

Contenidos

- 02 **Magnitudes**
- 04 **Carta del presidente**

- 09 **Compañía**
- 10 Consejo de administración
- 10 Comité de dirección
- 10 Marco regulatorio
- 11 Prevención de delitos penales
- 12 Ciberseguridad
- 12 Gestión corporativa de riesgos
- 15 Responsabilidad social corporativa
- 16 Protección de datos

- 19 **Negocio**
- 20 Mercado residencial
- 22 Gran consumo
- 24 Nueva edificación
- 29 Mercado GLP
- 30 Colaboradores
- 32 Red de distribución

- 37 **Clientes**
- 38 Atención al cliente
- 41 Oficina virtual
- 42 Web
- 44 Comunicación digital
- 45 Operaciones cliente
- 46 Comercializadoras

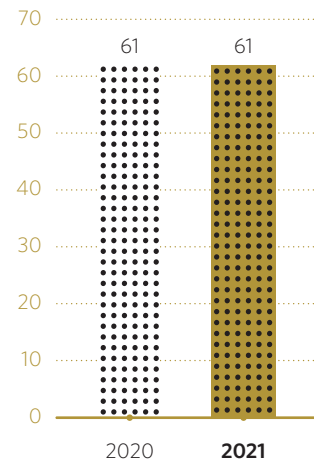
- 49 **Capital humano**
- 50 Teletrabajo como opción organizativa
- 51 La mujer en la organización
- 52 Formación
- 53 Prevención

- 55 **Gas y sociedad**
- 56 Gas Natural Vehicular (GNV)
- 58 Medio ambiente
- 59 Proyecto Inspira Madrid
- 62 Proyecto C. del Henares Green H2
- 66 Proyecto Ready 4 H2

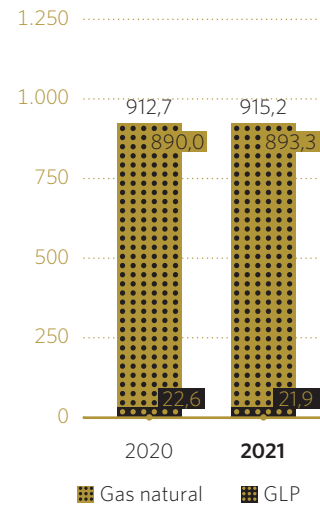
- 69 **Resultados**
- 70 Resumen de resultados
- 71 Resultados operativos
- 72 Ingresos
- 72 Posición financiera y balance
- 74 *Cash flow* de las operaciones
- 75 Inversiones

Magnitudes básicas

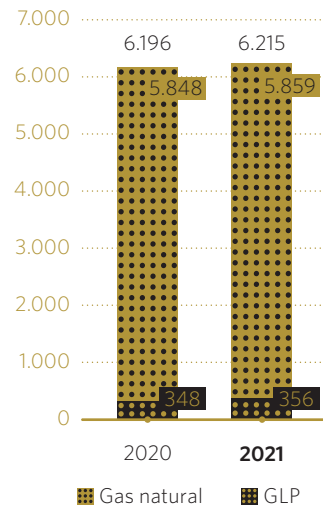
Municipios
N.º total



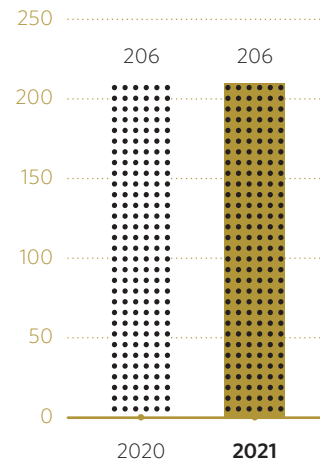
Usuarios
N.º total (miles)



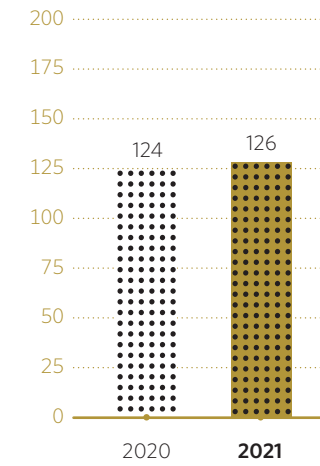
Longitud de red
Total km



ERMs
N.º total

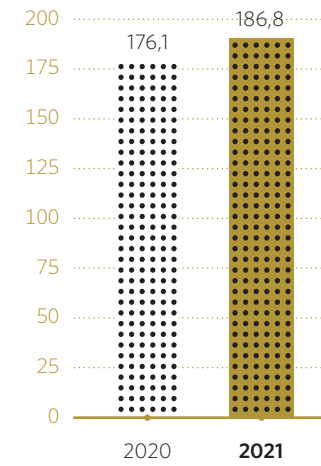


EMPLEADOS
N.º total *

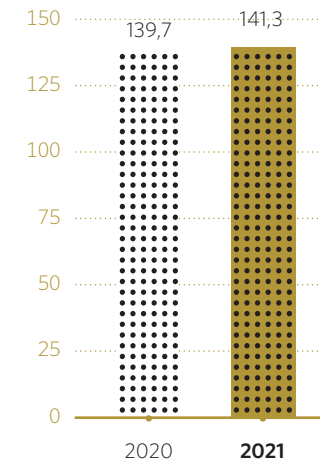


* En la cifra no se han contemplado los empleados en régimen de jubilación parcial.

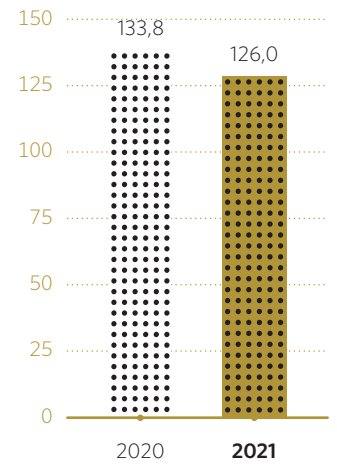
Ingresos
Total (M€)



EBITDA
Total (M€)



Cash flow
Total (M€)



Carta del presidente

Si el año 2020 será recordado como el año del covid-19 y de las restricciones a la actividad económica, a las cuales hemos tenido que aprender a adaptarnos, el año 2021 quedará marcado como el año del fin de la energía barata.

Cuando las economías nacionales apenas empezaban a ver un poco de luz en el retorno progresivo a la normalidad, se produjo el incremento de precios del gas natural desde mediados de año, hasta los precios máximos históricos de noviembre y diciembre. La respuesta fue la búsqueda de alternativas a la cobertura de una demanda de gas que se recuperó con más firmeza que, por ejemplo, la de petróleo, dando lugar a incrementos de precio no solo en el gas para consumos industriales o domésticos, sino a los costes de la energía eléctrica producida en las centrales de ciclo combinado y a los precios marginales de los mercados eléctricos nacionales de toda Europa.

Así pues, el año 2021 ha exigido un esfuerzo de adaptación a las restricciones del covid similar al del año anterior, si bien la relajación de algunas de esas restricciones en la segunda mitad del año, junto con la experiencia del año anterior, permitieron un retorno progresivo a la normalidad, que se ha completado en los primeros meses de 2022. Aunque la pandemia sigue extendiéndose, y no puede darse por superada, la levedad del impacto de las nuevas oleadas

ha ayudado a que la normalidad sea una realidad con perspectivas de una cierta continuidad.

En la perspectiva de los dos últimos años, el impacto de la pandemia en la economía ha sido muy importante. La caída del PIB en 2020 fue del 10,8%, y en 2021 se produjo una recuperación parcial, del 5,1%. Las previsiones para 2022 no permiten pensar que se alcance el nivel anterior a la crisis hasta 2023. Así pues, se puede decir que se han perdido cuatro años de crecimiento económico, no solo en España, sino en gran parte del mundo.

La demanda de energía eléctrica, que había caído un 1,7% en 2019, se redujo un 5,1% adicional en 2020. En 2021, la recuperación fue de solo un 2,4%. En cuanto a la demanda de gas natural, a la reducción del 9% de 2020 ha seguido un incremento del 4,3% en 2021, aún lejos de los niveles anteriores a la crisis covid.

El consumo de productos del petróleo también se ha resentido de forma muy notable. Si bien las gasolineras y los gasóleos cerraron 2021 con cifras de consumos solo ligeramente inferiores a las de 2019, el consumo de querosenos de aviación no alcanzó el 50% del consumo registrado en 2019. La recuperación de los sectores ligados a viajes, turismo y hostelería se está produciendo, como es sabido, con bastante retraso en relación con otros sectores industriales o terciarios.

En cualquier caso, la recuperación económica plena no se alcanzará hasta al menos 2023. La demanda de energía —incluyendo la del sector transporte— se recuperará también no antes de 2023. Además, ya cerrado el ejercicio 2021, la energía se ha convertido en protagonista involuntaria de la guerra de Ucrania y de las disputas económicas

entre Rusia y Occidente. Aún es pronto para valorar el impacto que estos acontecimientos puedan llegar a tener en las economías occidentales y, en concreto, en España. De los impactos de esta nueva crisis es preciso señalar dos. El primero, la reacción de los mercados de productos energéticos inmediatamente después del inicio de la guerra, con picos de precios del petróleo, gas natural y carbón, aunque se fueron suavizando en las semanas posteriores. El segundo, ya evidenciado, es el fuerte incremento de los índices de precios, debido a la persistencia de precios altos sobre todo del gas. En particular, el Índice de Precios al Consumo (IPC), ha alcanzado niveles desconocidos desde mediados de los años ochenta. Obviamente, las decisiones de los gobiernos occidentales en los próximos meses sobre embargos o sanciones a Rusia determinarán impactos adicionales.

El escenario económico es, por lo tanto, turbulento y lleno de incertidumbres. A pesar de todas estas dificultades, en 2021 hemos conseguido los objetivos previstos. El esfuerzo de adaptación y, al mismo tiempo, el mantenimiento del empleo han dado resultados.

El resultado operativo ha superado al del año anterior, incluso en el difícil contexto regulatorio actual. Los resultados muestran el cumplimiento de los objetivos

La demanda de gas natural se redujo el 9% en 2020, y ha seguido un incremento del 4,3% en 2021, aún lejos de los niveles anteriores a la crisis covid

Las redes de MRG tienen la capacidad y las condiciones necesarias para dar el mismo servicio actual al hidrógeno, y estamos trabajando para que nuestras redes sean cien por cien compatibles en un plazo muy corto

financieros y el mantenimiento de los niveles de calidad de servicio y de seguridad en las operaciones, consecuencia de la orientación de la compañía a la mejora interna permanente.

En el terreno de la mejora de las operaciones, MRG presta atención prioritaria a las siguientes áreas: la excelencia operativa, la atención al cliente y la mejora permanente de las prácticas de gestión. Seguimos trabajando en la captación de nuevos clientes, ayudando a sustituir combustibles más contaminantes en los sectores de pequeñas industrias y en el sector residencial, con la sustitución y modernización de instalaciones de calefacción, y en el sector comercial, con soluciones integrales de calefacción y agua caliente en edificios, al tiempo que ofrecemos reducciones de costes al consumidor que hacen más atractiva la sustitución.

Continuamos con el plan de apertura de nuevas estaciones de recarga de gas para vehículos («gasineras») en nuestro

ámbito de actuación, que tendrá continuidad en próximos ejercicios. Seguimos manteniendo los niveles de seguridad de las operaciones de red y hemos progresado en el control del fraude.

Volviendo ahora a la estrategia de futuro, es preciso situarse en el escenario expuesto anteriormente de incertidumbre y precios altos junto con la política de transición energética, concretada en los Planes Integrados de Energía y Clima de los distintos Estados miembros de la Unión Europea.

Las dificultades del mercado del gas natural se fundamentan en la demanda creciente a escala mundial, principalmente por el crecimiento de las principales economías asiáticas, en la necesidad de gas en Europa para compensar el cierre de buena parte de la generación eléctrica convencional (carbón) o nuclear, y en las posibles restricciones derivadas de la política de sanciones o vetos a las importaciones de Rusia, como consecuencia del conflicto de Ucrania. Las previsiones de precios parecen apuntar a niveles bastante por encima de lo que fueron niveles normales hasta hace un año, al menos durante dos o tres años, con una normalización posterior. En consecuencia, habrá que buscar y encontrar alternativas asumibles teniendo en cuenta su viabilidad, su coste y su contribución a los objetivos ambientales.

En estas circunstancias, cobra importancia el hidrógeno como combustible limpio y prometedor en sus aplicaciones, pendiente aún de acercar su coste al del gas natural, lo que parece más fácil ahora que en escenarios similares a los de la década anterior, que difícilmente volverán. Consideramos que en un futuro centrado en el hidrógeno —que puede estar más cerca de lo que parecía hace solo unos pocos

años— las infraestructuras de transporte, distribución y almacenamiento serán las claves del uso generalizado del hidrógeno. Nuestras redes tienen la capacidad y las condiciones necesarias para dar el mismo servicio actual al nuevo combustible, y estamos trabajando para que nuestras redes sean cien por cien compatibles en un plazo muy corto.

Para que ese futuro llegue sin dificultades, una condición esencial es la atención, en el plano regulatorio, al desarrollo del hidrógeno. La estabilidad regulatoria es la plasmación en un entorno concreto del principio de seguridad jurídica, que permite y facilita la libertad de empresa y su pacífica actividad a corto y largo plazo, las decisiones de inversión, que crean riqueza y empleo, y el atractivo de España para los inversores. Además, los cambios en la realidad tecnológica exigen una atención seria y permanente de la regulación, para dar respuesta a los problemas y cuestiones nuevos, que sin duda se suscitan, para asegurar que no hay cuellos de botella ni frenos regulatorios a nuevas actividades beneficiosas para la sociedad.

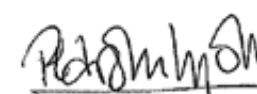
Una vez que todas las instancias implicadas entiendan la importancia de la apuesta por el hidrógeno, será oportuno revisar el PNIEC para incorporar esta alternativa, cuyo valor económico y ambiental a largo plazo no ofrece dudas.

La importancia de acometer el análisis de las cuestiones regulatorias relativas al hidrógeno es más urgente, si cabe, visto el retraso de España en este terreno, si se compara con las grandes economías europeas, tanto en el desarrollo de proyectos piloto o industriales como en el plano de la teoría regulatoria.

El gas (metano hoy o hidrógeno mañana) sigue siendo insustituible en muchos procesos industriales y es una alternativa adecuada y atractiva para otros usos finales, en tanto no haya otras tecnologías que ofrezcan las mismas prestaciones y costes. Las redes de gas permiten poner a disposición de los usuarios, de forma eficiente, gas renovable a corto y medio plazo e hidrógeno a largo plazo. Esta potencialidad distingue al gas de otros combustibles y lo convierte en complemento indispensable de la electricidad.

En el sector gasista existe la mejor disposición para colaborar con las Administraciones en el diseño de las políticas energéticas y en la adecuación de la regulación a este futuro, ya próximo. Seguimos insistiendo en que la regulación de sectores como el energético, en un escenario nuevo, necesita de un continuo ajuste fino, cuyo éxito depende, sobre todo, de un diálogo continuo con los actores.

Para terminar, deseo expresar el agradecimiento de la compañía a los accionistas, especialmente por su apoyo en este complicado contexto, y por su apoyo en el desarrollo de esa visión estratégica que será la base de los éxitos que esperamos alcanzar en los próximos años. E igualmente, a todo el equipo humano de MRG, con el reconocimiento por el esfuerzo y la dedicación en 2021 y la confianza en el futuro de la compañía en esta segunda década de su existencia.



Pedro Mielgo

A decorative graphic consisting of a horizontal dotted line that turns 90 degrees downward into a vertical dotted line.

Compañía

El ejercicio de 2021 ha traído consigo cambios legislativos y también en la estructura de peajes de acceso a las redes. MRG ha superado los retos de adaptación a la nueva normativa y ha centrado sus esfuerzos en reforzar y mejorar la ciberseguridad de la compañía y en proteger los derechos de sus clientes en lo referente a la protección de datos. En 2021 hemos recibido la calificación de cinco estrellas por parte de GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmarks), un reconocimiento a nuestro compromiso por implantar las mejores prácticas en materia de responsabilidad social, medioambiental y de gobierno corporativo, del que nos sentimos orgullosos.

1.1 Consejo de administración

Consilia Asesores, S. L. Presidente y Consejero
(Pedro Mielgo, persona física representante)

Dennis van Alphen Consejero

Andrew Scott Wilkie Consejero

Martijn Jaap Gijsbertus Verwoest Consejero

Jaime Francisco Fernández-Cuervo Infiesta Consejero

Suyu Wu Consejero

Romain Thierry Victor Bruneau Consejero

Pierre Alexandre Marie Jean Benoist d'Anthenay Consejero

Simon George Davy Consejero

María Martín Secretaria (no consejera)

1.2 Comité de dirección

Alejandro Lafarga Director general

Rafael Fuentes Director jurídico

Inés Zarauz Directora financiera

David Ortiz Director de expansión

Glen Lancaster Director de operaciones

María Vázquez Directora de recursos humanos

Félix Blasco Director de operaciones de red

1.3 Marco regulatorio

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en virtud de la Circular 4/2020 establece la metodología de la retribución del gas natural que da inicio a un nuevo periodo regulatorio de cinco años: 2021-2026. Igualmente, ha establecido, a partir del 1 de octubre de 2021 el cambio normativo que modifica la metodología de cálculo de los peajes de transporte, redes locales y regasificación de gas natural. Apareció publicado en la Circular 6/2020 de 22 de julio.

Este cambio normativo considera como periodo tarifario el año de gas, que pasa de ser año natural, al periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 30 de septiembre del año siguiente.

También la nueva estructura de peajes de acceso a las redes locales se diferencia únicamente por volumen de consumo y no por presión (hay un transitorio de adaptación para los consumidores, entre 0,3 y 15 GWh/año, que diferencia precio por presión de suministro). En la resolución de la CNMC de 27 de mayo de 2021 se publicaron los peajes de acceso para el año de gas 2022.

Asimismo, tras la aprobación de la nueva legislación también hay un nuevo sistema de liquidaciones —el sistema LIQUID—, que entró en funcionamiento en noviembre de 2021. Este sistema exige la adaptación de la distribuidora en plazo a los nuevos requerimientos.

Antes del 30 de septiembre de 2021, MRG cumplió satisfactoriamente el reto de adaptación de sus sistemas informáticos a la estructura y las condiciones de facturación de los peajes de transporte, redes locales y otros costes de regasificación, resultado de la nueva normativa. Para ello se llevó a cabo una transición que

Nuevos grupos tarifarios Según el volumen de consumo

Peaje	Consumo (kWh/año)
RL.1	≤ 5.000
RL.2	5.001 – 15.000
RL.3	15.001 – 50.000
RL.4	50.001 – 300.000
RL.5	300.001 – 1.500.000
RL.6	1.500.001 – 5.000.000
RL.7	5.000.001 – 15.000.000
RL.8	15.000.000 – 50.000.000
RL.9	50.000.000 – 150.000.000
RL.10	150.000.000 – 500.000.000
RL.11	> 500.000.000

RL = Red local

no causó ningún impacto ni problemas para el cliente final, gracias a las múltiples reuniones de coordinación mantenidas con algunas comercializadoras y a la lección aprendida del sector eléctrico.

Por otro lado, y en relación a los coeficientes de retención de mermas, la Circular de la CNMC 7/2021, de 28 de julio, por la que se establece la metodología para el cálculo, la supervisión, valoración y liquidación de mermas en el sistema gasista, cuya entrada en vigor se produjo también el 1 de octubre de 2021, modifica en las redes de distribución los coeficientes de retención de mermas, que quedan como siguen:

- Para redes de presión igual o inferior a 4 bar: 1,50% del consumo (antes 1%), salvo aquellas alimentadas a partir de planta satélite, que sigue siendo el 2% del consumo.
- Para redes de presión superior a 16 bar: 0,38% del consumo (antes 0,39%).

1.4 Prevención de delitos penales

Madrileña Red de Gas, de conformidad con la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, cuenta con un modelo de gestión de prevención de delitos penales, que incluye un mapa propio de riesgos penales, así como un protocolo de prevención propio.

En cuanto a la adopción de nuevas actuaciones que garanticen la prevención de delitos penales, el compromiso de MRG es firme en este sentido, implantando las correspondientes herramientas de gestión de riesgos.

Mediante estas herramientas de gestión de riesgos, durante este ejercicio 2021 se ha procedido a estudiar la situación actual de los controles establecidos, analizando su grado de cumplimiento y eficacia. Como resultado de este análisis se elabora un informe anual con los resultados obtenidos, el nivel de cumplimiento y la eficacia del sistema de prevención, el cual se somete a aprobación por parte del órgano de administración, al igual que el plan de acción de mejora de dicho sistema.

Asimismo, Madrileña Red de Gas, con la colaboración de un proveedor de servicios independiente, dispone de un canal de denuncias en la página web corporativa (<https://www.canaldedenuncias.com/es/madrilena>), que permite a cualquier miembro de la organización, con independencia de su rango, responsabilidades o ubicación geográfica, así como al personal de cualquier contratista o proveedor de MRG, y a cualquier cliente o tercero, denunciar con las máximas garantías de confidencialidad y sin represalias cualquier irregularidad o comportamiento contrario a la legalidad.

