, con el fin de garantizar la transparencia y mantenerles informados sobre los avances en los compromisos de sostenibilidad.

PROVEEDORES LOCALES

Compromiso con la generación de empleo en cada uno de los territorios en los que Nedgia desarrolla su actividad, contribuyendo así al desarrollo económico local. Asimismo, promueve la compra a proveedores locales integrados en su cadena de suministro, e implementa una política de gestión responsable con el fin de minimizar riesgos y de garantizar la mejor gestión en áreas esenciales como el medio ambiente, la seguridad, los derechos humanos, las prácticas laborales y la lucha contra la corrupción.

DIGITALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES

Los nuevos contadores digitales mejoran la experiencia de cliente mediante lecturas más precisas y ofrecen servicios adicionales como el monitoreo del consumo y una mayor eficiencia en los procesos. La expansión de estos contadores impulsa la transformación digital de la gestión de las redes de gas, abarcando desde la gestión y explotación de la red hasta el desarrollo de todas las operaciones.

Smart Meters, hacia la transformación digital de las operaciones

El proyecto de **Smart Meters** representa una pieza fundamental en la transformación digital de las operaciones de la compañía. Desde su inicio en 2022, la compañía ha implementado el innovador proyecto de telegestión conocido como 'mochilas', dirigido a más de 30.000 consumidores comerciales e industriales conectados a sus redes.

Durante el ejercicio 2024, a la espera de un calendario oficial para el despliegue de contadores digitales residenciales, se han continuado desarrollando proyectos piloto con el objetivo de posicionar a Nedgia como referente en la implantación de estos dispositivos.

Hasta la fecha, ya se han instalado más de 50.000 contadores digitales. Este esfuerzo inicial continúa sentando las bases para un futuro energético más eficiente y conectado.



El sistema de reporting de la compañía garantiza la rendición de cuentas a todos los grupos de interés

"Los contadores digitales permitirán la transformación de las operaciones, la excelencia en el servicio al cliente y más seguridad en las instalaciones. Se trata de un proyecto que aportará múltiples ventajas operativas, que representa una inversión muy relevante y la coordinación de un elevado número de recursos.

Durante 2024 hemos alcanzado la cifra de 50.000 contadores digitales instalados con tecnología NBioT. Se han llevado a cabo pruebas piloto en Barcelona, Valladolid, Madrid, Valencia, Granada y otras ciudades. A través de dichos proyectos comprobamos la efectividad de aspectos clave del proceso de instalación, la planificación y comunicación con los clientes. Todo ello, con el objetivo de estar totalmente preparados para liderar el despliegue de contadores digitales de gas"

Monica La Roche

Responsable de puesta en Operación e Integración



4.3 Gestión de riesgos

Para Nedgia, la seguridad no es solo una prioridad sino una base esencial de sus operaciones. A través de un sistema de gestión de riesgos alineado con el del Grupo, la compañía se asegura de que todos los riesgos potenciales sean cuidadosamente identificados, rigurosamente evaluados y gestionados con eficacia. Este enfoque integral permite anticipar y neutralizar posibles amenazas, reforzando la capacidad de la organización para operar de manera sostenible y segura.

El **sistema integral de gestión y control del riesgo** consta de varios elementos:

Risk Governance & Management

Establece un mecanismo de gobierno y gestión del riesgo para todas las tipologías de riesgos y negocios.

Risk Assessment

Es la metodología que identifica, evalúa y mide los riesgos a través de procedimientos específicos.

Risk Appetite

Define la tolerancia al riesgo a través de la fijación de límites para las categorías de riesgo más relevantes, considerando la naturaleza del riesgo y los objetivos del negocio.

Risk Reporting

Reporte y monitorización sistemática y periódica del riesgo en diferentes niveles de gestión: unidades de negocios, corporativas, Presidencia y Consejo.

Como parte del Grupo Naturgy, Nedgia cuenta con órganos de gestión de riesgos que integran la visión de Gobierno, Riesgos y Cumplimiento. Estos órganos tienen responsabilidades bien definidas que permiten una visión integrada de los procesos del grupo, de los controles existentes y de los riesgos asociados. Gestionar estos factores contribuye a la predictibilidad y sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía.

4.3.1 Ciberseguridad, en constante evolución

Asegurar la protección de la información y las infraestructuras críticas es un objetivo primordial para Nedgia, siendo la ciberseguridad un componente clave de su estrategia general. De esta forma, y debido al creciente número de amenazas que afectan a los dispositivos conectados, la compañía ha implementado defensas robustas, garantizando así que todos los sistemas funcionen sin interrupciones. Al igual que todo el Grupo Naturgy, la compañía dispone de un sistema global de gobierno de la ciberseguridad.

Por su parte, el **Plan de Ciberseguridad de Nedgia**, revisado para cumplir con los estándares más exigentes del sector, es una parte crucial de su Plan de Sostenibilidad 2022-2025. Este Plan se centra en la prevención proactiva, la protección avanzada y la investigación detallada de los ciberataques. Al hacerlo, fortalece y protege de manera integral sus activos más valiosos.