Para MRG es esencial que todos los empleados de la compañía tengan conocimientos en esta materia. Por ello, para facilitar la comprensión y el alcance del modelo de

MRG ha creado un equipo especializado en ciberseguridad, respaldado con una importante inversión y en el que intervienen todas las áreas de la compañía

gestión en lo referente a la prevención de delitos penales, se imparten cursos de formación de carácter general y también específicos, de conformidad con las necesidades detectadas a través de la monitorización anual que se realiza.

1.5 Ciberseguridad

Los ataques cibernéticos son uno de los principales riesgos a los que se enfrentan las empresas. Año tras año se incrementan estos ciberincidentes y nadie se salva de ser víctima de ellos; empresas, gobiernos, instituciones financieras, así como usuarios finales, están expuestos a las amenazas que existen hoy en día en la red.

MRG sigue muy cerca la evolución de los ciberataques, con objeto de implantar en la compañía nuevas estrategias, planes y las mejores prácticas de prevención y reacción ante los riesgos en seguridad de puedan realizarse en nuestras redes de IT y OT.

En ese sentido, como la mayoría de nuestras actividades las realizamos a través de la red y/o dispositivos electrónicos, es un objetivo primordial para MRG garantizar la seguridad de nuestras operaciones y generar confianza entre nuestros

usuarios, proveedores, etcétera. Por ello, a lo largo de 2021 hemos establecido las siguientes líneas de actuación en esa dirección.

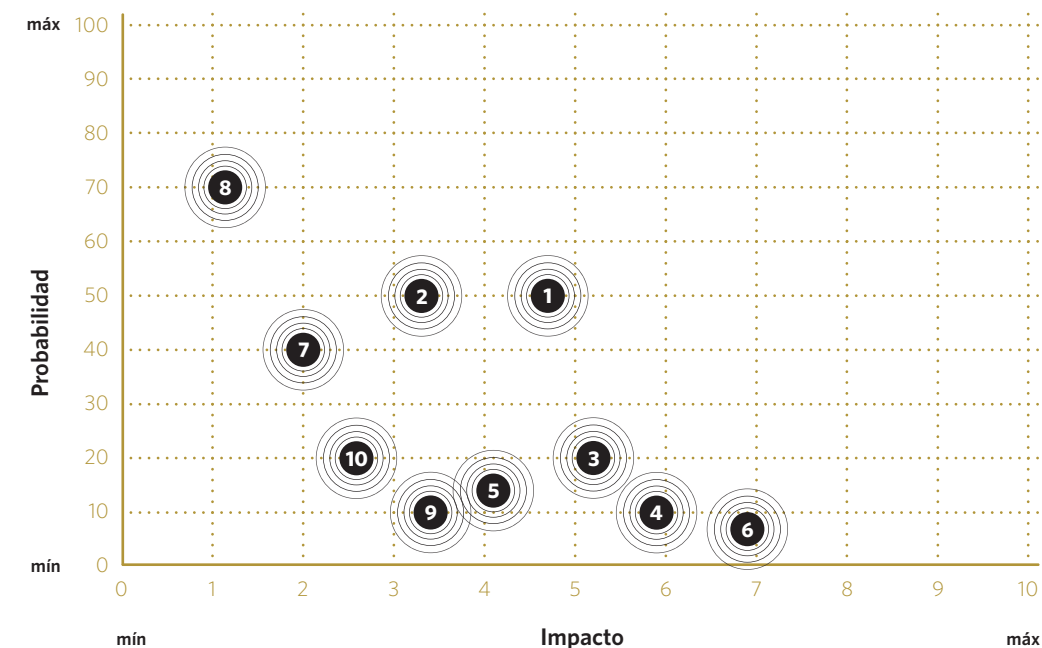
- Formar un equipo especializado en ciberseguridad, respaldado con una importante inversión, para acometer las acciones propuestas en nuestro plan director de ciberseguridad.
- Implementar un modelo de gobierno formado por especialistas en ciberseguridad y representantes de todas las áreas de negocio de la compañía.
- Preparar un marco de prevención y actuación ante amenazas mediante la activación de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) y una solución de gestión de eventos y seguridad (SIEM).
- Revisar y mejorar el cuerpo normativo de seguridad y formalizar un marco de gestión de incidentes de seguridad.
- Formar a toda la compañía en materia de ciberseguridad mediante cursos dirigidos según el riesgo y perfil de cada empleado.

1.6 Gestión corporativa de riesgos

Ante la creciente complejidad de los riesgos, las empresas necesitan disponer de un mapa de riesgos corporativos que ofrezca una visión global y compartida de todo lo que puede suponer un riesgo o una crisis. De ahí que implementar un sistema de gestión corporativo de riesgos sea uno de los principales retos de las empresas, independientemente

Mapa de riesgos de MRG

- Riesgos regulatorios: 1, 2, 3, 8
- Riesgos financieros: 4, 10
- Ciberseguridad: 5
- Merms de gas: 6
- Accidentes graves: 7
- Riesgos laborales: 9



de su tamaño y/o complejidad, pues esto permite mejorar la rentabilidad o minimizar las pérdidas ante cualquier incidente. Para ello es necesario establecer un marco común que sirva de guía a la hora de enfrentar riesgos que amenazan el cumplimiento de los objetivos estratégicos. A esto hay que sumarle un desarrollo del buen gobierno corporativo y las buenas prácticas empresariales, algo que, tanto a medio, como a largo plazo, representa un valor añadido para la compañía.

Según establece el reglamento de funcionamiento interno de Madrileña Red de Gas, el Comité de auditoría y riesgos, que está integrado por representantes del Consejo de administración de cada uno de los cuatro accionistas,

El Comité de auditoría y riesgos de MRG lo integran representantes del Consejo de administración de cada uno de los cuatro accionistas, varios miembros del Comité de dirección y el departamento de gestión de riesgos

varios miembros del Comité de dirección y el departamento de gestión de riesgos, reportará directamente al Consejo de administración, operando de acuerdo a lo establecido en el reglamento, donde se definen sus objetivos, funciones y composición.

Los contenidos más recurrentes de la agenda que se tratan en las reuniones periódicas del comité, celebradas previamente a cada reunión del Consejo de administración, son: el seguimiento del mapa de riesgos corporativo, los riesgos más relevantes y los controles y planes de mitigación establecidos o propuestos, la auditoría de cuentas, auditorías del sistema integrado de prevención, medio ambiente y calidad, asuntos relacionados con la sostenibilidad, la política de prevención de delitos penales y el riesgo de ciberseguridad. Todos ellos se consensuan internamente al inicio de cada nuevo ejercicio fiscal.

El poder evaluar y dar seguimiento de forma conjunta, y no aislada, a dichas actividades le ofrece a MRG tener un panorama global de cuáles son las principales amenazas para la compañía. Esto nos permite emitir recomendaciones destinadas a la gestión de riesgos y/o al Consejo de administración, siempre enfocadas a reducir los riesgos y transformarlos en verdaderas oportunidades que ayuden a avanzar hacia un crecimiento sostenido.

Por otro lado, en 2021 se ha mantenido el seguimiento de la evolución del mapa de riesgos específico con motivo del covid-19. En este caso, se han tenido en cuenta los riesgos de carácter financiero, así como los potenciales impactos en los beneficios operativos, la liquidez y el riesgo crediticio y otros relacionados con las dificultades para realizar intervenciones en los domicilios de usuarios afectados por la pandemia, la disponibilidad de recursos para la continuidad

de las operaciones y/o los fallos de la cadena de suministro, así como la monitorización del funcionamiento del plan de continuidad del negocio y los seguimientos de prevención de riesgos laborales.

La implantación progresiva de los análisis transversales de los riesgos, en los que intervienen las unidades de negocio y corporativas de MRG más vinculadas con los procesos afectados, nos permite anticiparnos al riesgo y asegurar los objetivos y las metas estratégicas definidas por la empresa, que ocupan una parte de la agenda en las reuniones periódicas del Comité de dirección, incorporando información sobre la evolución del mapa de riesgos en los reportes remitidos a los accionistas.

MRG contempla los diez riesgos más comunes en su mapa de riesgos, que se evalúan aplicando los criterios de probabilidad de ocurrencia del riesgo en una escala del uno al diez, el impacto de la combinación de la afección al valor actual neto (se considera tanto el impacto económico directo para los próximos veinte años, como las posibles sanciones) y el impacto reputacional, ambos también en una escala del uno al diez. Por otro lado, establece nuevos controles de alto nivel, añadidos a los ya existentes, que contribuyen a mitigar las consecuencias de dichos riesgos.

En comparación con ejercicios anteriores, en 2021 han tomado especial relevancia los riesgos relacionados con el margen de negocio del GLP y la volatilidad de los precios del gas natural, perfeccionándose su definición y evaluación según la información de detalle de la que se dispone sobre las potenciales consecuencias en el caso de que se materialicen. En paralelo, la compañía está desarrollando una estrategia destinada a prevenir y mitigar los potenciales impactos asociados a dichos riesgos.

1.7 Responsabilidad social corporativa

Madrialeña Red de Gas ha obtenido en 2021 la calificación de cinco estrellas en la evaluación internacional de sostenibilidad de infraestructuras GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmarks), que le ha otorgado 93 puntos sobre 100. Con ello nuestra compañía mejora su posición en el ranking global y pasa a ser un referente en la materia dentro del ámbito internacional.

MRG es hoy la segunda compañía europea distribuidora de gas en el *benchmarking* internacional, y se sitúa por encima de los 72 puntos de media entre las más de 500 empresas evaluadas. Asimismo, la compañía está trabajando para integrar en su estrategia los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 de la agenda de Naciones Unidas.

Además, GRESB ha otorgado a MRG dos menciones especiales, en calidad de «Infrastructure asset most improved», como reconocimiento a la compañía que más ha progresado dentro de su sector y de la región.

Esta mejora de la puntuación en la evaluación de GRESB y la calificación de cinco estrellas demuestran nuestro firme compromiso por implantar las mejores prácticas en materia de responsabilidad social, medioambiental y de gobierno corporativo, y permiten tener una visión tanto de la evolución de la compañía respecto a ejercicios anteriores como de su grado de madurez en materia de ESG, y también establecer una comparativa con otras empresas del sector gasístico.

Las siglas GRESB son un índice mundial de sostenibilidad que evalúa y califica el trabajo realizado por más de 500 fondos y activos de diferentes sectores para promover el desarrollo sostenible, amparándose en un estándar global en materia ambiental, social y de gobierno corporativo. Desde 2009

La evaluación internacional de sostenibilidad de infraestructuras GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmarks) ha otorgado a MRG la calificación de cinco estrellas

este organismo propone evaluar y comparar el rendimiento extrafinanciero de las empresas y de las entidades financieras mediante la publicación de un *benchmark* anual. Dicho ranking, referente mundial para medir el desempeño de las compañías en materia de sostenibilidad, proporciona datos estandarizados y validados por los mercados de capital.

Las evaluaciones del GRESB están guiadas por aquello que los inversores y la industria consideran cuestiones importantes con respecto a la sostenibilidad de las inversiones de activos inmobiliarios, y están adaptadas al GRI (Global Reporting Initiative) y a los PRI (Principles for Responsible Investment), entre otros informes internacionales.

El número de participantes en la evaluación de infraestructuras GRESB ha vuelto a aumentar respecto al ejercicio anterior. En 2021 han sido más de 500 las entidades evaluadas, una respuesta al creciente interés de los inversores en modelos de negocio sostenibles y a la importancia de los factores ESG en la toma de decisiones.

A partir del formidable resultado obtenido en GRESB, Madrialeña Red de Gas procedió a hacer un análisis en profundidad para seguir avanzando. Como resultado del

informe se ha identificado qué mejoras se deben implantar en nuestro modelo de gestión de la sostenibilidad basado en la ISO 26001 que se desarrollarán a lo largo de 2022.

Finalmente, en la memoria de sostenibilidad pueden localizarse los capítulos específicos de ESG, redactados siguiendo el estándar GRI. Asimismo, esta memoria ha sido objeto de verificación externa por BVQi, siendo convenientemente comunicada a la entidad Global Reporting Initiative (GRI).

1.8 Protección de datos

La información constituye uno de los activos más importantes de cualquier compañía, independientemente de su tamaño y/o actividad. Las empresas no solo tienen el derecho de salvaguardar la información relativa a sus procesos y actividades, también tienen la obligación de gestionar adecuadamente los datos de sus clientes, proveedores, inversores, etc. Para ello, han de involucrar a las diferentes direcciones de su organización que manejen o gestionen este tipo de información, implantando medidas preventivas y reactivas destinadas a preservar y proteger la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la misma.

Con el objetivo de proteger la privacidad y la información relativa a las personas, la ley otorga a los ciudadanos la facultad de controlar sus datos personales, un derecho fundamental recogido en la Constitución. Este derecho da la posibilidad de conocer y obtener información sobre los datos de carácter personal que manejan las empresas, así como modificarlos, corregirlos, eliminar aquellos que considere oportuno, oponerse a un tratamiento inadecuado o excesivo, etcétera. De esta forma, no solo se protege la privacidad y la

información personal, sino que se facilita la transparencia en su tratamiento y se dificulta que estén al alcance de terceros que puedan utilizarlos para otras finalidades.

MRG tiene designado un delegado de protección de datos, máxima autoridad en la materia, que participa activamente en el Comité de dirección, el Comité de auditoría y riesgos y el Comité de ciberseguridad. La gestión de los derechos de los interesados, la gestión de incidencias y resolución de consultas, muchas de las cuales están relacionadas con la interpretación de la legislación vigente y con el ejercicio de los derechos de protección de datos personales de los interesados, son las actividades más relevantes que se han llevado a cabo en 2021 en el ámbito de la gestión de protección de datos.

Asimismo, en 2021 Madrileña Red de Gas ha decidido avanzar con la implantación de un sistema de gestión de seguridad de la información, tomando como base el estándar ISO 27001, iniciativa que está plenamente alineada con el actual sistema integrado de gestión y que dará cobertura al actual modelo de gestión de protección de datos personales. Fundamentado en la estructura de los sistemas de gestión ISO, este modelo aprovecha las sinergias existentes con el resto de los sistemas actuales de MRG, situación que facilita el alineamiento final con el estándar ISO 27001. Partiendo de la política de seguridad de la información y protección de datos personales, la compañía dispone de un manual de gestión desarrollado en más de una decena de procedimientos de protección de datos personales, que son objeto de revisiones periódicas de cara al mantenimiento actualizado de sus contenidos. Con la implantación del modelo de evaluación de riesgos e impactos en los distintos tratamientos de protección de datos, la gestión se ha organizado alrededor de las

En relación a otros años, cabe destacar en este ejercicio 2021 el incremento significativo de la actividad de consultas sobre protección de datos personales

prioridades y oportunidades identificadas, como son, por ejemplo, las políticas de identificación de los interesados.

Además, el modelo de gestión contempla la interacción con las partes interesadas por varias vías: la publicación en la página web de la compañía de la política de protección de datos personales y de la información de tratamiento de datos personales destinada a los interesados, cuya difusión, además, se refuerza a través de las diversas comunicaciones que se hacen llegar a los usuarios y la gestión activa del buzón del delegado de protección de datos personales.

También se encuentran plenamente integradas en el modelo de gestión de MRG las acciones de coordinación de actividades empresariales en materia de protección de datos con los encargados de tratamiento, mediante reuniones, unificación de criterios y acuerdos de buenas prácticas; la monitorización del desempeño de protección de datos de nuestra cadena de proveedores, a través de la información que aportan en el portal Repro - Achilles sobre la madurez de sus políticas de privacidad, así como a través de los informes de auditoría realizados por la comunidad Repro - Achilles, la interacción con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), con motivo de varios procesos

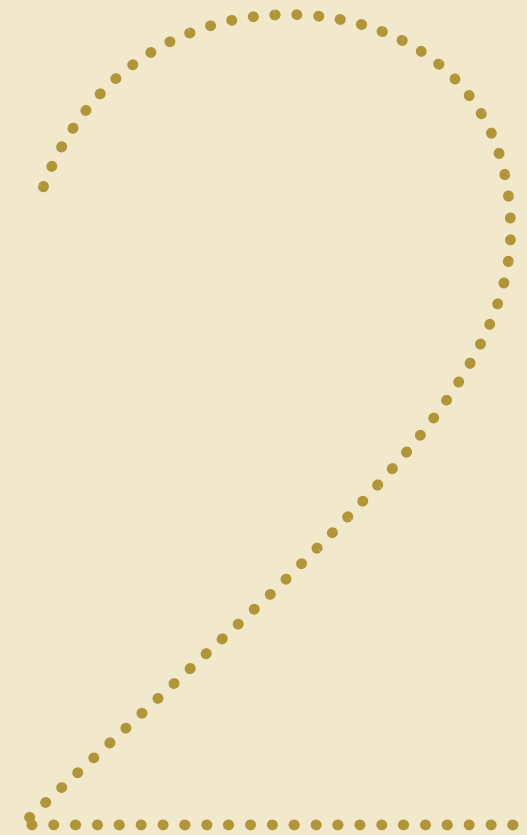
de tutela del ejercicio de los derechos de los interesados, y el registro de incidencias de protección de datos, cuya investigación contribuye a introducir mejoras en la gestión de la información.

Igualmente, dentro de la dinámica de contratación de los servicios, es habitual revisar las cláusulas contractuales de protección de datos personales de los contratos para realizar los ajustes que puedan ser necesarios de cara a un alineamiento de mínimos con nuestra política.

En relación a otros años, cabe destacar en este ejercicio 2021 el incremento significativo de la actividad de consultas sobre protección de datos personales. También el registro de nueve incidencias de protección de datos personales; ninguna de ellas llegó a provocar una brecha de seguridad en la protección de datos, pero las investigaciones realizadas pusieron de manifiesto la necesidad de incorporar mejoras en la gestión y el tratamiento de los datos personales y, por último, la desestimación por parte de los tribunales de la única propuesta de sanción de la AEPD en materia de protección de datos que se ha registrado desde el inicio de nuestra actividad.

Finalmente, y con el fin de fomentar la cultura interna de protección de datos, se han publicado noticias acerca de las revisiones y actualizaciones realizadas, manteniendo el control de la vigencia de la documentación recopilada en el repositorio de normativa interna de MRG.

Negocio



El ejercicio de 2021 ha sido un periodo de recuperación del mercado. El gas natural sigue siendo una apuesta segura e imprescindible para el mercado de gran consumo y es la principal energía para la producción del sector industrial.

A pesar de la incidencia de la pandemia, en MRG el número de contrataciones fue similar al de otros años, con casi 16.000 nuevos puntos de suministro. Por su parte, el GNV ha seguido consolidándose y hemos llevado a cabo diversas iniciativas para favorecer el cambio de energías contaminantes a gas natural. También hemos actualizado nuestras redes de suministro, que ahora admiten gases de origen renovable, como el hidrógeno y el biometano.

2.1 Mercado residencial

La incidencia de la pandemia ha seguido siendo notable en las tendencias comerciales y en las del mercado gasista en general, especialmente, en los mercados residenciales. Aun así, durante 2021 el número de contrataciones ha sido similar al de años anteriores, por lo que se puede decir que este ejercicio ha sido un periodo de recuperación del mercado.

En MRG se han puesto en servicio un total de 15.437 nuevas instalaciones domésticas. Si a ello se suman los locales comerciales, las salas de calderas de comunidades de propietarios, los edificios institucionales y las industrias, la cifra de nuevos puntos de suministro en nuestra zona de distribución asciende hasta los 15.930. Esto supone un éxito de la estrategia de expansión de la compañía, más si tenemos en cuenta que se trata de un entorno muy volátil, debido principalmente al aumento de los precios de la energía y a la irrupción de nuevas tecnologías.

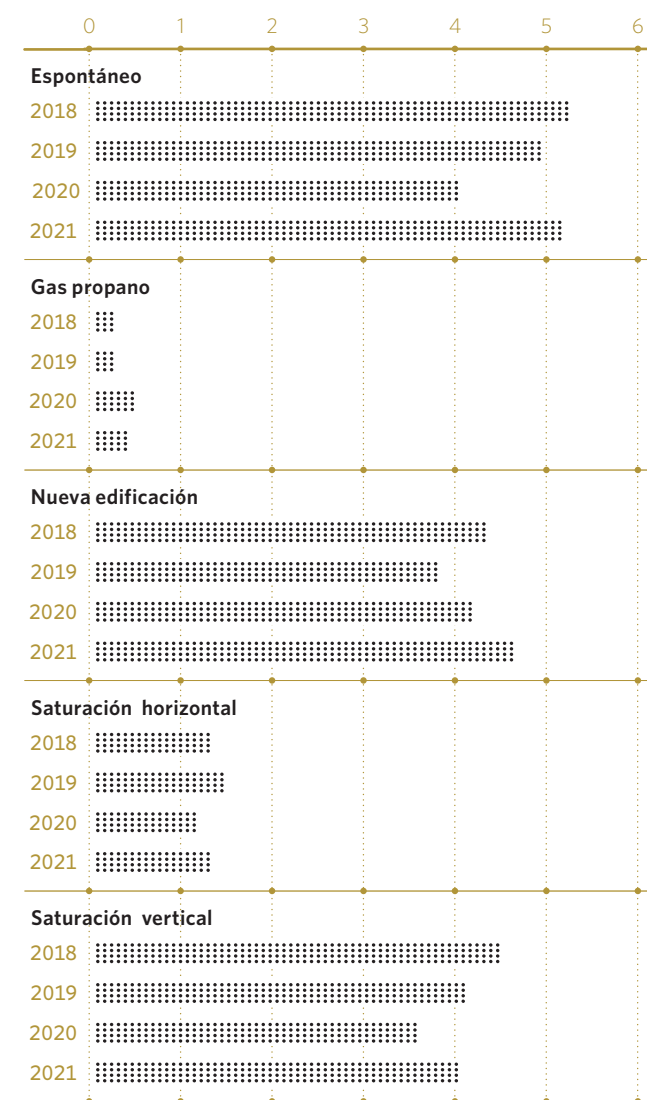
Si se toman como referencia los dos años anteriores a la pandemia, de este 2021 cabe destacar una distribución lineal de las altas realizadas durante todo el ejercicio, reflejo del aumento de productividad en la gestión de las rutas de altas, que han disminuido en gran medida los picos y valles típicos en las contrataciones de gas natural.

Si nos atenemos a los distintos mercados de ámbito residencial, podemos concluir que MRG ha cerrado 2021 con un aumento de las contrataciones en nueva edificación respecto a años anteriores, aunque en el último tercio del ejercicio hayan disminuido, a causa de la situación del mercado inmobiliario. En lo referente a altas espontáneas, se aprecia un aumento significativo respecto a otros años, debido principalmente a la reactivación del mercado del alquiler. Respecto al mercado de GLP, Madrileña Red de Gas

ha mantenido la estrategia de estos últimos años, realizando importantes inversiones sobre redes que pasarán a ser de gas natural en una transformación futura.

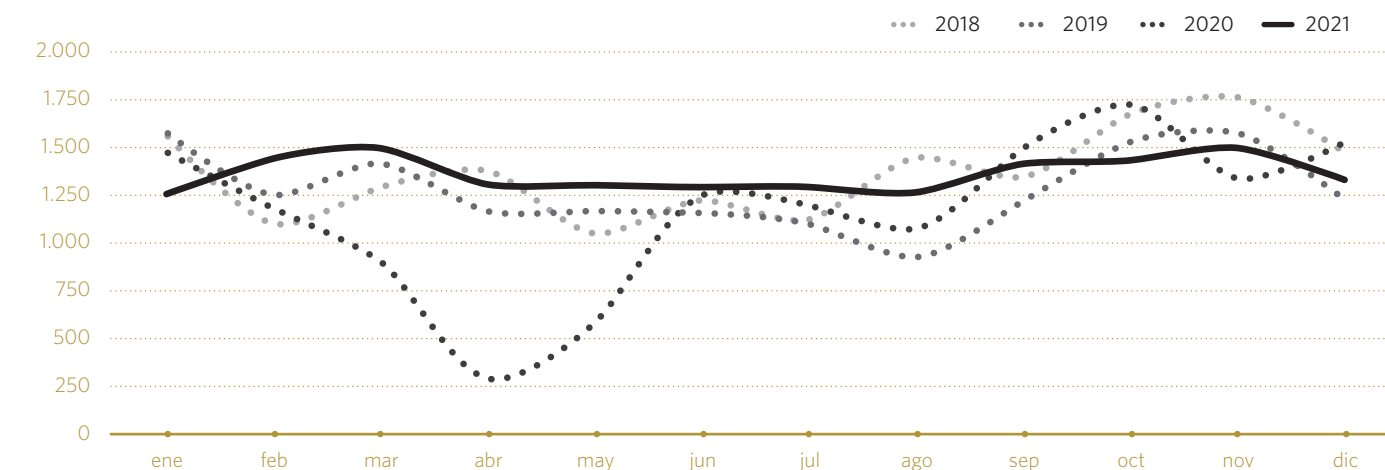
Evolución anual de nuevas contrataciones

Totales por tipo de mercado (miles)



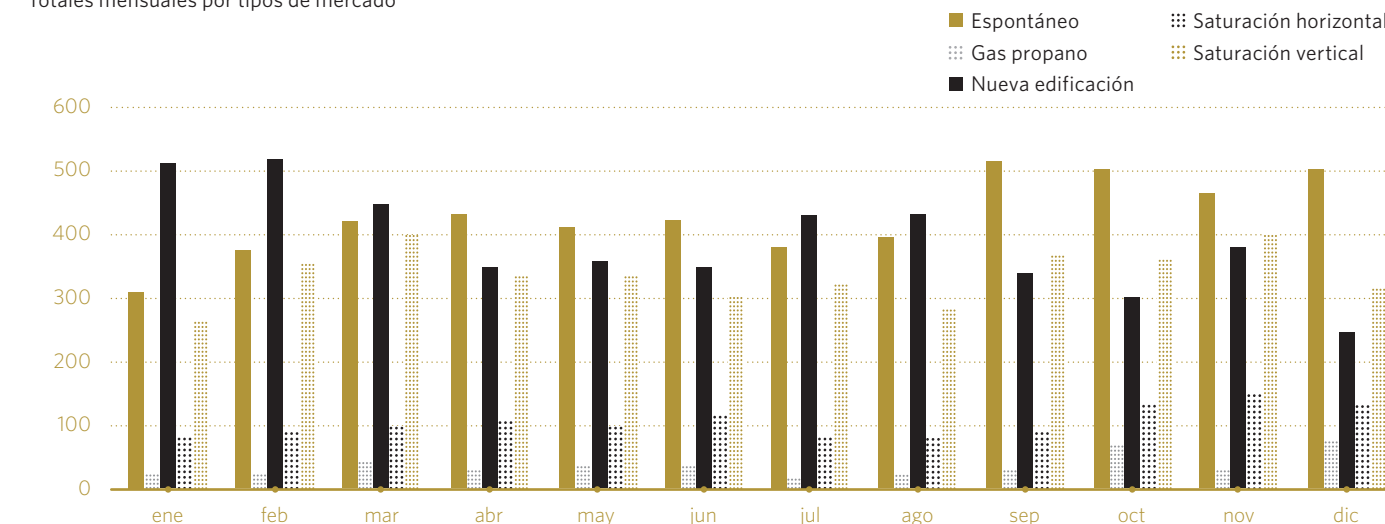
Altas en el mercado residencial, 2021

Total mensual



Nuevas contrataciones, 2021

Totales mensuales por tipos de mercado



El ejercicio 2021 se ha cerrado con cifras muy positivas en lo que respecta al mercado de gran consumo, con 495 nuevos puntos de suministro

2.2 Gran consumo

El año se ha cerrado con cifras muy positivas en lo que respecta al mercado de gran consumo, que se ha incrementado en más de 189 GWh y 495 nuevos puntos de suministro, lo que evidencia que el gas natural sigue siendo una apuesta segura e imprescindible para este mercado.

El gas natural es una pieza clave en la transición energética por sus beneficios económicos y medioambientales y también por la garantía de suministro. Estas razones han llevado al Hospital Hestia y al tanatorio de El Escorial a sustituir sus calderas de gasoil por otras de gas natural, consiguiendo así un mayor ahorro y un mejor rendimiento.

Para dar suministro al Hospital Hestia, MRG acometió una inversión en la red de 85.000 euros. El proceso de canalización supuso todo un reto por su complejidad, debido a que el hospital se encuentra en las inmediaciones de los canales de El Atazar y el de Santillana, que suministran agua a gran parte de los habitantes de la Comunidad de Madrid. Esto dificultó la obra y obligó a utilizar protecciones especiales y a realizar un estudio de cargas. Hay que señalar que en la gestión de las autorizaciones necesarias se implicaron los diferentes organismos competentes: la Dirección General de Carreteras, el Canal de Isabel II y ADIF.

MRG también ha colaborado con el nuevo centro comercial Oasis Madrid, el más grande de España, que abrió sus puertas a comienzos de noviembre en Torrejón de Ardoz. La colaboración se centró en el diseño de la instalación interior para que tanto la calefacción como todos los locales de restauración contaran con suministro de gas natural.

Asimismo, cabe destacar que el gas natural ha seguido muy presente en el sector industrial, donde es la energía

principal para la producción. Durante 2021, diferentes industrias alimentarias y una fundición han optado por la transformación de sus instalaciones, lo que muestra la importancia que tiene para ellas disponer de un suministro de energía fiable, segura y asequible.

Por otro lado, continúa consolidándose el gas natural vehicular (GNV), considerado el combustible más limpio tanto por los ciudadanos como por el transporte profesional.

Otro hecho destacable de este ejercicio es la apertura de dos gasinerías públicas en los municipios de Fuenlabrada y Leganés, zona de distribución de MRG.

Además, gracias a la canalización de la red de MOP16 realizada por MRG, la Cooperativa del Taxi de Madrid (SCAT) cuenta con una nueva infraestructura de carga de gas natural comprimido (GNC) en sus instalaciones de Secoya, lo que muestra el apoyo del sector del taxi a los combustibles menos contaminantes y a las políticas de mejora de la calidad del aire emprendidas por el Ayuntamiento de Madrid.

Durante el último trimestre del año, el Ayuntamiento de Leganés puso en marcha su proyecto de renovación para la mejora energética de 13 edificios municipales, entre los que se contaban ocho colegios, una escuela infantil, un centro cultural, un centro cívico, una piscina cubierta y un almacén municipal, lo que supuso la transformación de 19 salas de calderas y todas las instalaciones de climatización de gasóleo a gas natural. La inversión fue de 1.540.000 euros y contó con la cofinanciación de fondos europeos FEDER. MRG colaboró con dicho ayuntamiento en la planificación de las obras y las puestas en servicio de las instalaciones. Es reseñable de este proyecto el hecho de que la transformación

se llevó a cabo en temporada de calefacción y sin que se interrumpieran las clases.

En MRG somos muy conscientes de la trascendencia de la lucha contra el cambio climático y, en particular, de la importancia de una buena calidad del aire en Madrid, para lo que el gas natural juega un papel determinante. En consonancia con esto, desde MRG tratamos de facilitar ayudas y soluciones que puedan favorecer el cambio de energías contaminantes a gas natural. Ejemplo de ello es la colaboración reciente en el estudio de transformación de diferentes acuartelamientos de la Comunidad de Madrid que favorezcan la reducción de emisiones de gases contaminantes, a la vez que mejoren la eficiencia energética y reduzcan los costes de energía gracias al uso de tecnologías más modernas.

Un año más, MRG ha contribuido a la mejora de la calidad del aire de la Comunidad de Madrid al participar en el Plan Renove Privado de Calderas, con una contribución de 110.000 euros y otra de 200.000 euros, a través de la campaña destinada a la transformación de salas de calderas. En total, se han transformado 38 salas de calderas, todas ellas en comunidades de propietarios, de las cuales 24, situadas en Madrid capital, eran de carbón, lo que ha evitado la emisión de un total de 2.700 Tm/año de CO₂*.

Finalmente, este año hemos mantenido nuestro apoyo a los sectores más afectados por la crisis del covid-19, como son los pequeños negocios y las PYMES, a través de campañas especiales concebidas expresamente para ellos.

* Estimación calculada a partir de los datos de emisiones publicados en la web www.miteco.gob.es

2.3 Nueva edificación

En lo que respecta al mercado de nueva edificación, en este 2021 se han superado las expectativas de entrega de viviendas. Aunque el sector de la construcción no llegó a paralizarse del todo durante el estado de alarma, este año la actividad ha recuperado su ritmo, en parte empujada por los proyectos lanzados antes de la actualización del Código Técnico de la Edificación.

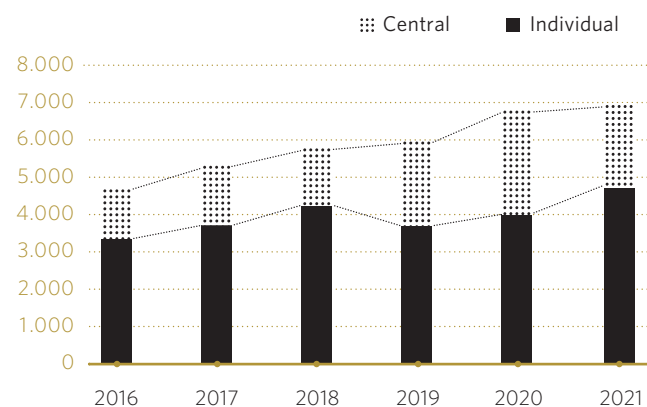
A lo largo del ejercicio 2021 se ha dotado de suministro de gas natural a un total de 6.913 viviendas, superando en más del 20% la previsión inicial. De ellas, 4.647 están dotadas de calderas de uso individual y 2.266 cuentan con salas de calderas centrales.

Madrid es la comunidad autónoma con un mayor crecimiento del mercado inmobiliario. En los municipios de Boadilla del Monte y Alcalá de Henares, ambos dentro del ámbito de actuación de MRG, es donde actualmente se están entregando más viviendas de nueva construcción. Les siguen Torrejón de Ardoz, Colmenar Viejo y Valdemoro, municipios en los que MRG también cuenta con autorización administrativa para la distribución de gas natural. Este crecimiento se debe en parte a desarrollos urbanísticos que finalizaron sus obras de urbanización recientemente.

En la Comunidad de Madrid, se prevé que se construyan más de 15.000 viviendas en los próximos años.

Asimismo, existen otros desarrollos en fase de proyecto en San Sebastián de los Reyes y Alcorcón, dos municipios en los que MRG está trabajando en la generación térmica a través de gas natural en redes urbanas de calor y frío (*district heating & cold*). Con estos proyectos se pretende lograr un desarrollo integral de los servicios necesarios,

Evolución de nueva edificación
Total según tipo de caldera



En 2021 se ha dotado de suministro de gas natural a un total de 6.913 viviendas, superando en más del 20% la previsión inicial

Inversión en la instalación de un sistema energético
Costes según el tipo de vivienda y sistema energético

Tipología y superficie	Caldera de gas individual + Bomba + Solar T	Caldera de gas colectiva + Bomba + Solar T	Aeroterminia individual	Aeroterminia colectiva	Geoterminia individual	Geoterminia colectiva	Aeroterminia + Caldera de gas individual	Aeroterminia + Caldera de gas colectiva
Unifamiliar 150 m ²	12.250 €	-	18.250 €	-	28.850 €	-	20.750 €	-
Unifamiliar 250 m ²	17.000 €	-	27.350 €	-	44.750 €	-	30.550 €	-
Viv. en bloque 90 m ²	9.135 €	9.235 €	14.500 €	12.335 €	25.550 €	18.685 €	17.100 €	15.471 €
Viv. en bloque 180 m ²	13.020 €	14.520 €	22.600 €	21.980 €	36.100 €	32.000 €	25.800 €	27.335 €

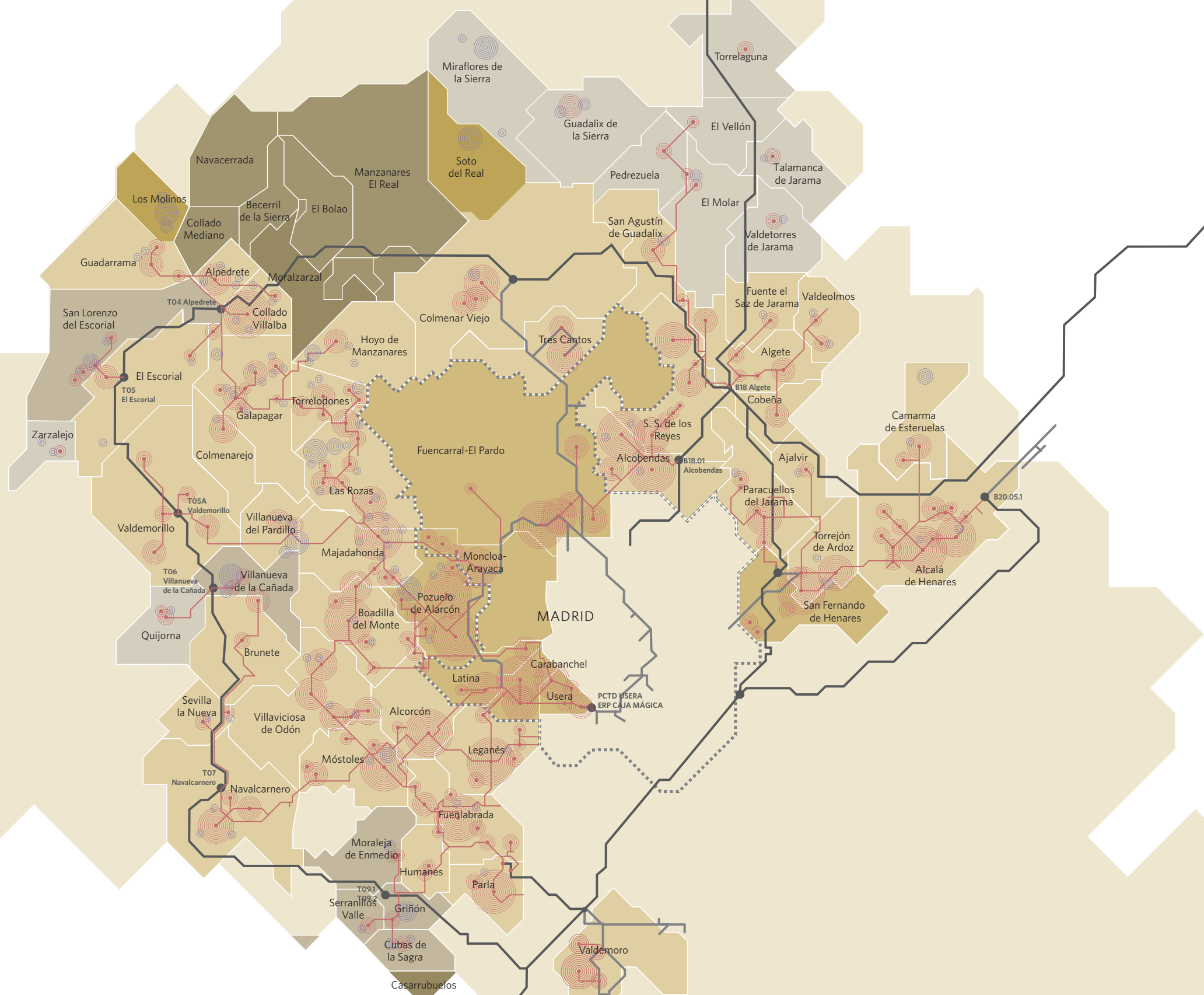
Costes estimados para un ciclo de vida de 30 años

Según el tipo de vivienda y sistema energético

Tipología y superficie	Caldera de gas individual + Bomba + Solar T	Caldera de gas colectiva + Bomba + Solar T	Aeroterminia individual	Aeroterminia colectiva	Geoterminia individual	Geoterminia colectiva	Aeroterminia + Caldera de gas individual	Aeroterminia + Caldera de gas colectiva
Unifamiliar 150 m ²	52.779 €	-	83.244 €	-	68.602 €	-	73.539 €	-
Unifamiliar 250 m ²	88.162 €	-	131.746 €	-	101.335 €	-	117.521 €	-
Viv. en bloque 90 m ²	34.848 €	33.703 €	59.252 €	50.552 €	53.274 €	39.274 €	51.959 €	46.464 €
Viv. en bloque 180 m ²	61.917 €	60.917 €	101.844 €	92.644 €	80.489 €	69.789 €	89.233 €	83.633 €

- En los sistemas convencionales se considera una renovación de los equipos de caldera de gas y bomba de calor cada 15 años (una renovación en 30 años), mientras que en aeroterminia y geoterminia se considera la renovación de equipos cada 10 años (dos renovaciones en 30 años). Esto se debe a que tanto aeroterminia como geoterminia se utilizan los 365 días del año.
- En clima continental medio-severo, predominante en el tercio norte de la Comunidad de Madrid, se consideran rendimientos del 95% para la caldera, 350% para la bomba de calor, 300% para la aeroterminia y 450% para la geoterminia, basándose en curvas de rendimiento de los equipos utilizados para calefacción, refrigeración y ACS.
- Los precios reflejados incluyen el 21% de IVA.

Ámbito de actuación de MadriLeña Red de Gas en los municipios y en los distritos de la capital



- Año de inicio de las operaciones**
- 2010
 - 2011
 - 2012
 - 2013
 - 2014
 - 2019
 - 2022 (en proceso)

- Red de MRG
- Gas natural
- GLP
- Enagás
- Nedgia

NORBA, la herramienta desarrollada por el Grupo Termotecnia de la Universidad de Sevilla, permite comparar la instalación de gas natural con la aerotermia eléctrica y/o la biomasa en las nuevas edificaciones

en los que se incluye suministro de agua caliente sanitaria (ACS), calefacción, refrigeración e incluso alumbrado con gas natural. En todos ellos sería viable la entrada de gases renovables como el biometano y también el hidrógeno.

Por otro lado, durante estos últimos años se observa la introducción de otras soluciones para cubrir las necesidades energéticas de las nuevas edificaciones, como pueden ser la aerotermia y la geotermia, que se ofrecen como algo novedoso y más rentable. Sin embargo, los números demuestran lo contrario. Esta tendencia parece que se ha visto impulsada por alguna interpretación incorrecta del Código Técnico de la Edificación, en cuanto a la viabilidad del uso del gas natural. Sin embargo, el uso del gas natural en nuevos edificios es factible técnica y reglamentariamente, y sigue siendo una energía altamente eficiente y rentable.