En este ámbito, se han establecido tres prioridades:

- Ser una organización ciberresiliente: asegurar la continuidad operativa ante cualquier ciberataque.
- Garantizar la seguridad en la cadena de suministro.
- Cumplir con los diferentes marcos normativos de ciberseguridad a nivel nacional e internacional.



Para cumplir estas prioridades, se actúa sobre cuatro ejes:

Cadena de suministro

Cláusulas de ciberseguridad integradas en el proceso de contratación de la cadena de suministro de servicios y materiales hay cláusulas de ciberseguridad

Personas

La concienciación de los empleados y el conocimiento de los riesgos son la mayor medida de prevención

Infraestructuras críticas

Refuerzo de las medidas de protección sobre aquellas infraestructuras y activos considerados críticos

Resiliencia

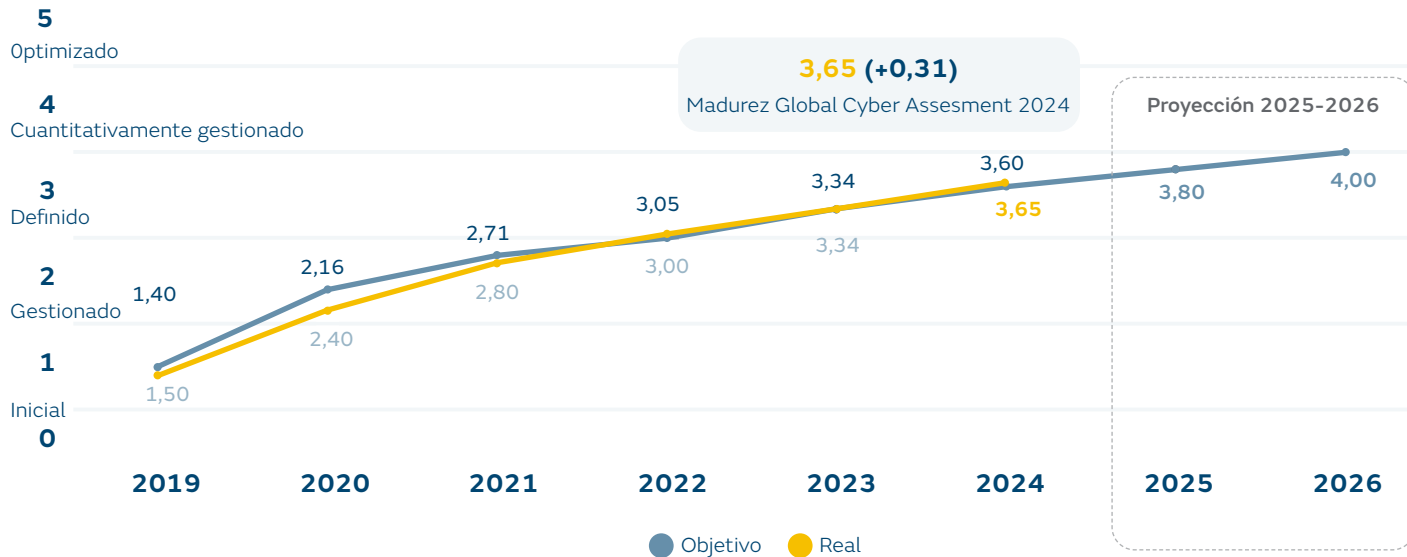
Mejorar el nivel de resiliencia de la organización en caso de incidentes de ciberseguridad

Además, Nedgia lleva a cabo anualmente la autoevaluación **Cyber Assessment Check**, tarea que realiza una auditora independiente, utilizando como referencia el marco de ciberseguridad del National Institute of Standards and Technology (NIST). El objetivo se establece de acuerdo con el tipo de negocio de la compañía comparado con otros sectores.

En 2024, el índice de madurez en ciberseguridad obtenido ha sido de 3,65, superando así el objetivo de 3,3 establecido para 2025. Este buen resultado se debe tanto al refuerzo los controles establecidos en la actualidad como a la evolución y puesta en marcha de todos los proyectos necesarios para hacer frente a las nuevas amenazas en el ámbito de la ciberseguridad.



Evolución nivel de madurez NIST 2019 – 2024



El índice de madurez en ciberseguridad ha alcanzado el 3,65 superando el objetivo de 3,3 establecido para 2025

4.4 Compliance



Nedgia se compromete firmemente con el *compliance* para evitar riesgos legales y prácticas inapropiadas. Este compromiso se traduce en una estrategia coordinada para asegurar la integridad y confianza en sus operaciones, apoyada por un modelo de gestión de *compliance* que asegura un enfoque homogéneo en toda la organización y un Código Ético que orienta a toda la organización.

De esta forma, el marco normativo de Nedgia se sustenta en su **Código Ético**, que se complementa con otras políticas como el **Código Ético del Proveedor, el Modelo de Prevención Penal, y las Políticas de Compliance, Anticorrupción y la de Derechos Humanos**, entre otras. Estas directrices fortalecen la eficiencia operativa y garantizan un estándar uniforme en todos los niveles de la empresa.

En el ámbito fiscal, y en consonancia con las directrices del Grupo Naturgy, la compañía adopta una estrategia rigurosa y una Política de Control y Gestión de Riesgos Fiscales para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones tribu-

tarias. Además, el compromiso con la integridad implica un análisis cuidadoso de los riesgos potenciales que la actividad de la empresa pueda representar para las personas y el entorno.

Asimismo, la Política de Derechos Humanos del Grupo Naturgy se centra en atender las necesidades de los grupos de interés y proteger a los más vulnerables.

El sistema de control de la compañía y la normativa interna y externa están sometidos a una **auditoría interna que los evalúa de manera independiente y objetiva**

POLÍTICA DE COMPLIANCE

Define los roles y las responsabilidades del sistema de gestión de *compliance*. Su propósito es promover una cultura de cumplimiento, prevenir incumplimientos normativos y proteger a la organización de sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales. En este aspecto, resultan cruciales las actividades de prevención, detección, supervisión, formación y respuesta.

POLÍTICA DE ATENCIONES EMPRESARIALES

Implanta las condiciones que permiten a los administradores y empleados aceptar u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocios, dentro del marco de sus funciones profesionales. Se busca evitar cualquier influencia indebida en sus relaciones comerciales, profesionales y administrativas, tanto con entidades públicas como privadas. Además, exige cumplir con los principios establecidos en el Código Ético, la Política de Cumplimiento y la Política Anticorrupción.

POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS

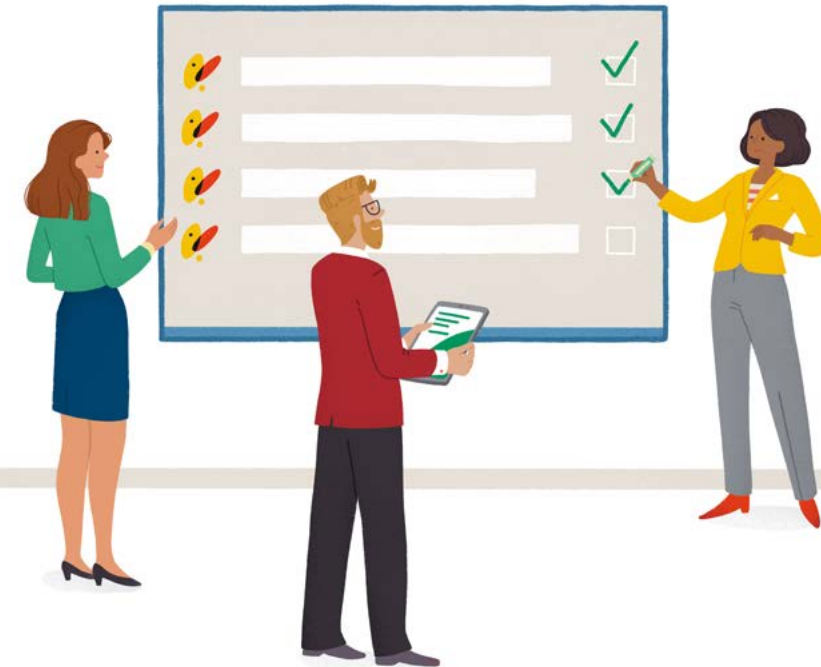
Busca desarrollar las pautas establecidas del Código Ético del Grupo Naturgy, que señala la importancia de que los empleados actúen con lealtad y defiendan los intereses de la empresa.

PROCEDIMIENTOS DE DUE DILIGENCE DE LA CONTRAPARTE

Garantizan que en todas las áreas del Grupo Naturgy se lleven a cabo de manera eficiente y consistente los análisis, evaluaciones de riesgo de corrupción y reputación. Además, se asegura un seguimiento, cuando se involucran terceros en las relaciones comerciales de las empresas del Grupo.

CÓDIGO ÉTICO DEL PROVEEDOR

Establece las directrices para fomentar un comportamiento ético en los proveedores, contratistas y colaboradores externos. Este código recoge los compromisos del Pacto Mundial de Naciones Unidas y define directrices de conducta en áreas sociales, laborales, éticas, de buen gobierno, seguridad y salud, así como medio ambiente y calidad.



Sobre esta memoria

Por tercer año consecutivo, Nedgia¹ presenta su Memoria de Sostenibilidad, 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 ocurridos durante el ejercicio de 2024. Para su elaboración se han seguido tanto los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), como los Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Asimismo, se han tenido en cuenta los requerimientos establecidos por la Ley 11/2018 sobre información no financiera.

Esta Memoria, realizada de forma voluntaria, recoge datos presentados en el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera de Naturgy 2024.

1. Nedgia está participada en un 99,99% por Holding de Negocios de Gas, S.A. que comprende todas las sociedades del Grupo Naturgy que ejercen la distribución y transporte de gas en España.





nedgia
Grupo Naturgy