En aras de aclarar este equívoco, y con el fin de paliar interpretaciones erróneas, SEDIGAS (Asociación Española del Gas) ha impulsado la creación de NORBA, desarrollada por el Grupo Termotecnia de la Escuela de Ingenieros

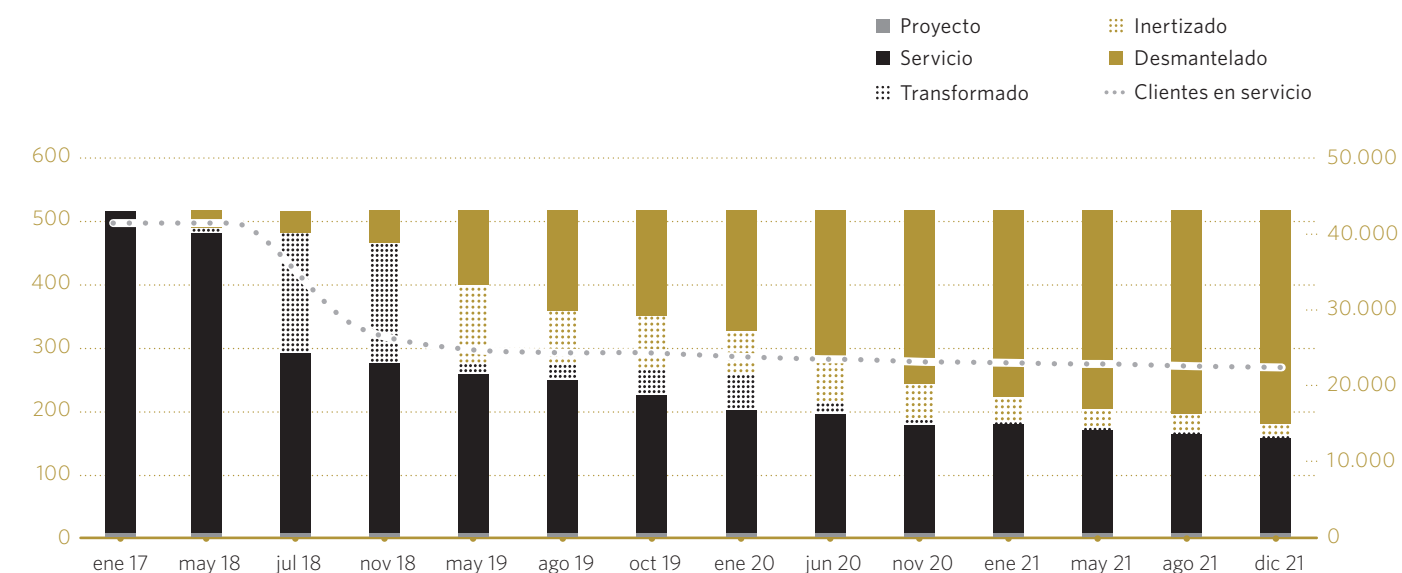
de la Universidad de Sevilla. Esta herramienta permite comparar la instalación de gas natural con la aerotermia eléctrica y/o la biomasa en las nuevas edificaciones. MRG ha realizado un vídeo explicativo sobre el funcionamiento de NORBA para favorecer su difusión y facilitar su acceso a promotores, estudios de arquitectura, ingenierías, etcétera.

Según la comparativa de NORBA, en la gran mayoría de los casos, el gas natural obtiene calificación energética A, la más alta. A ello se suma que cumple con el CTE 2019 y que sus costes de construcción y operación son más favorables.

Además, respecto a la aerotermia eléctrica, el gas natural es una energía, eficiente, económica, y con producción de ACS y calefacción inmediata. Por otra parte, en la aerotermia eléctrica, la climatología del lugar de instalación es determinante en el rendimiento de estos aparatos, ya que en zonas con clima continental, como es la Comunidad de Madrid, no se alcanzan rendimientos muy eficientes. Asimismo, cada vez es más común que las viviendas de nueva edificación dispongan de servicio de calefacción en invierno y de climatización en verano, motivo por el cual, en ocasiones, se opta por la aerotermia como solución única de la instalación. Sin embargo, la manera más idónea de dar satisfacción a esta demanda es con sistemas híbridos de gas natural y aerotermia, una opción económicamente imbatible, tal y como demuestran los estudios y análisis realizados.

Por último, Madrileña Red de Gas continúa trabajando activamente en su interlocución con promotores, constructores y prescriptores, informándoles y haciéndoles partícipes de todas las novedades que surgen a nivel técnico, administrativo o legal.

Plantas de GLP: estado y número de clientes



MRG se ha fijado como objetivo la transformación a GLP de más de 15.000 puntos de suministro en los próximos dos años

2.4 Mercado GLP

Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo en los últimos ejercicios una política de transformación de sus instalaciones de GLP, en función de los costes objetivos de mantenimiento de cada una de ellas. De esta manera, se ha abordado la transformación de GLP a gas natural en aquellas instalaciones que, estratégicamente, precisaban de una renovación casi total o presentaban unos costes de explotación elevados.

Dada la coyuntura actual del mercado de GLP, MRG se ha fijado como objetivo la transformación de más de 15.000 puntos de suministro en los próximos dos años. Para ello, durante 2021 se ha realizado una gran labor de planificación, medición, presupuesto y dimensionamiento de todos los trabajos que dicho objetivo trae consigo.

La colaboración estratégica mantenida durante 2021 con Idealista ha tenido un impacto digital entre más de 1.400 anunciantes de inmuebles dentro de la zona de distribución de la compañía

La transformación de GLP a gas natural es una actividad muy delicada en la que las distintas actuaciones, así como los tiempos, deben estar medidos. Además, esta actividad es muy intrusiva de cara al usuario, ya que implica la modificación y adecuación de las instalaciones y los aparatos de su propiedad. De ahí que sea vital tener muy claro cuáles son los objetivos y qué tareas se han de llevar cabo.

Madrileña Red de Gas dispone de más de 300 km de red de gas propano canalizado, de los cuales 74 serán renovados por completo. El resto se reutilizarán o bien serán anulados e inertizados, ya que en esas zonas la red de gas natural está duplicada.

MRG se ha encargado del diseño y ha adjudicado un nuevo contrato de transformación a ocho empresas de referencia en el sector, destinando un presupuesto de más de 10 M€ para los trabajos de reutilización de redes, adecuación de instalaciones, transformación de aparatos y desmantelamiento de los centros de almacenamiento. Internamente, esto ha supuesto reforzar el equipo de gestores de la compañía y la ejecución de diversos desarrollos informáticos.

2.5 Colaboradores

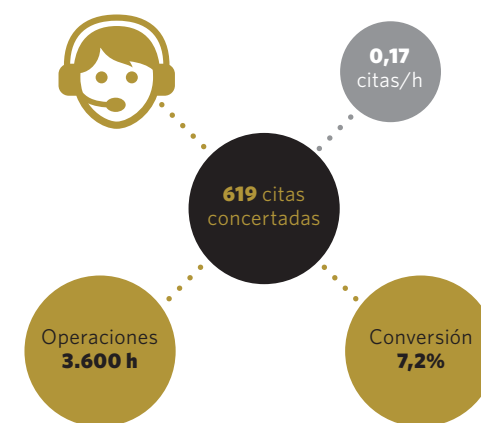
La colaboración estratégica mantenida durante 2021 por MRG con el portal inmobiliario Idealista ha tenido un impacto digital entre más de 1.400 anunciantes de inmuebles dentro de la zona de distribución de la compañía. Esta colaboración ha impulsado el mercado de saturación vertical; de hecho, se han producido contrataciones en periodo estival, algo históricamente inusual. Tras el verano, se ha seguido impulsando el aumento de entrada de solicitudes en nuestra oficina virtual.

Dentro del ejercicio 2021, también se ha de destacar el inicio de las conversaciones con la Asociación Nacional de Empresas de Rehabilitación y Reforma (ANERR), a fin de establecer la colaboración de MRG en todos sus proyectos dentro de la Comunidad de Madrid. La firma del convenio de colaboración aún está pendiente.

En 2020, con vistas a reactivar la actividad comercial de nuevas instalaciones de gas, MRG, junto con Unísono —actualmente Intelcia Spain—, puso en funcionamiento un proyecto piloto de telemarketing que se ha consolidado en 2021. De esta manera, hemos podido llegar de forma más directa y segura a nuestros clientes potenciales, con unos resultados muy satisfactorios. Este proyecto ha estado vigente durante todo el ejercicio de 2021, lo que ha supuesto, por un lado, la captación de nuevos puntos de suministro y, por otro, un mayor conocimiento sobre nuestros clientes potenciales.

La constante mejora de oferta al cliente, la optimización del argumentario comercial utilizado en las llamadas, así como el hecho de haber recurrido a diferentes empresas competidoras entre sí han producido una importante mejora de los resultados, lo que ha derivado en la firma de un nuevo contrato de colaboración durante 2022.

Comercialización a través del telemarketing



En relación a la captación comercial en entornos digitales, a través del *call-center* de acción comercial Selectra, MRG ha llevado a cabo una campaña de recuperación de *leads* perdidos, cuyo resultado ha sido un éxito rotundo. Además, se han tramitado todo tipo de demandas con ofertas ajustadas al perfil del cada cliente vía telefónica, que posteriormente ha gestionado la empresa instaladora asignada a las distintas zonas de residencia de nuestros clientes. Con ello, MRG aporta más transparencia a las operaciones comerciales y desarrolla una relación de plena confianza con sus clientes. Asimismo, hemos seguido atendiendo las nuevas peticiones de suministros.

Además, en colaboración con The Marketing Hub, se ha llevado a cabo un *publirreportaje*, en formato digital y en papel, publicado por la revista del Colegio de Administradores de Fincas de Madrid (CAFMadrid). Gracias a esta iniciativa, MRG ha estado presente en el repertorio de servicios para comunidades de propietarios (Solucionaf), la plataforma de CAFMadrid, que sirve como directorio para

servicios en el ámbito de las comunidades de propietarios y de los administradores de fincas; también está abierta para consultas al público general.

Por otro lado, 2021 ha supuesto la integración total de Enerty con nuestros sistemas y herramientas de movilidad, adaptándola para que elabore otros documentos, como los justificantes de corrección de anomalías de las inspecciones periódicas realizadas cada año.

Este ambicioso proyecto, fruto de la colaboración entre la Asociación de Empresas Instaladoras de Madrid (AGREMIA) y la empresa experta en certificados y transacciones digitales Logalty, ha permitido la gestión de 2.000 certificados digitales a través de esta plataforma. La consolidación de Enerty asegura a MRG el correcto cumplimiento de la normativa y una total transparencia y seguridad jurídica al proceso de certificación de instalaciones.

Finalmente, en colaboración con la ingeniería REINS, se ha desarrollado el visualizador de potencial de vivienda habitada, que ha dado continuidad a la visualización del territorio gestionado por MRG, segmentándolo por mercado y suministro.

Este visualizador tiene como base la tecnología de Google Maps y, a través de la superposición de capas de catastro y cartografía de la red de MRG, nos permite desarrollar una visualización geoposicionada sobre la red de todas las fincas creadas en nuestro sistema de gestión de clientes (SAP). Así, la compañía es capaz de controlar todo el territorio y saber en todo momento dónde se encuentran los segmentos de mercado que se pueden comercializar, a fin de generar nuevos puntos de suministro y saturar las redes.

La red de distribución de gas natural de MRG, que abastece a más de 915.000 clientes, no se vio afectada por el temporal *Filomena*

2.6 Red de distribución

El ejercicio de 2021 comenzó con el temporal *Filomena*, la excepcional nevada que cayó sobre la Comunidad de Madrid, y posteriores heladas, a las que se sumaba a la incertidumbre de la pandemia en la que seguíamos inmersos.

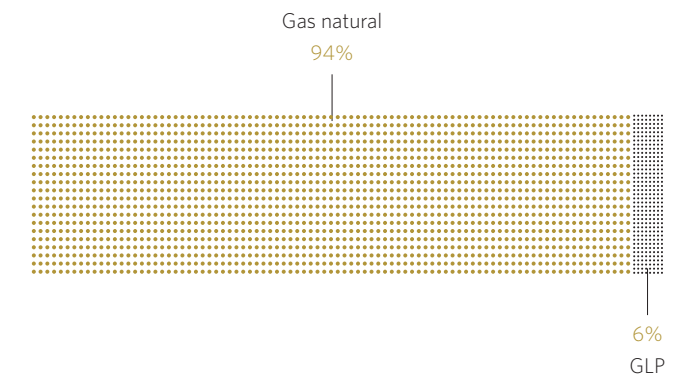
Como respuesta, MRG reforzó su servicio de atención de urgencias y el equipo al completo de trabajos en campo, formado por más de 40 personas. Al equipo técnico se unió el equipo operativo para trabajar de forma coordinada en la resolución de todas y cada una de las incidencias producidas por el impacto del temporal.

Desde el 8 de enero se recibieron más de 1.500 avisos urgentes en el servicio, lo que supone una demanda muy superior a la media (en un mes de enero normal se producen alrededor de los 800 avisos).

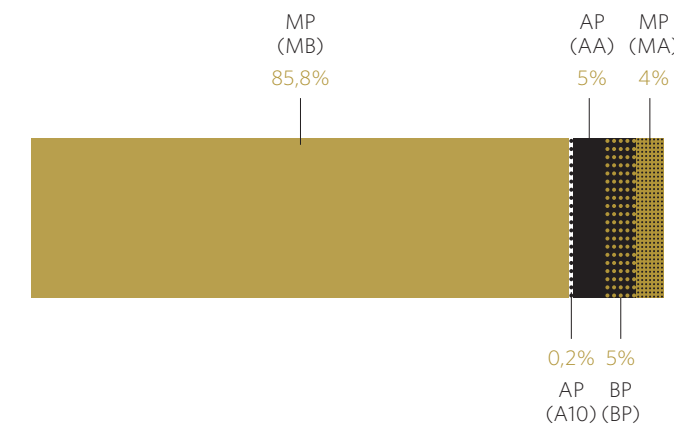
A pesar de *Filomena*, la red de distribución de gas natural de MRG, que abastece a más de 915.000 clientes de la Comunidad de Madrid, no registró ninguna incidencia y funcionó con total normalidad. Durante esos días, se mantuvo una coordinación total y continua con los organismos públicos competentes en materia energética, de seguridad y de mantenimiento de los viales públicos, con especial mención al 112 y al servicio de bomberos.

En relación con el suministro de GLP y GNL, nuestros clientes apenas se vieron afectados, aunque, debido a la situación de intransitabilidad de los viales por efecto de la nieve, que impidieron el desplazamiento de los camiones cisterna, hubo algún retraso puntual en el suministro a varias plantas satélites de GLP y a una de GNL. Los retrasos se resolvieron en el mínimo plazo posible, gracias a la coordinación de todas las actuaciones con las diversas administraciones implicadas.

Tipos de gas en la red de MRG, 2021
(%)



Rangos de presión en la red de gas natural, 2021
Según el tipo de presión: alta, media y baja (%)



Por otra parte, un año más, MRG ha cumplido en su totalidad el plan de mantenimiento de su sistema de distribución, incluidas las 169 plantas de GLP y las cinco plantas satélites de GNL.

Asimismo, para el correcto funcionamiento de todos los sistemas de regulación de nuestras ERM en sus distintas presiones y de la vigilancia reglamentaria sobre la red de gas, se han llevado a cabo más de 15.000 actuaciones programadas de mantenimiento preventivo y correctivo. Igualmente, se ha realizado el control de estanqueidad bianual de 3.295 km de red. La verificación de su adecuado funcionamiento ha requerido la operación de 8.777 válvulas en redes de gas natural y GLP. Además, se han llevado a cabo 1.178 acciones de pintura, limpieza y/o desbroce de instalaciones auxiliares, plantas de GLP y plantas de GNL, ejecutándose más de 3.600 actuaciones sobre los equipos que aseguran la protección catódica de las redes de acero.

Dentro de los planes de actuación de MRG para 2021, se han efectuado también las renovaciones, los mallados y las actuaciones correctivas necesarias para mantener las condiciones de seguridad en la red y de garantía del suministro en las redes de gas natural y GLP, sustituyendo materiales como acero, fundición y/o cobre por tubería de polietileno. En total, durante 2021 se han renovado alrededor de 1.800 metros de red.

También, y en coordinación con los ayuntamientos de distintos municipios de la Comunidad de Madrid, se ha llevado a cabo el desmantelamiento de 37 plantas de GLP, lo que ha implicado el vaciado, quemado, inertizado y la retirada de 52 depósitos. Para ello ha sido preciso efectuar más de 50 desplazamientos, con objeto de trasvasar el

gas vaciado a otras plantas de la compañía, evitando con ello emisiones a la atmósfera. Asimismo, se ha realizado el transporte de los residuos obtenidos en dichos desmantelamientos a las plantas de tratamiento habilitadas por la Comunidad de Madrid, respetando el compromiso de MRG con el medio ambiente, todo ello sin interferir en las dinámicas habituales de los clientes y vecinos y siguiendo los protocolos de actuación y desinfección anticovid-19 antes, durante y después de cada obra, de forma que todo el entorno quedase desinfectado una vez finalizadas las obras.

Gracias al cumplimiento de los protocolos de actuación del Ministerio de Sanidad y de nuestro departamento de prevención de riesgos laborales, durante estas actuaciones no habido ningún contagio de covid-19 entre los trabajadores.

En colaboración con diferentes empresas, organismos públicos y clientes, se ha atendido la totalidad de las solicitudes recibidas para retranquear la red de gas por afecciones a nuevos desarrollos urbanísticos, carreteras de la Comunidad de Madrid, construcción de nuevos edificios,

etc., lo que ha supuesto la realización de 1.100 metros de retranqueos sobre la red de gas.

Finalmente, en lo que respecta a la resolución de fugas, Madrileña Red de Gas ha reducido el plazo de resolución el 6%, mejorando con ello las condiciones medioambientales y de seguridad.

Urgencias

Siguiendo con el objetivo de mantener los máximos parámetros de seguridad en el ámbito de nuestras redes y de los clientes conectados a ella, hemos conseguido un año más atender todos los avisos de máxima prioridad en un plazo medio inferior a 30 minutos.

De cara a seguir prestando un mejor servicio a nuestros clientes, se ha creado un nuevo centro de trabajo como base operativa para las actuaciones correspondientes a la atención de urgencias y del mantenimiento del nuestro sistema de distribución, destinado a los servicios de campo de nuestro personal. También se han mejorado los diversos procesos adicionales a la operativa con

sistemas informáticos de movilidad que permiten seguir disminuyendo el uso de papel y optimizar la gestión de la información procedente de las actuaciones de campo llevadas a cabo por nuestros equipos.

Centro de control

Uno de nuestros objetivos principales en el ejercicio de 2021 ha sido la preparación de las redes de Madrileña Red de Gas para admitir todo tipo de gases de origen renovable, como son el hidrógeno y el biometano. Para ello, nuestro sistema de simulación de redes se está adaptando a la incorporación de estos gases en nuestra gestión diaria. Asimismo, estamos realizando los análisis de capacidad necesarios para la incorporación de los diferentes proyectos referentes a los gases renovables.

Por último, a lo largo de 2021 hemos seguido optimizando la información procedente de nuestras instalaciones remotas, sustituyendo los antiguos sistemas de comunicaciones por otros más modernos y avanzados, lo que permite aumentar y mejorar el análisis de datos y la toma de decisiones en la operativa de gestión de nuestra red de distribución.

Uno de nuestros objetivos principales en el ejercicio de 2021 ha sido la preparación de las redes de Madrileña Red de Gas para admitir todo tipo de gases de origen renovable, como son el hidrógeno y el biometano

Cientes



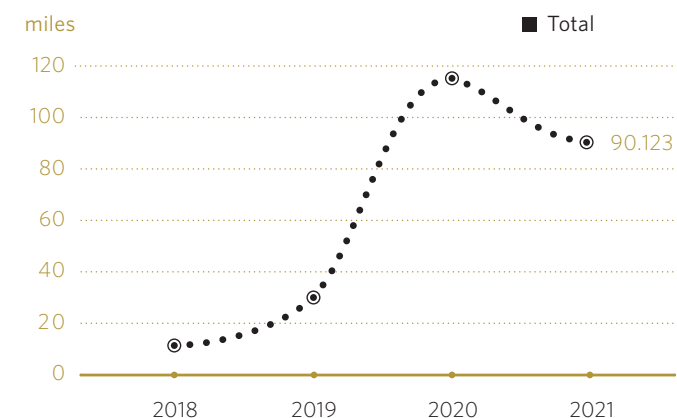
Con el fin de establecer una relación fluida y que resulte lo más operativa posible a nuestros clientes, en Madrileña Red de Gas hemos realizado cambios significativos para la mejora de la interacción entre los clientes y la compañía. Entre estos, se cuentan la digitalización de la atención de las llamadas en el primer nivel del *call center*, el uso de la IA, la centralización en nuestro *call center* de todo lo que atañe a las solicitudes, el desarrollo de nuevas secciones en la web o la creación de la plataforma LOGAS, puesta en marcha tras la entrada en vigor de los nuevos formatos sobre las nuevas tarifas.

Durante el ejercicio de 2021 MRG ha digitalizado al cien por cien la atención de las llamadas en el primer nivel del call center

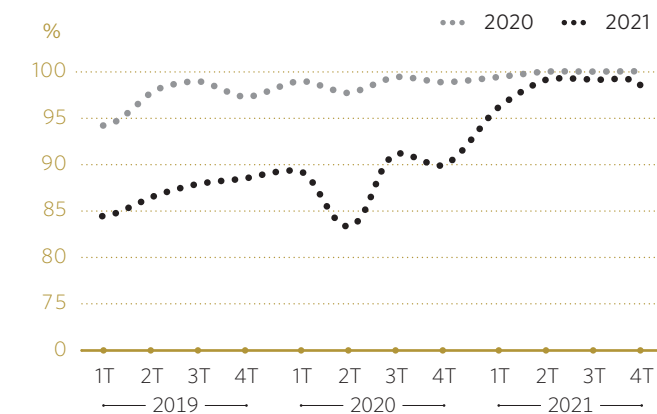
3.1 Atención al cliente

Durante el ejercicio de 2021 MRG ha digitalizado al cien por cien la atención de las llamadas en el primer nivel del call center. Gracias al uso de la inteligencia artificial (IA), mediante el servicio de reconocimiento de voz LEX, de Amazon, hemos simplificado aún más la vía de contacto telefónico. Con este nuevo servicio, nuestros clientes no tienen que escuchar el árbol de locuciones y después marcar una opción para ser atendido, sino que puede seleccionar la opción que más se ajuste a la solicitud que quiere tramitar utilizando el lenguaje natural. La IA ayuda a gestionar la llamada a través de locuciones automáticas, siempre y cuando se trate de una consulta que requiera información sencilla o derivación a nuestras IVR, destinadas a que el cliente pueda facilitar la lectura de su contador, confirmar o reconcertar la visita de su inspección periódica o pagar facturas de GLP a través de la pasarela de pagos automática. Para las llamadas que requieran de una atención especial, el servicio procede a transferirlas al grupo de agentes del call center de MRG, desde el que se ofrece a los clientes una atención más personalizada y acorde a sus necesidades.

Tráfico de llamadas a través del servicio IVR
Variación anual

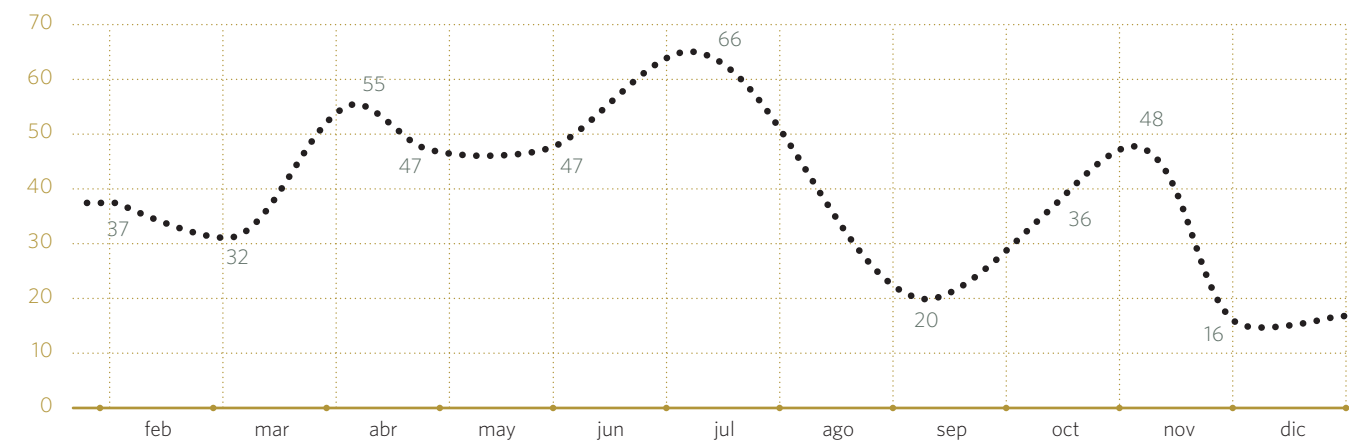


Evolución de la resolución de solicitudes*
Variación trimestral

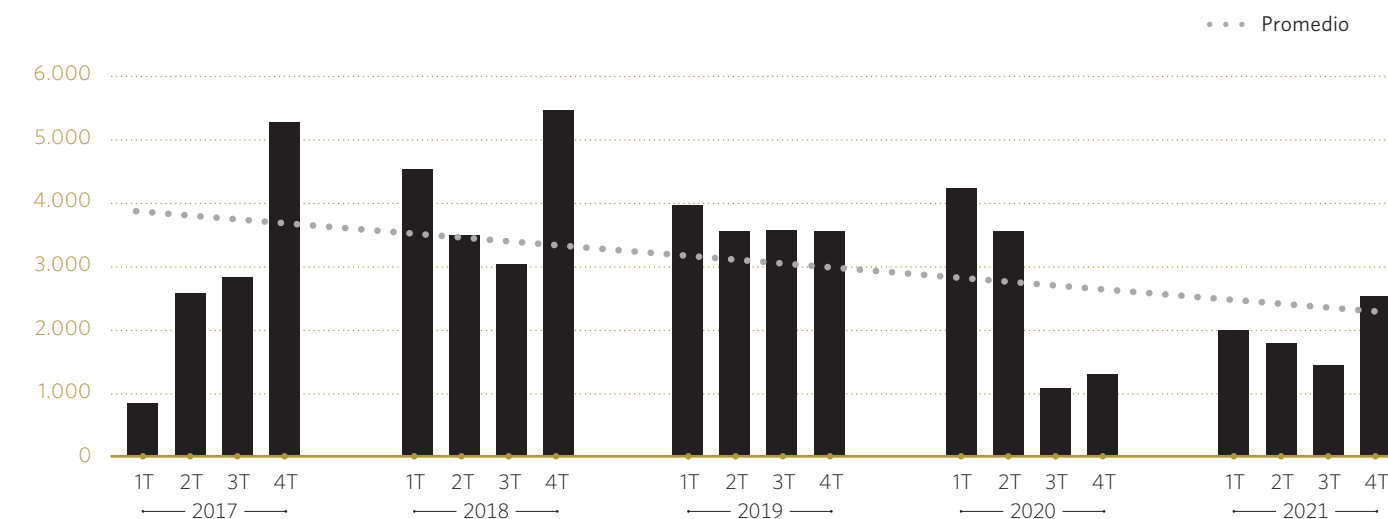


* Se incluyen las solicitudes de información, las demandas de actuación y las reclamaciones.

Evolución del número de expedientes de organismos oficiales pendientes de trámite, 2021
N.º total



Reclamaciones a la CNMC tramitadas por las comercializadoras
Total por trimestre

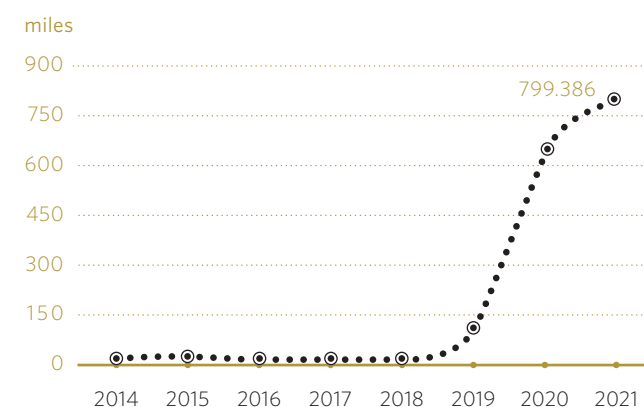


Gracias al uso de esta tecnología, MRG también puede identificar a los clientes que contactan con la compañía, pues reconoce el número de teléfono desde donde llaman, siempre que sea el mismo que figura registrado como dato de contacto del cliente. Es otro de los beneficios de la digitalización que contribuye a que el viaje del cliente sea más satisfactorio. De hecho el tiempo se ha reducido, se ha pasado de los 111 segundos a 94 segundos.

Por otro lado, y una vez completada esta primera fase de digitalización de su *call center*, en 2021 MRG ha centralizado en el *call center* la gestión y el servicio de información en lo que atañe a las solicitudes sobre los procesos con mayor volumen de demanda que llegan a través de los canales de WhatsApp, la oficina virtual y las comercializadoras. Entre estos procesos se cuentan las lecturas, la inspección periódica, las operaciones domiciliarias y el servicio de atención al cliente. Al unificar la tramitación de dichas solicitudes a través de los canales descritos y, gracias a la experiencia de nuestros agentes, se han aplicado los mismos criterios y el mismo grado de exigencia que en el servicio de atención telefónica. Con estos cambios, en MRG no solo hemos optimizando la productividad de nuestro *call center*, sino también la experiencia del cliente. Por último, señalar que durante este ejercicio hemos gestionado 26.389 solicitudes.

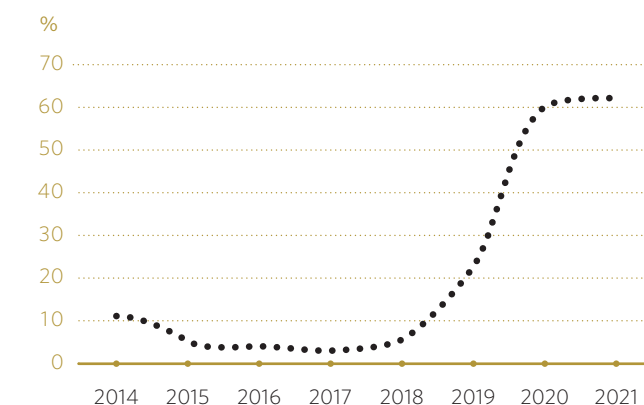
Evolución uso de la oficina virtual

Total anual



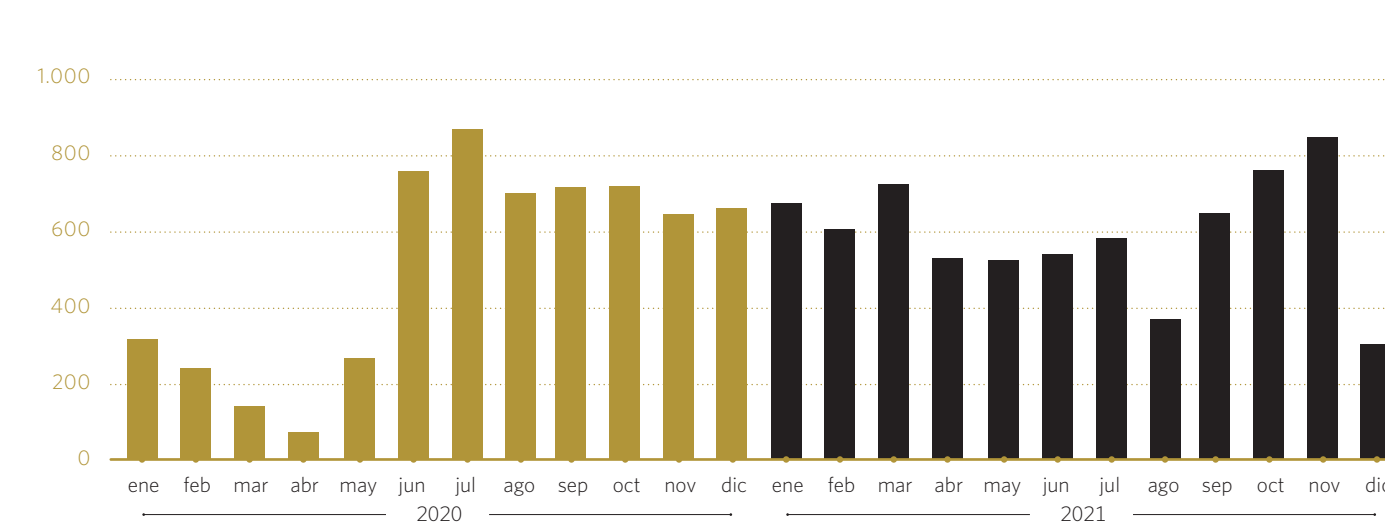
Autoservicio

Variación anual



Evolución del número de solicitudes a través de la oficina virtual

Total mensual



3.2 Oficina virtual

La oficina virtual (OV) de MRG nació con el fin de actualizar los nuevos procesos de contratación. Ahora que los consumidores, sobre todos los domésticos, en su día a día operan digitalmente con la mayor parte de servicios, nuestra OV se ha ido convirtiendo en la puerta de entrada de solicitudes de acometida y de documentación de las empresas instaladoras.

La OV de empresas instaladoras y colaboradores comerciales de Madrileña Red de Gas ha incorporado nuevas funcionalidades y posibilidades, como el registro y la adhesión a las diferentes campañas y planes comerciales para la captación y puesta en servicio de nuevos puntos de

suministro o proporcionar información y documentación a los clientes de las empresas instaladoras. En la OV es donde se centra toda esta información y desde allí se facilita su uso a las distintas unidades de la compañía. La utilidad de la OV ha supuesto que, de cara a 2022, se contemple la posibilidad de que las empresas instaladoras puedan crear los expedientes en nuestra web, de forma que les permita realizar el seguimiento y les facilite cualquier trámite relacionado con las documentaciones exigidas para las puestas en gas.

3.3 Web

La transparencia siempre ha definido a Madrileña Red de Gas, que la aplica en su actividad, en los procesos y en la gestión. En este sentido, y con el objetivo de ser una compañía competitiva dentro del sector gasístico, hemos dado un paso más: la creación en nuestra web de la nueva sección «Compromiso».

Esta iniciativa pone a disposición de los organismos oficiales y de los clientes de MRG los ratios y protocolos de actuación para que puedan contextualizar a la compañía dentro de su sector y establecer comparativas con otras empresas del sector, ya sean nacionales o internacionales. Publicamos los valores de los KPI de CSAT, CES, NPS y GMB, así como ratios sobre reclamaciones recibidas. También hemos realizado un análisis del TOP 5 de tipologías de quejas, donde se explica en qué consisten, cómo las gestionamos y cuál es la solución que aportamos para intentar minimizarlas. Asimismo, hemos publicado los compromisos adquiridos en las visitas agendadas, en la atención al cliente, cuál es el proceso de MRG en la gestión de las solicitudes de los clientes, así como la presentación de nuestros especialistas en la atención personalizada.

Por otro lado, y debido a que las tradicionales preguntas frecuentes, artículos, blogs y noticias han demostrado no ser la mejor opción a la hora de informarnos debidamente sobre un tema, durante 2021 MRG ha realizado diversos videotutoriales breves y sencillos para que nuestros clientes entiendan cómo interactuar con nosotros.

Para ello, hemos identificado cuáles son sus principales dudas y analizado los contactos. Con la experiencia extraída en el trato con los clientes y en colaboración con cada una de las

Gestión en MRG de las solicitudes

Proceso de la gestión de quejas y sugerencias recibidas:

1 Cuéntenos cuál es el problema

Si en algún momento no lo hemos hecho bien, queremos tener la oportunidad de mejorar. En la oficina virtual, dentro de la sección «Necesitas ayuda», puede hacernos llegar su incidencia. **El 95% de las incidencias las solucionamos en un día laborable.** Si tenemos sus datos de contacto, le iremos informando hasta su resolución.

2 Equipo de expertos

Contamos con **especialistas en todas las áreas para resolver su problema.** Sea lo que sea, le garantizamos que en un plazo máximo de 6 semanas estará solucionado.

Irene
Especialista en solucionar temas relacionados con tu inspección periódica.

David
Ayudará al cliente durante las operaciones que necesitamos realizar en su domicilio.

Ruth
Especialista en solucionar temas relacionados con las lecturas de gas.

Paula
Asistirá al cliente ante cualquier problema para acceder a la oficina virtual.

3 Mejora continua

En los casos más complicados, si la solución adoptada no le satisface, revisamos nuestro proceso para ver si es mejorable. **Creemos en la mejora continua de nuestros procesos** para hacerlos cada vez más sencillos para usted y para el resto de usuarios.

áreas de negocio, hemos realizado 14 vídeos divulgativos, de una duración inferior a dos minutos, en los que se utiliza un lenguaje sencillo que huye de tecnicismos y que promovimos en los diferentes canales de MRG, incluida la web.

El resultado ha sido todo un éxito. Ha habido 48.000 reproducciones del vídeo sobre «¿Cómo enviar mi lectura a través de nuestra oficina virtual?»; 31.000 de «¿Para qué sirve tu lectura de gas?» o 4.000 de «¿Cómo solucionar las anomalías en una inspección periódica?».

Durante 2021 hemos realizado videotutoriales breves y sencillos para facilitar a nuestros clientes la interacción con la compañía

Compromisos de MRG con los usuarios en las visitas

A veces necesitamos que el usuario esté en su vivienda cuando hay que realizar un trabajo que ha solicitado o que debamos hacer por cumplir con las normativas. El usuario nos abre la puerta de su casa y nosotros cumplimos con:

1 Franja de 2 horas

Cuando hemos planificado la visita para que pueda gestionar mejor su tiempo.

2 El día que quiera el usuario

Ofrecemos varias fechas a elegir si el usuario no puede estar en la fecha prevista.

3 Recordatorios de la visita

El día antes, siempre que el usuario nos haya facilitado sus datos de contacto.

4 Sin cambios sorpresa

No modificamos la planificación de visitas agendadas con menos de 48 horas de antelación.

5 Seriedad

Cumplimos con la visita agendada en las horas acordadas.

6 Personal cualificado

Aseguramos que nuestro operario tiene la experiencia, la formación y las herramientas necesarias para hacer el trabajo con seguridad.

7 Contar con la opinión del usuario

Si nos ha dejado los datos de contacto, preguntaremos qué tal hemos hecho el trabajo. Queremos aprender de todos nuestros usuarios.

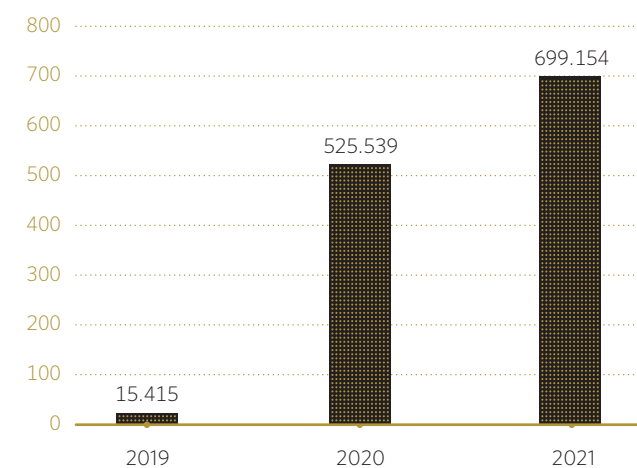
3.4 Comunicación digital

Hace años iniciamos el *engagement* con nuestros clientes a través de canales digitales, fundamentalmente el correo electrónico y los mensajes de texto. El ejercicio de 2021 ha sido el año de añadir valor añadido al ofrecer a nuestros clientes mayor facilidad en sus gestiones con la compañía y facilitarles la información necesaria para tener un consumo energético más eficiente.

También hemos facilitado la comunicación con el cliente a través de medios digitales, en lo referente al envío de lecturas, los cambios de cita en los trabajos en campo o la comunicación de corrección de anomalías. Asimismo, tras cada periodo de lectura, hemos enviado un informe de consumo al cliente, donde se recoge una comparativa entre sus vecinos y su municipio y se dan datos sobre cómo ha influido la temperatura local en su consumo, cómo ser más eficiente en el consumo energético o cuál es la huella de carbono que genera el uso del gas frente a otras energías.

En cifras, esto ha supuesto 1,9 millones de acciones con un solo *click*, sin necesidad de tener un *login* en la OV; el envío de más de 9 millones de correos electrónicos y mensajes de texto a nuestros clientes, solicitando lecturas, informando de citas, de resultados de inspecciones periódicas, reclamaciones, etc. Otro dato reseñable son los más de tres millones de informes de consumo personalizados y el aumento del registro de lecturas por canales digitales, que ha pasado de 65.000 en 2019 y 525.000 en 2020, a las 542.617 lecturas que se han realizado en 2021. El éxito obtenido con estos canales nos motiva para trabajar por el objetivo siguiente: incorporar WhatsApp como canal de comunicación en determinados procesos, ya que es uno de los canales digitales más utilizados por personas de bajo perfil tecnológico.

Total de lecturas facilitadas a través de la oficina virtual (miles)

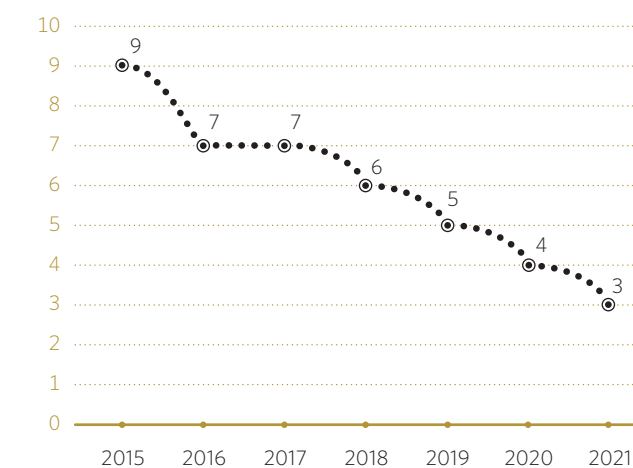


Por otro lado, y en relación a la comunicación a través de redes sociales, el perfil de Madrileña Red de Gas surgió dentro de un proyecto de innovación que había desarrollado años antes un grupo de empleados de la compañía. Durante 2021 se decidió dar un impulso a estos canales en los que la compañía pudiera trasladar a los usuarios de las redes diferentes contenidos relacionados con la empresa. Por ejemplo, LinkedIn nos ofrece la oportunidad de dar a conocer los valores, la filosofía y los proyectos de innovación en los que está implicada Madrileña Red de Gas.

Asimismo, hace tres años, MRG se propuso como reto ser la mejor *utility* del mercado y hoy estamos orgullosos de tener 6.085 reseñas en Google My Business, con una valoración media de 4,1, cuando en 2018 fue de 1,6.

Hemos elaborado un plan de transformación digital cargado de iniciativas para conocer la opinión real de los clientes,

Evolución del número de clientes sin lectura real (%)

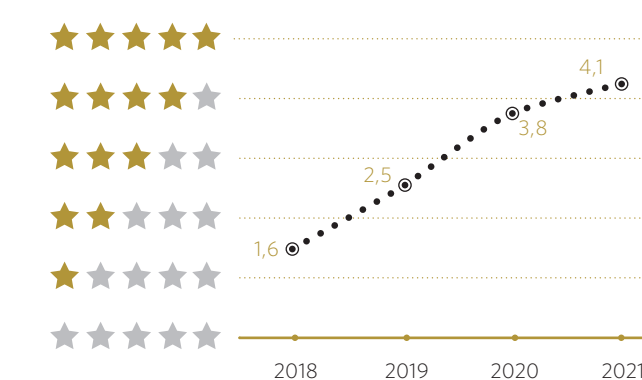


medir la calidad de nuestros servicios, impulsar nuevos canales de comunicación, dar información y facilitar las gestiones. Y no hemos dejado de medir los resultados para trabajar en la mejora continua a partir del *feedback* recibido.

Gracias a las valoraciones de nuestros clientes hemos podido evolucionar y mejorar todos nuestros procesos, ofreciendo más información, transparencia, flexibilidad y seguridad.

Desde nuestros diferentes canales de contacto con los clientes, en MRG ofrecemos la posibilidad de que estos nos valoren, tanto en GMB como a través de encuestas de satisfacción en las que recogemos el CSAT, NPS y CES. Todas las reseñas y valoraciones que llegan a la compañía pasan a ser analizadas por nuestro equipo de experiencia de cliente y áreas de negocio, lo que acaba generando valor tanto para el cliente como para MRG.

Valoración de MRG en Google



3.5 Operaciones clientes

En cuanto a las inspecciones periódicas, podríamos afirmar que en este 2021 hemos alcanzado nuestras metas.

Desde el inicio de campaña, el volumen de inspecciones realizadas ha estado por encima del *budget*, y el año ha finalizado con un éxito del 97%, lo que se traduce en la cifra de 10.090 inspecciones realizadas por encima del objetivo y un incumplimiento de visita inferior al 0,5% (el 0,31% de las inspecciones no se han podido realizar y se ha conseguido una recuperación de las inspecciones periódicas en el mismo día del 0,05%).

Uno de los retos para 2021 fue adaptar nuestras agendas para dar mayor flexibilidad y disponibilidad a los clientes a la hora de cambiar su cita sin que ello afecte al proceso de las inspecciones periódicas. Esto ha provocado que los cambios de cita alcanzaran el 12,8%, lo que ha supuesto un total

de 26.875 cambios; el mayor incremento se produjo a partir del mes de mayo, con el fin del estado de alarma.

Además de estas facilidades en el cambio de cita, los esfuerzos emprendidos para adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes han creado una comunicación continua a través de los diferentes canales que se han habilitado para ello.

Estas comunicaciones han sufrido constantes cambios para adaptarse a las demandas de los clientes que, gracias a las reclamaciones, reseñas, encuestas y/o reclamaciones, hemos venido observando. Por ello, desde marzo de 2021, en MRG hemos cerrado las reclamaciones en el plazo establecido; el 99 % se solucionaron en el mismo día.

3.6 Comercializadoras

Desde la liberalización del sector energético, excepto Gas Extremadura, el resto de compañías distribuidoras de gas realizaban el intercambio de mensajería con las comercializadoras, a través del SCTD (Sistema de Comunicación Transporte-Distribución).

Para MRG, el SCTD tenía una serie de limitaciones, que detallamos a continuación:

- **Rechazos de solicitudes:** Cuando el sistema rechazaba una solicitud, solo se obtenía información a nivel genérico, de acuerdo con los formatos establecidos. De ahí que, en la mayoría de los casos, se tuviera que tramitar comunicación con

el departamento de ATR (accesos de terceros a la red) de la distribuidora, o emitir una reclamación a través del proceso 48, para obtener más información sobre el porqué del rechazo de solicitud y actuar en consecuencia. Todo ello, obviamente, retrasaba la activación de la solicitud que se debía tramitar.

- **Trazabilidad de una solicitud:** En la mayor parte de los casos, la única trazabilidad que se obtenía de una solicitud era a través de los mensajes establecidos en los formatos. El resultado final solo se conocía cuando llegaba el mensaje de finalización de proceso. Esto impedía acceder a información más amplia del estado de una solicitud cuando estaba pendiente de ejecutarse y habiendo superado los plazos establecidos.
- **Extracción de información:** Ante la necesidad de poder extraer de forma autónoma informes sobre volumetrías de solicitudes y/o mensajes, nos encontrábamos con la limitación de no poder extraer información de periodos superiores a un mes.
- **Interface complejo:** La herramienta utilizada constaba de varias secciones, que, a su vez, estaban compuestas de varias pantallas, lo que provocaba que tanto la gestión de solicitudes como la búsqueda de información supusiesen mucho tiempo; también era complejo nuestro propio sistema a la hora de hacer una gestión de solicitudes.

Coincidiendo con un momento crucial para comenzar una nueva andadura como es la entrada en vigor de los nuevos formatos sobre las nuevas tarifas, decidimos implantar

nuestra propia plataforma. Se trata de IOGAS. En ella se incorporan nuevas tecnologías con el fin de ofrecer una mejor experiencia de usuario y proporcionar un mayor control y un mayor visibilidad, respetando siempre las directrices de la CNMC en cuanto a formatos y validaciones.

Con la nueva plataforma IOGAS, Madrileña Red de Gas aporta:

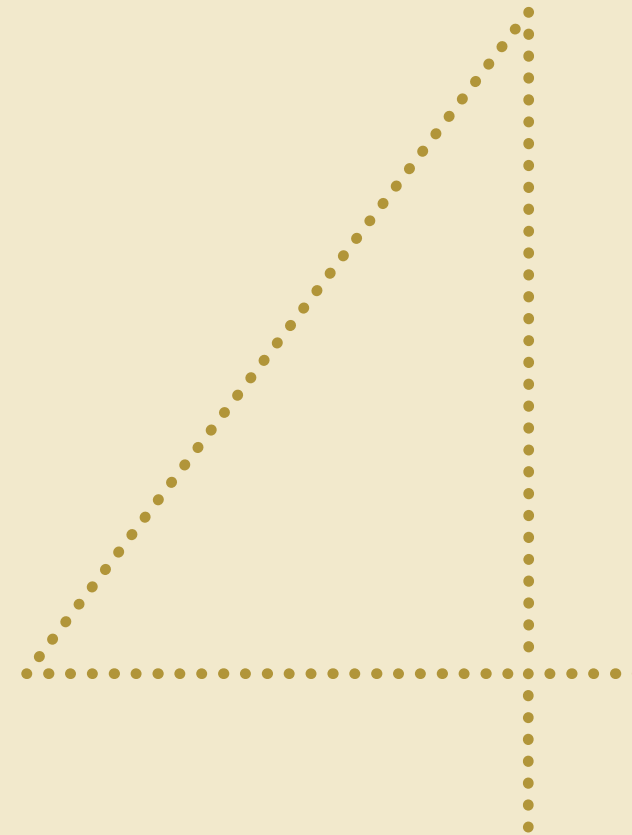
- **Control de la operativa:** IOGAS está diseñada para controlar la operativa de forma ágil e intuitiva. Permite conocer en tiempo real, mediante cuadros de mando y vistas personalizadas, las solicitudes enviadas, las rechazadas, las que se encuentran en vuelo, etc. Además, proporciona una trazabilidad total de los procesos y hace posible la programación de alertas según las necesidades del usuario.
- **Validaciones en tiempo real:** En cualquier solicitud, las validaciones se realizan *online*. Se puede comprobar en tiempo real tanto la validación de formatos como la información del punto de suministro en los sistemas de la distribuidora; esto permite corregir errores al instante y evitar rechazos.
- **Facilidades de integración y acceso:** IOGAS dispone de una API para la integración *online* con los sistemas propios de las comercializadoras, de modo que cualquier sistema pueda conectarse de forma rápida, sencilla y segura con la plataforma. También mantiene disponible la opción de intercambio de ficheros vía SFTP, que funciona como hasta ahora; es decir, sin necesidad de realizar cambios en los sistemas.

Además de las opciones de integración, esta nueva plataforma de MRG dispone de una interfaz de usuario amigable, intuitiva y asequible para cualquiera, que es accesible vía web y desde cualquier dispositivo.

- **Mejora la calidad del servicio al cliente:** IOGAS aporta mayor información sobre la trazabilidad de una solicitud tramitada. También amplía la información acerca de la situación de un punto de suministro, y puede ser utilizada por los canales comerciales y de atención al cliente. Con ello se quiere aumentar la *First Call Resolution* en la gestión de cualquier canal, minimizar la necesidad de transferir llamadas o gestionar reclamaciones con la distribuidora de gas por falta de información para poder resolver una reclamación de cliente y, por supuesto, mejorar la satisfacción del cliente.
- **Seguridad:** IOGAS se ha desarrollado contemplando los últimos avances en la seguridad de acceso, aplicación y datos. Hay que destacar el doble factor de autenticación, la verificación del correo electrónico y del teléfono durante el registro, la política de contraseña segura, la seguridad en las comunicaciones y la trazabilidad total de solicitudes y modificaciones. Dentro del proceso de validación de IOGAS, se han realizado pruebas específicas de ciberseguridad para la detección y corrección de posibles vulneraciones.

Junto a todas estas mejoras, el proyecto de sustitución de SCTD por IOGAS, va a suponer para MRG un ahorro anual de 80.000 euros.

Capital humano



Durante este ejercicio, tanto el teletrabajo como la digitalización han sido una de nuestra principales apuestas este año, en el que hemos alcanzado el mayor número de mujeres en plantilla. MRG ha aumentado la inversión y el tiempo destinados a la formación de sus equipos, con más de 4.000 horas de formación en materias de igualdad, digitalización de las operaciones en campo, *big data* o ciberseguridad. También, se ha destinado buena parte de los recursos del área de prevención de riesgos laborales a todo lo relacionado con el covid-19.

4.1 Teletrabajo como opción organizativa

El teletrabajo (TT) es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin contar con la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. A partir del comienzo de la pandemia, en el primer trimestre de 2020, esta tendencia ha ido ganando mayor aceptación en el mundo empresarial y ha acabado por implantarse en el modelo organizativo de numerosas empresas españolas. Pese a que nuestro país presenta cifras inferiores a las de otros países de la Unión Europea, en España el TT ha crecido de forma exponencial: de los cerca de 1,6 millones de teletrabajadores que había al inicio de la pandemia, en marzo de 2021 la cifra se duplicó hasta llegar a los casi tres millones.

Tanto el teletrabajo como la digitalización han sido dos de las principales apuestas de Madrileña Red de Gas durante el ejercicio de 2021. Ambos se han aplicado en la práctica totalidad de la plantilla, respetando el funcionamiento 24/24 del servicio de urgencias. Para su implementación, hemos optado por la fórmula más extendida entre los acuerdos que regulan el teletrabajo: la dotación de medios por parte de la empresa y, además, una compensación económica expresamente predeterminada en concepto de gastos derivados de esta fórmula de prestación laboral.

Como paso previo a la implantación del TT, Madrileña Red de Gas realizó un diagnóstico de la situación, en el que se implicaron las distintas áreas de dirección. Estas identificaron los puestos propicios para su realización en remoto, definieron un modelo que contemplara los posibles problemas que pudieran surgir e implantaron medidas como la reducción del espacio físico en la oficina.

Modelo de diagnóstico para el teletrabajo



Entre los beneficios de esta apuesta por el TT, se cuentan: un mayor acceso a recursos de talento, retención del personal cualificado, fomento de la productividad, reducción de gastos de oficina y/o mejora en el desempeño de métricas o la reducción de emisiones, gracias a la disminución de los desplazamientos. Asimismo, para el empleado, el TT supone una palanca motivadora, así como una mayor flexibilidad y, por tanto, una mejora en la conciliación laboral y familiar y en la productividad y un considerable ahorro de tiempo y de costes asociados a los desplazamientos diarios hasta las oficinas de la compañía.

Prueba de que la implementación del TT ha sido un éxito es la formalización, a lo largo de 2021, del 99% de los acuerdos de teletrabajo en todas las áreas de actividad.

4.2 La mujer en la organización

El año 2021 ha sido el de menor antigüedad de la plantilla en toda la historia de MRG, que sigue disminuyendo la *seniority* y adaptándose a las nuevas circunstancias con una plantilla más ágil y flexible.

En cifras, la plantilla de MRG ha reducido su antigüedad promedio el 30%. En concreto, en el último quinquenio, de una antigüedad de 19 años se ha pasado a una antigüedad de 16 años.

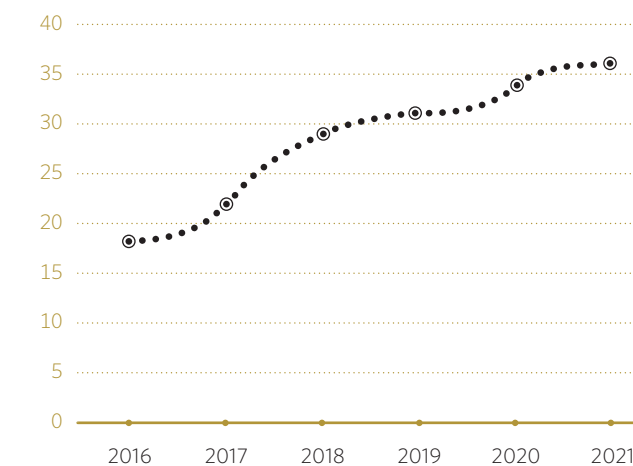
Asimismo, en los últimos cinco años la compañía ha experimentado una reducción del 13% de su plantilla, pasando de 145 empleados en 2016 a 126 en 2021, con nueve jubilados parciales al cierre del ejercicio. La plantilla total se ha reducido en un 16% pasando de 162 empleados en 2016 a 135 en 2021.

Cabe destacar que durante 2021 se ha alcanzado el mayor número de mujeres que ha habido nunca en la plantilla. Su incorporación se ha ido incrementando a lo largo del periodo 2010-2021 hasta duplicar su porcentaje en el último quinquenio, cuando ha llegado al 80%. Si en 2016 el porcentaje de mujeres en la plantilla de MRG era del 17%, hoy es del 37%. Al cierre del ejercicio, esto equivale a 46 mujeres frente a 80 hombres.

Por otro lado, el promedio anual de nuevas incorporaciones en el último quinquenio ha sido de ocho personas, de las cuales el 58% han sido mujeres. En el ejercicio de 2020, las mujeres fueron el cien por cien de las nuevas incorporaciones y en este 2021, el 50%.

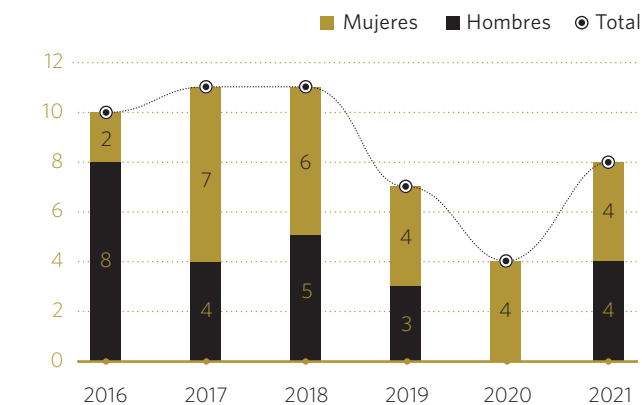
En lo referente a las nuevas incorporaciones en plantilla, el 75% se trata de titulados universitarios, que aportan valor añadido, versatilidad y conocimiento a la compañía.

Proporción de mujeres en la plantilla, 2016 - 2021
Respecto al total de la plantilla (%)



Datos sin jubilaciones parciales.

Evolución de las nuevas incorporaciones
Totales según el género



4.3 Formación

Si algo hemos aprendido en estos dos años de pandemia ha sido a poner de nuevo el foco en las personas con el desarrollo de organizaciones emocionalmente inteligentes. Esa necesidad de cuidarnos y protegernos ante un enemigo común, como ha sido el covid-19, ha reafirmado la vinculación entre empresa y empleados.

Desde marzo 2020, MRG se ha volcado en preservar la salud de sus trabajadores, y hoy somos una de las pocas compañías que, desde entonces, ha mantenido a su plantilla trabajando desde casa para evitar al máximo posibles contagios. En 2021 hemos seguido trabajando en el fomento de la escucha activa a nuestra plantilla como forma de compartir y entender situaciones que han vivido en estos dos últimos años y ayudarles a continuar con su día a día de una manera cercana y positiva. Para ello, se han organizado siete talleres, con un total de más de 200 horas.

Si 2020 nos dio la oportunidad de reinventarnos a todos los niveles y plantar las semillas de proyectos dirigidos a gestionar el cambio que supone una pandemia mundial, este 2021 ha sido el año en el que todos esos proyectos han germinado y hemos ganado terreno frente a la incertidumbre que nos generaban conceptos como *confinamiento*, *vacunación* o *teletrabajo*. Esto ha ocurrido en parte gracias a la formación continua, tanto desde una perspectiva de PRL, como en forma de talleres enfocados a proporcionar herramientas a la plantilla ante este nuevo marco de trabajo que exige liderar el cambio, iniciativa, proactividad, cooperación y trabajo en equipo.

Este ejercicio de 2021 ha supuesto la continuidad y consolidación de este tipo de programas, con más de 4.000 horas de formación, una inversión de más de 120.000 euros

En 2021, MRG ha destinado a la formación de sus equipos más de 4.000 horas y una inversión superior a los 120.000 euros. Los distintos cursos nos han hecho avanzar en igualdad, digitalización o inteligencia emocional

y más de 500 participantes. Además, la formación ha ayudado a avanzar en otros aspectos tan importantes para la compañía como son la igualdad, la digitalización o la inteligencia emocional.

Desde hace años, en MRG trabajamos con el objetivo primordial de ser un ejemplo en igualdad. En ese sentido, y continuando con estas buenas prácticas acordes con el compromiso de MRG con la equiparación entre mujeres y hombres, en 2021 hemos dado un paso más al incorporar formación específica (100 horas) en materia de igualdad dentro del plan de formación.

Finalmente, y con el fin de que MRG sea para los clientes la mejor distribuidora de gas natural, en este ejercicio también se ha invertido en formación sobre la digitalización de las operaciones en campo, *big data* o ciberseguridad para ofrecer un servicio mejor, más rápido, más cómodo y, sobre todo, más seguro.

4.4 Prevención

En el ejercicio de 2021, en MRG hemos dado continuidad a las políticas de prevención implantadas a raíz de la pandemia del covid-19, algo que a, efectos prácticos, se ha materializado en la aplicación preferente del teletrabajo para el personal de oficina cuyos puestos son compatibles con esta modalidad organizativa, además de toda una batería de medidas destinadas al personal que desarrolla parte de su actividad desde las oficinas y/o que ejecuta actuaciones en campo.

En este contexto, ha sido necesario destinar una cantidad importante de los recursos del área de prevención de riesgos laborales a aquellos asuntos relacionados con el covid-19. Así, frente a este y en cumplimiento del plan de contingencia y continuidad de negocio, las actuaciones más relevantes de este ejercicio 2021 han estado relacionadas con la definición de criterios aplicables a procesos y actividades, homologación y adquisición de materiales y equipos de protección, coordinación de actividades preventivas y aplicación de los protocolos indicados por el Ministerio de Sanidad en relación con los contagios y contactos estrechos.

Asimismo, tras la regularización del teletrabajo se realizaron una serie de encuestas de toma de datos destinadas a elaborar la correspondiente evaluación de riesgos laborales por el servicio de prevención ajeno. El resultado de este proceso puso de manifiesto la necesidad de dotar a la plantilla de medios adicionales, de cara promocionar un desarrollo del trabajo desde los domicilios particulares en adecuadas condiciones de seguridad y salud.

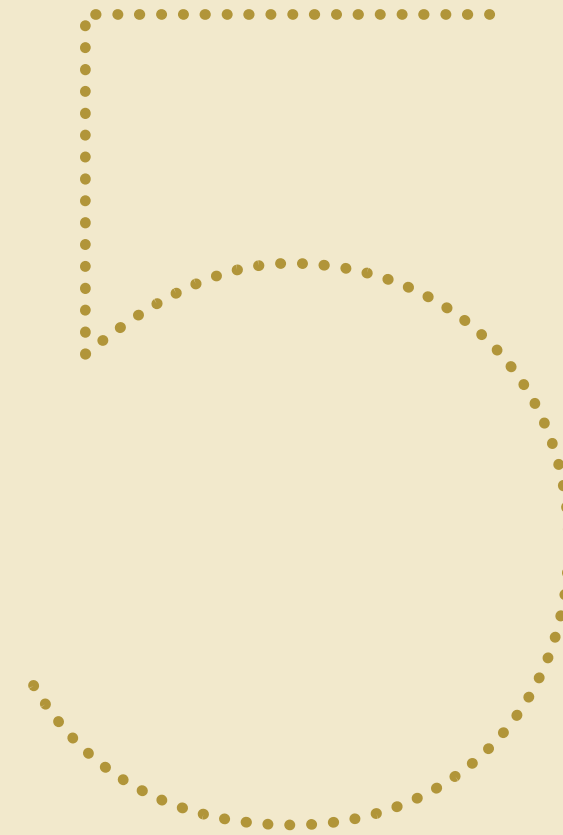
En materia de autoprotección y emergencias, se finalizaron las revisiones de los planes de autoprotección de plantas de GLP y la actualización de los planes de emergencia

de las cinco plantas de GNL. También se ha continuado con el segundo ciclo de gestión de los activos afectados por el Real Decreto 840/2015 Seveso III, finalizando la revisión de ocho planes de emergencia interior de plantas de GLP con capacidades de almacenamiento superiores a las 50 toneladas, y se han ejecutado cinco inspecciones reglamentarias, además de realizarse simulacros de emergencias en las plantas de GLP, GNL y redes de distribución y de impartir la formaciones necesarias.

Asimismo, en los centros de almacenamiento de GLP se ha seguido avanzando con nuevos lotes de verificaciones de atmósferas explosivas. Igualmente, se ha llevado a cabo un nuevo ciclo de visitas periódicas de los consejeros ADR a las instalaciones afectadas, así como las visitas de control operacional de prevención, medio ambiente y calidad a una amplia variedad de nuestros procesos significativos.

Finalmente, frente anteriores ejercicios, 2021 ha registrado un descenso de la siniestralidad laboral del personal propio. Este año hemos alcanzado los 3,86 puntos de índice de frecuencia como consecuencia del único accidente con baja registrado. También en este ejercicio se ha realizado la auditoría legal voluntaria de prevención de riesgos laborales.

Gas y sociedad



El GNV es la solución de transición al futuro de la movilidad que representa el hidrógeno. Madrileña Red de Gas participa en tres proyectos que serán clave para el futuro energético de la Comunidad de Madrid: Inspira Madrid, el proyecto más importante de movilidad con hidrógeno verde en la región; el Corredor de Henares - Green H2, una oportunidad única para fomentar el consumo del hidrógeno de origen renovable y contribuir así a la descarbonización, y el proyecto europeo Ready4H2, en el que MRG participa junto a 90 distribuidoras de gas de 17 países de la Unión Europea.

5.1 Gas natural vehicular (GNV)

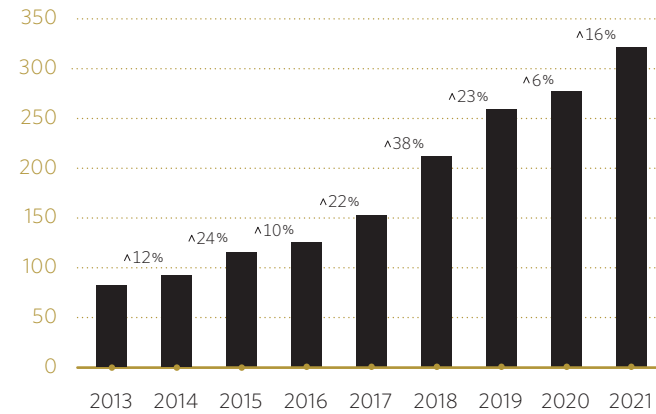
A pesar de que los niveles de movilidad previos a la pandemia no se han recuperado todavía, en 2021 se ha seguido incrementando el uso del gas natural como combustible. Las estaciones conectadas a las redes de MRG han crecido el 16% y se ha triplicado el consumo respecto a los datos de 2015.

Durante este ejercicio se han abierto tres nuevas estaciones de suministro de GNV: dos de acceso público, en los municipios de Fuenlabrada y Leganés, que cuentan con cerca de 200.000 habitantes con necesidades de movilidad ECO para personas y mercancías, y una, en el sur de Madrid, dedicada a los profesionales del taxi.

En cuanto a la calidad del aire, los principales problemas están relacionados con el NO₂ y las partículas, que se concentran principalmente en zonas urbanas y suburbanas, motivo por el cual el GNV es la solución de transición al futuro de la movilidad que puede ser el hidrógeno, ya que las ventajas del uso del GNV son de sobra conocidas: doble ECO, economía y ecología, ahorro y reducción de emisiones (20% de CO₂ y cercanas al 100% de NO₂ y partículas). Además, el GNV es la puerta de entrada de los gases renovables para la movilidad, al ser 100% compatible y sustituible por el biometano obtenido de residuos de distinto tipo, el mayor exponente de economía circular. Por tanto, la descarbonización del transporte es posible no solo mediante la electrificación, sino también gracias a estos gases.

Por otro lado, a lo largo de 2021 se han matriculado en España 3.177 vehículos propulsados por GNV, destacando especialmente el incremento de matriculaciones de camiones, donde las ventas se han incrementado el 34% en camiones de GNL y el 60% en camiones de GNC, alcanzando

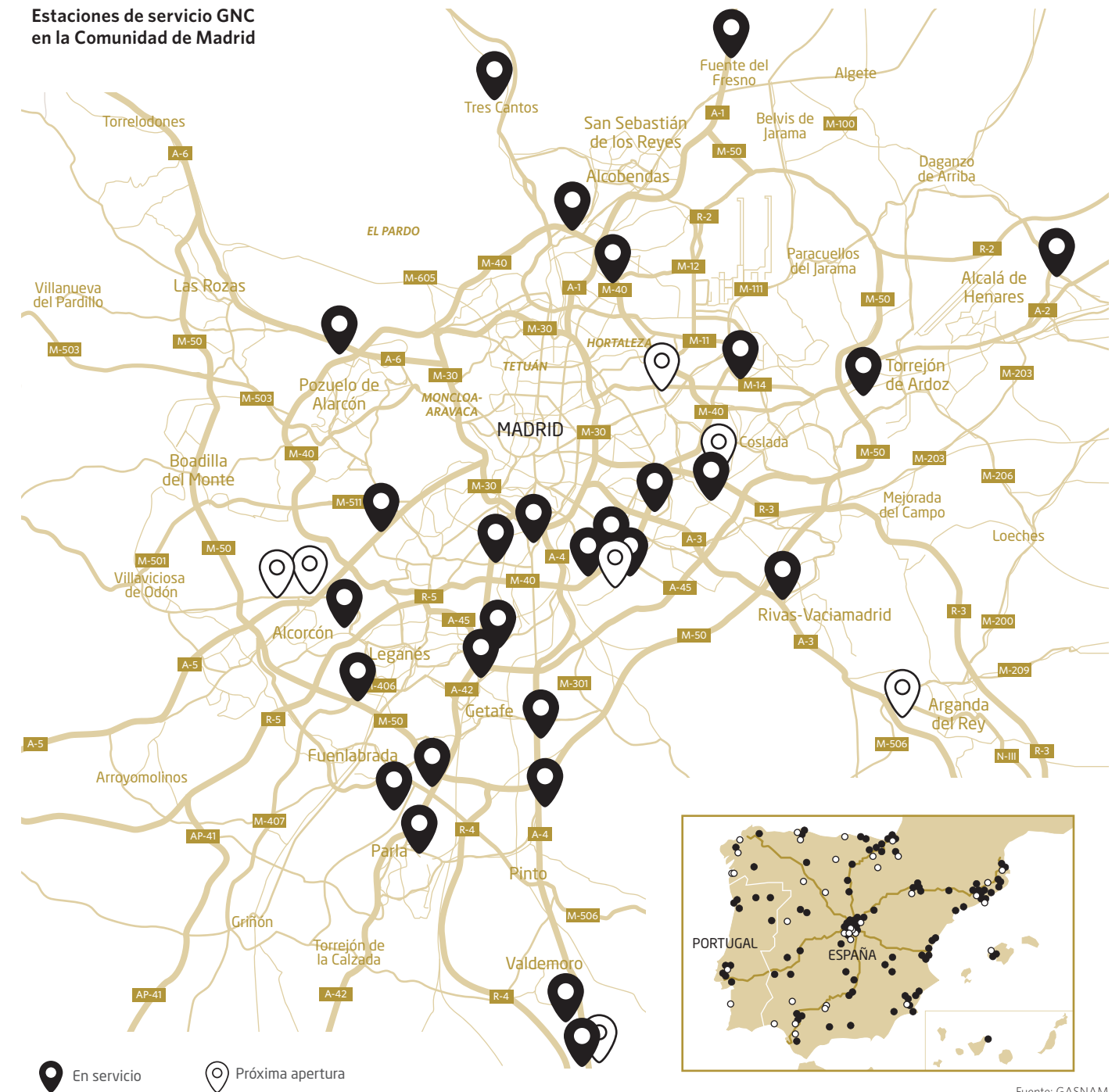
Crecimiento del consumo de GNV (GWh/año)



El crecimiento medio desde 2014 es del 18,8% anual.

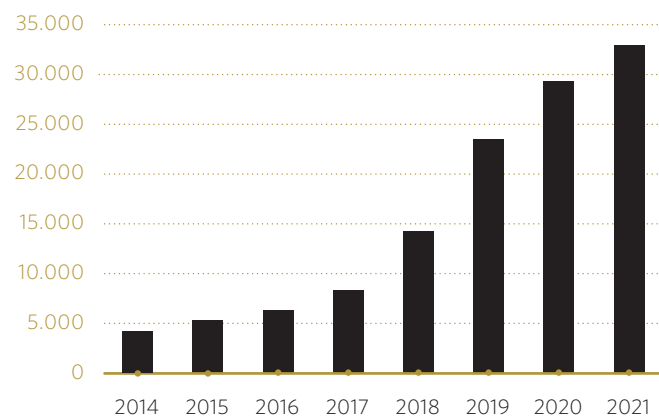
En 2021 se ha seguido incrementando el uso del gas natural como combustible. Las estaciones conectadas a las redes de MRG han crecido el 16% y se ha triplicado el consumo respecto a 2015

Estaciones de servicio GNC en la Comunidad de Madrid



Fuente: GASNAM

Crecimiento del parque de vehículos GNV en España
(Total unidades)



Madrileña Red de Gas participa en Inspira Madrid, el proyecto más importante de movilidad con hidrógeno verde de la Comunidad de Madrid

una cuota de mercado del 4,1%, lo que acredita el interés de los profesionales del transporte por este combustible. La mitad de estas matriculaciones se han producido en la Comunidad de Madrid, ámbito de actuación de MRG, donde ya existen 113 estaciones de carga de GNC (23 de ellas en Madrid capital) y 78 de GNL. Asimismo, se encuentran en fase de proyecto, o en construcción, muchas más en el resto de España, donde a lo largo de 2021 se han abierto 15 nuevas estaciones de suministro de GNC y 15 de GNL, consolidando una infraestructura que hace posible la movilidad con GNV por las principales rutas de transporte de toda la península y, especialmente, en las grandes ciudades.

5.2 Medio ambiente

En materia de medio ambiente, y para la estimación de las emisiones fugitivas de metano de la red de distribución, Madrileña Red de Gas mantiene el sistema de indicadores de desempeño ambiental. Durante este ejercicio se ha progresado de manera satisfactoria en el uso de la metodología por eventos, cuyo resultado se tiene en cuenta para el informe de huella de carbono correspondiente. Así, el informe de huella de carbono de alcances 1 y 2, referido a 2021 y que considera el estándar ISO 14064, ha sido verificado por una tercera parte independiente: la compañía global de servicios de ensayo, inspección y certificación Bureau Veritas. Está previsto avanzar con el alcance 3 para el siguiente informe. Asimismo, el informe de huella de carbono ha sido notificado a la Oficina Española de Cambio Climático, que le ha otorgado el sello «Calcula 2».

La notificación de los informes de suelos contaminados de las plantas de GLP desmanteladas continúa a buen ritmo

y se prevé notificar a las propiedades de los suelos las conclusiones de las resoluciones administrativas relacionadas con este proceso.

Finalmente, MRG ha renovado las certificaciones de su sistema integrado de gestión de medio ambiente, calidad y prevención (SIG) según las normas ISO 14001 e ISO 9001, respectivamente. También ha obtenido la certificación ISO 45001 que reemplaza a la OHSAS 18001. En lo referente a la introducción de mejoras en la digitalización de los procesos personalizados de incaweb, se ha producido un avance y se ha consolidado el resto de procesos en la herramienta.

En la memoria de ESG se incluyen los capítulos específicos sobre estas materias en los que se desarrolla ampliamente esta información.

5.3 Proyecto Inspira Madrid

Uno de los principales agentes causantes de emisiones contaminantes en la Comunidad de Madrid es el transporte terrestre, que representa el 55% de las emisiones de CO₂ de la región.

Junto con la Federación Profesional del Taxi de la Comunidad de Madrid (FPTM) y las empresas FRV, Toyota España y Grupo Ruiz, MRG participa en Inspira Madrid, el proyecto más importante de movilidad con hidrógeno verde de la Comunidad de Madrid. Con la colaboración de PWC como asesor estratégico, Inspira Madrid promueve la descarbonización de flotas de movilidad pública urbana mediante el uso de hidrógeno verde, contribuyendo a la cadena de valor íntegra, desde la infraestructura para su

generación y suministro hasta el fomento de su consumo por parte del sector del transporte.

Inspira Madrid ha sido concebido con un planteamiento modular, flexible y adaptable, lo que permite su escalabilidad progresiva en sucesivas fases de expansión. La fase inicial se considera elegible a subvención, al estar enmarcada en el apartado 2.e —«Implantación de hidrogenas [puntos de distribución de hidrógeno] para vehículos de pila de combustible»— (cumpliendo con el requisito de hidrógeno de origen renovable) del Anexo I de las bases regulatorias del programa MOVES Proyectos Singulares II.

En una primera fase, Inspira Madrid acometerá la instalación de un electrolizador de membrana polimérica (PEM) de 5 MW, alimentado a través de la conexión directa con una planta fotovoltaica implantada en la Comunidad de Madrid. Dicha instalación se complementa con una conexión a la red que suministrará energía mediante un PPA (Power Purchase Agreement), y que cuenta con certificados de origen, como garantía de que su procedencia es renovable. El hidrógeno producido se dedicará en su totalidad a una red de cinco hidrogenas de acceso público, con una capacidad individual de suministro de entre 200 y 300 kilos diarios de hidrógeno verde. Frente a alternativas fósiles convencionales, estas hidrogenas combinadas abastecerán a vehículos ligeros y pesados a un precio competitivo. En esta fase, el *off-taker*, o consumidor final, mayoritario será la flota de taxis de la Comunidad de Madrid; se estima que se transformarán un total de 650 vehículos. Por parte de Grupo Ruiz, se prevé la transformación de cinco autobuses a vehículos de pila de combustible.

A continuación, en la fase siguiente, se realizará el escalamiento de la infraestructura de generación de

hidrógeno. Su diseño da la posibilidad de escalar la capacidad del electrolizador hasta 10 MW, y prevé la ampliación de la red a entre ocho y diez hidrogeneras, además de aumentar su capacidad de suministro (pasando de 300 a 600 kilos dispensados). Asimismo, se espera alcanzar la transformación de 1.000 vehículos de la flota del sector del taxi y de 20 autobuses.

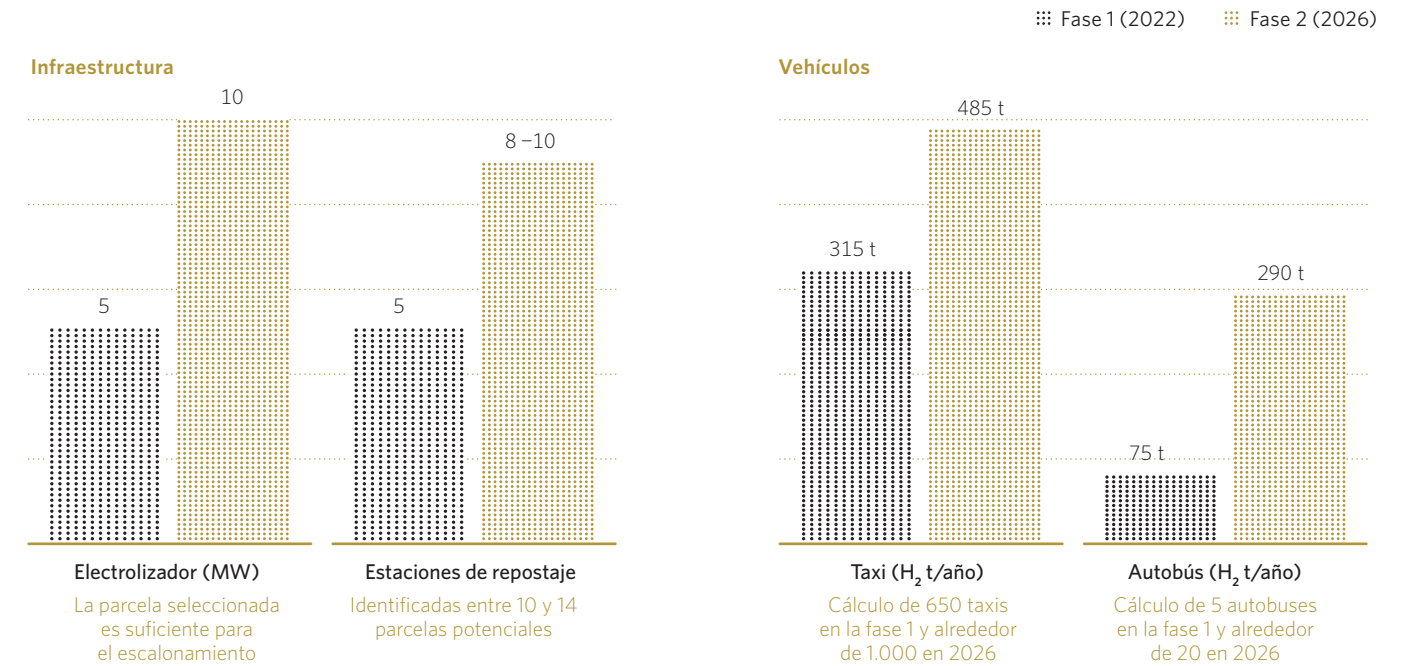
A lo largo de las diferentes fases del proyecto, Inspira Madrid colaborará activamente con los distintos *off-takers* de hidrógeno verde para garantizar la demanda del hidrógeno producido. Entre estas colaboraciones destaca el respaldo estratégico de la FPTM en la descarbonización progresiva del sector. En este contexto, se está trabajando con Toyota España en el desarrollo de un innovador modelo de negocio para la implantación de un nuevo vehículo de pila de combustible de hidrógeno en el sector del taxi.

El proyecto cuenta con el compromiso de Grupo Ruiz, especializado en la movilidad urbana en autobús, el apoyo del Grupo Seur, empresa referente en la logística nacional que se encuentra en un ambicioso proceso de descarbonización de su flota, la empresa municipal de recogida de residuos de Getafe LYMA y el grupo de gestión de transporte de fondos LOOMIS.

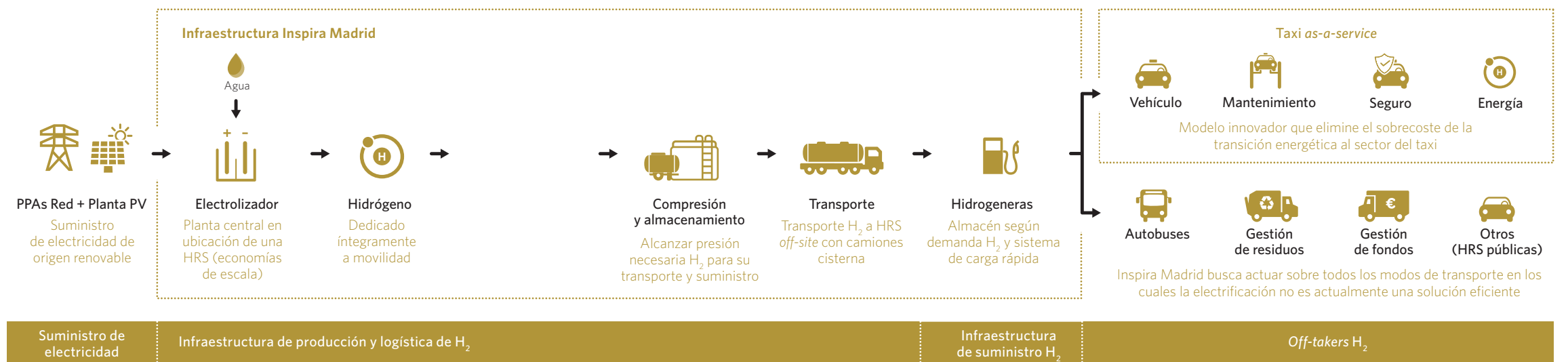
En el proyecto están representadas las principales fórmulas de movilidad de la región, tanto de personas como de mercancías. Por su parte, MRG aprovechará Inspira Madrid para la transformación progresiva de su flota de vehículos propulsados con hidrógeno renovable.

Inspira Madrid colaborará activamente con los distintos *off-takers* de hidrógeno verde para garantizar la demanda del hidrógeno producido; entre estos, destaca el respaldo estratégico de la FPTM en la descarbonización progresiva del sector

Cifras estimadas de Inspira Madrid
Según la fase del proyecto



Inspira Madrid



El proyecto Corredor de Henares - Green H2 es una oportunidad única para fomentar el consumo del hidrógeno de origen renovable y contribuir así a la descarbonización de la Comunidad de Madrid, incidiendo en el transporte y la industria

5.4 Proyecto Corredor de Henares - Green H2

En el marco de la política de la Comunidad de Madrid hacia un modelo de transporte y movilidad sostenible, resulta esencial fomentar acciones concretas orientadas a la reducción de los efectos de gases invernaderos y de diversos contaminantes, así como del consumo energético. De ahí que el hidrógeno renovable sea un vector fundamental en la política de sostenibilidad a nivel territorial.

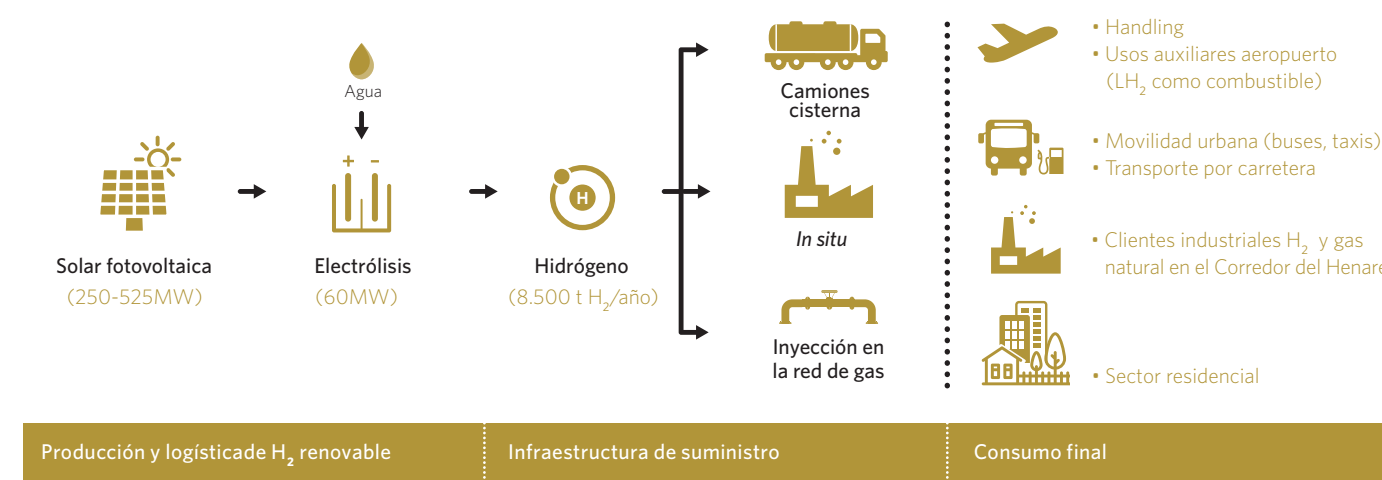
Madrid cuenta, además, con la Estrategia de Calidad del Aire y de Cambio Climático (Planazul + 2013-2020), encaminada a alcanzar la reducción del 10% de las emisiones de CO₂ registradas en 2020 respecto a 2005 y de 30.000 toneladas de sustancias emitidas a la atmósfera.

Al ser el sector del transporte y la movilidad uno de los mayores consumidores energéticos, y responsable de gran parte de las emisiones atmosféricas, el uso del hidrógeno renovable resulta esencial para este sector a la hora de alcanzar los objetivos de descarbonización. Por otro lado, en lo que respecta al sector industrial, la hoja de ruta española marca el objetivo de sustituir el 25% del hidrógeno gris en 2030.

Por todo ello, el proyecto Corredor de Henares - Green H2 representa una oportunidad única para fomentar el consumo del hidrógeno de origen renovable y, de esta manera, contribuir a la descarbonización de la Comunidad de Madrid, incidiendo en las actividades que representan la mayor parte de las emisiones, esto es, el transporte y la industria.

El Corredor de Henares es un enclave estratégico de la economía madrileña. Situado al este del área metropolitana, es un eje residencial, industrial y empresarial conformado por 16 municipios en los que residen más de 500.000 habitantes

Corredor del Henares - Green H2



(alrededor del 8,4% de la población total de la región), y está considerado el dinamizador de un enclave industrial de primer orden.

En el Corredor de Henares se concentra una parte muy destacada de la actividad productiva de la Comunidad de Madrid. Allí se encuentran el 7,1% de las instalaciones industriales y el 6,9% del empleo de la región, por lo que se considera una zona privilegiada para el desarrollo de actividades económicas, especialmente aquellas ligadas a la logística y el transporte. Su ubicación, en el eje Madrid-Zaragoza-Barcelona, lo convierte en un lugar de paso de las mercancías que proceden de Europa. Dicho eje es el principal enclave logístico del centro peninsular, ya que incluye el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, una de las

infraestructuras más importantes de la región que desarrolla un papel vertebrador de la zona; es el primer aeropuerto español de tráfico de pasajeros, carga aérea y número de operaciones.

Madrileña Red de Gas forma parte del consorcio integrado por ENAGAS Renovables, EDF y Q-Energy, con el que se pretende contribuir de manera pionera al despliegue de la capacidad de producción de hidrógeno verde mediante la combinación de energía solar y eólica, producidas en la propia localización del proyecto.

La producción de hidrógeno se destinará principalmente a la descarbonización del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, mediante la sustitución de gas natural

por el hidrógeno verde de la planta de cogeneración existente, ayudando a cubrir las necesidades energéticas del aeropuerto. También se utilizará para alimentar energéticamente mediante pilas de combustible la maquinaria empleada en los aeropuertos y terminales de carga para la manipulación de mercancías y la movilidad de personas (*handling*), sustituyendo su consumo actual de diésel por hidrógeno renovable. Además, parte de la producción estará destinada a apoyar procesos de preindustrialización de prototipos de aviación propulsados por hidrógeno renovable.

Para tal fin, se empleará un conjunto de electrolizadores de tecnología PEM (Proton Exchange Membrane) de 60 MW, dividido en dos fases de 25 MW y 35 MW respectivamente. Además, la planta de hidrógeno contará con un compresor que aumentará la presión, de manera que el hidrógeno se pueda almacenar y transportar en camiones hacia los diferentes lugares de consumo cercanos a la localización del proyecto.

Asimismo, se instalarán varios puntos de distribución de hidrógeno, o hidrogeneras, en la zona del Corredor del Henares, que se destinarán a suplir las necesidades energéticas en el ámbito de la movilidad propulsada por hidrógeno, principalmente aquellas relativas al transporte urbano y el transporte pesado de media y larga distancia.

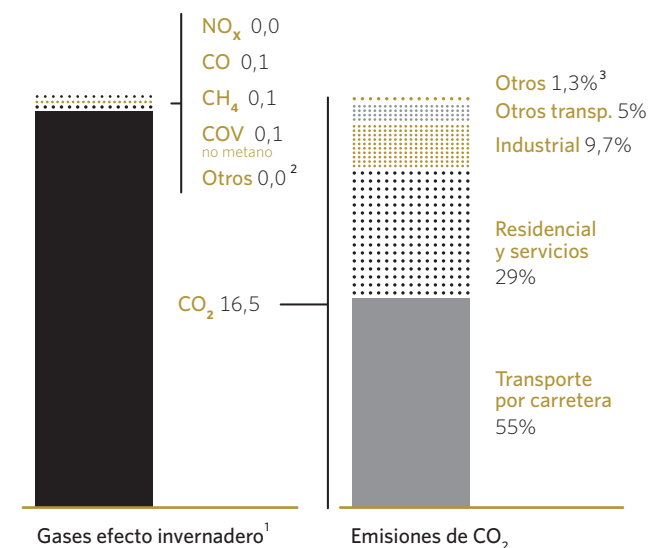
Por otro lado, los beneficios del proyecto permitirán a Madrid situarse a la cabeza de la innovación en el uso del H₂ verde para movilidad (transporte urbano, transporte por carretera y aéreo), redes inteligentes, así como en los sistemas de garantías de origen y certificados verdes. También posibilitará a distintos centros académicos, como la Universidad de Alcalá de Henares y la Universidad Carlos III, al igual que a

los centros tecnológicos, compartir conocimiento y formar a los futuros ingenieros y operadores de la nueva industria del H₂ de origen renovable en España.

La creación de empleo también se verá favorecida con este proyecto: se prevén más de 1.000 nuevos empleos durante la fase de desarrollo y construcción y cerca de 100 en la fase de operación. Estas estimaciones se basan en la ejecución total del proyecto y de la cadena de valor completa, tanto la planta PV como la cadena de valor del H₂, lo que reducirá las emisiones de CO₂ en 132.000 t/año, mejorando así la calidad del aire y la salud de los ciudadanos.

Con el Corredor de Henares - Green H2 Madrid se situará a la cabeza de la innovación en el uso del H₂ verde para movilidad y redes inteligentes, así como en los sistemas de garantías de origen y certificados verdes

Emisiones de CO₂ y NO_x asociadas al transporte y la movilidad (miles t)



1. Acidificadores, precursores de ozono y gases efecto invernadero.
2. Incluye NH₃, So_x, HDC, SF₆ y PFC.
3. Incluye el uso de disolventes y otros productos, el tratamiento y la eliminación de residuos, la producción y la transformación de energía, agricultura, extracción y distribución de combustibles fósiles, y otras fuentes.

Fuente: Comunidad de Madrid

5.5 Proyecto Ready4H2

La importancia del papel que hoy juega el hidrógeno en la descarbonización de la matriz energética radica en el hecho de que el cambio climático ha obligado a la industria a poner limitaciones a las emisiones de gases de efecto invernadero. Por tanto, el hidrógeno es clave para poder acometer la transición energética europea, y las empresas de distribución de gas son una parte importante para su rápido desarrollo. Durante décadas, los distribuidores de gas europeos han demostrado su capacidad para ofrecer una red de gasoductos rentable y segura, además de una amplia experiencia en su gestión que puede contribuir a la transformación de la infraestructura energética europea de forma rápida y ágil.

El proyecto Ready4H2 tiene como objetivo combinar el conocimiento y la experiencia con el hidrógeno de las empresas europeas de distribución de gas, favoreciendo un marco común de colaboración para analizar cómo las redes de distribución pueden ayudar a materializar la enorme capacidad de crecimiento de este gas, además de facilitar la creación de un marco normativo para su desarrollo que aproveche el potencial de la infraestructura gasística existente en Europa y, por tanto, favorecer la consecución de los objetivos de neutralidad climática, reduciendo el impacto de la huella de carbono en beneficio de los ciudadanos.

Para ello, Ready4H2 cuenta con la colaboración de más de 90 distribuidoras de gas de 17 países de la Unión Europea. Madrileña Red de Gas se encuentra entre las cinco distribuidoras de gas españolas que, junto con Nedgia, Redexis, Nortegas y Gas Extremadura, se han sumado a la iniciativa para compartir experiencias de los diferentes mercados, poniendo en común el rol de las redes de distribución de gas a lo largo de la cadena de valor del

En Europa, más de un millón de km de red de gas, el 96% del total, están preparados para distribuir hidrógeno

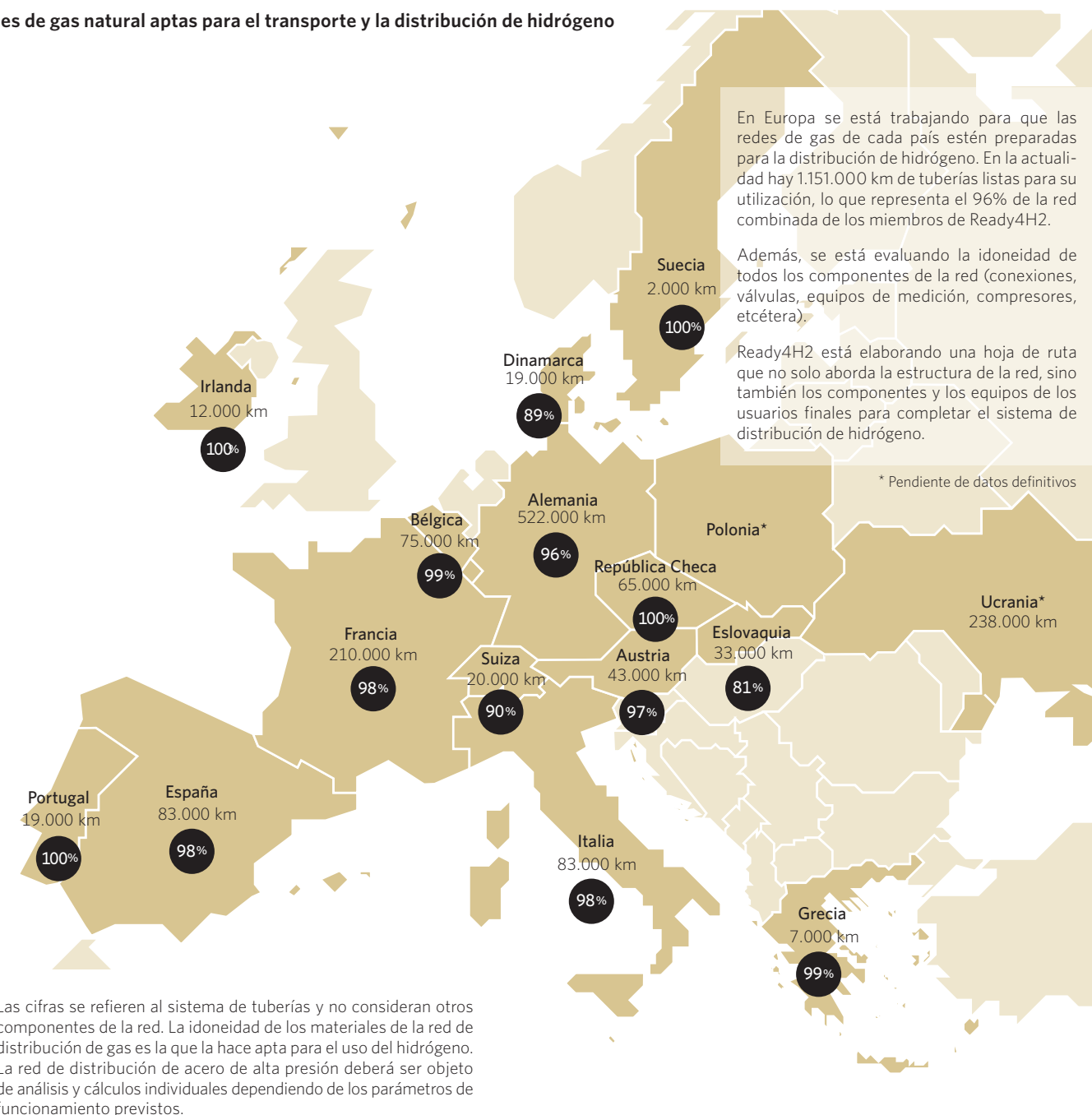
hidrógeno como enlace necesario entre productores y consumidores. Unidas al resto de las distribuidoras europeas, crearán un escenario idóneo para la puesta en marcha del proyecto y su próspero funcionamiento.

Desde el proyecto Ready4H2 se está trabajando en tres frentes. El primero es el análisis sobre la implicación de las diferentes distribuidoras en el desarrollo del hidrógeno, la experiencia acumulada y la estrategia en los diferentes países. Además de examinar cómo participan los distintos organismos oficiales en los desarrollos del hidrógeno y hasta qué punto ha evolucionado la estrategia del hidrógeno en cada país.

El segundo frente se ocupa del estudio sobre cómo los distribuidores de gas europeos pueden contribuir al desarrollo del hidrógeno y a la planificación estratégica del territorio, analizando las experiencias y los conocimientos de cada distribuidor, así como la posición de las empresas distribuidoras de gas y su contribución a la planificación estratégica del territorio.

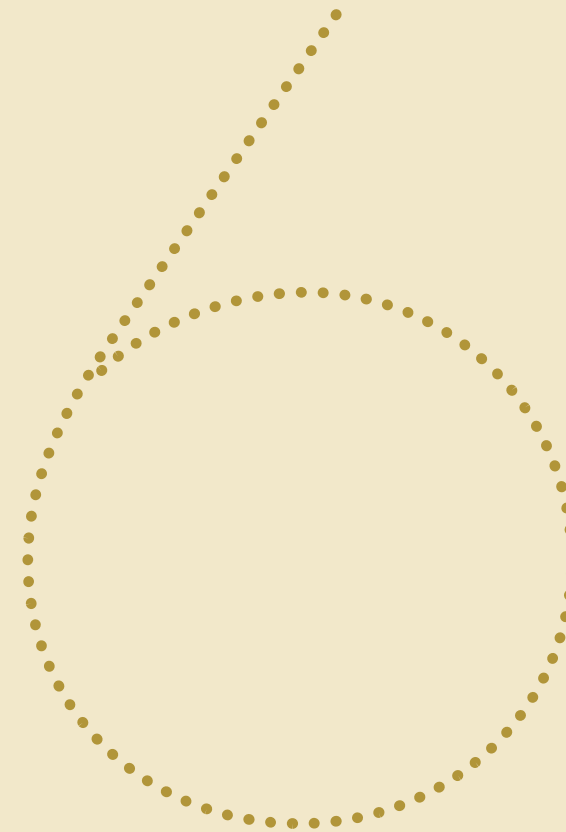
El tercer y último frente consiste en la elaboración de una hoja de ruta con iniciativas concretas para que las distribuidoras de gas puedan ser, tanto a nivel nacional como europeo, el enlace entre los productores de hidrógeno y los consumidores.

Redes de gas natural aptas para el transporte y la distribución de hidrógeno



Fuente: www.ready4h2.com

Resultados



En este ejercicio, Madrileña Red de Gas ha demostrado una gran resiliencia financiera y solidez y previsibilidad en la generación de ingresos, que han aumentado el 6% respecto a 2020. Hemos cerrado el ejercicio con 915.209 puntos de suministros, de los cuales 893.311 son de gas natural y 21.898 de GLP, y tras haber realizado inversiones por un total de 13,1 M€.

Este ha sido el año de inicio de un nuevo periodo regulatorio (2021-2026), cuya particularidad establece años de gas que difieren del año natural.

Cuenta de pérdidas y ganancias (M€)	2020	2021
Retribución regulada	142,9	145,8
Otros ingresos	33,2	41,0
EBITDA ¹	139,7	141,3
EBIT	106,8	106,7
Beneficio neto	64,4	70,3

¹ Excluyendo gastos no recurrentes.

6.1 Resumen de resultados

El ejercicio de 2021, aún marcado por la pandemia, comenzó sufriendo el temporal *Filomena* y ha terminado con una alta volatilidad e incertidumbre en los mercados. Bajo este contexto, MRG sigue mostrando la capacidad de mantener la estabilidad frente a ciclos económicos adversos y hechos inesperados, obteniendo unos excelentes resultados que confirman una gran resiliencia financiera, así como solidez y previsibilidad en la generación de ingresos.

La compañía ha obtenido unos ingresos de 187 M€, lo que supone un incremento del 6% respecto a 2020. La variación en ingresos se debe principalmente a una mayor remuneración, cercana a los 3 M€, y a mayores ingresos en otras actividades por 8 M€, ambas respecto a 2020.

La remuneración de la actividad de distribución es la principal fuente de ingresos de MRG. Se calcula anualmente en función de una fórmula paramétrica, y varía según el crecimiento en puntos de suministro y demanda vehiculada a través de la red. La demanda de gas vehiculado por la red de la compañía ha aumentado en 2021 frente a 2020, tanto en los puntos de conexión para uso doméstico como entre aquellos clientes con uso comercial e industrial, debido a

temperaturas más frías durante el invierno y a una mayor actividad económica. Esto ha causado un aumento en la cifra de remuneración, que ha superado a la de 2020, compensando con creces el recorte gradual aplicado en este primer año de periodo regulatorio (2021-2026).

La principal actividad de MRG es la distribución de gas natural, que es una actividad regulada. Los periodos regulatorios de esta actividad son de seis años. Este 2021 ha sido el año de inicio de un nuevo periodo regulatorio (2021-2026), cuyo marco ya fue definido y publicado en 2020. La metodología para el cálculo de la retribución es continuista con la metodología anterior, pero también incluye un ajuste de ingresos gradual a lo largo del periodo. Como particularidad, establece años de gas que difieren del año natural, siendo el periodo de este primer año de gas 2021 de nueve meses (1 de enero 2021 a 30 de septiembre 2021). Los siguientes años de gas tienen una duración de 12 meses, comienzan el 1 de octubre y finalizan el 30 de septiembre. El ajuste para MRG correspondiente al año de gas 2021 ha sido de 2,7 M€, siendo el correspondiente al año natural de 4,7 M€.

El aumento en otros ingresos es el resultado del consumo de gas licuado del petróleo (GLP), distribuido a través de la red,

que durante este ejercicio se ha incrementado el 4,5% respecto a 2020. Esto se ha debido a las bajas temperaturas, a las que se ha sumado el efecto de la tendencia creciente del precio de venta del GLP, así como de la actividad de inspecciones periódicas. Dichas inspecciones se deben realizar cada cinco años en cada uno de los puntos de suministro de la red de la compañía, no siendo la distribución de las mismas regular entre los cinco años. Durante 2021, el número de inspecciones realizadas ha sido mayor que en el año anterior, lo que ha derivado en un incremento de los ingresos por inspecciones de 4,5 M€ respecto a 2020.

En el ejercicio 2021, el EBITDA ha sido de 141,3 M€, lo que equivale a un crecimiento del 1% frente a 2020, debido a los mayores ingresos registrados. La cifra de EBITDA también incluye mayores costes respecto al año anterior por diferencias de medición de gas, provocadas principalmente por el cambio de año de gas y la evolución creciente en los precios del gas.

El ejercicio de 2021 ha sido el primero en el que el año de gas ha cerrado el 30 de septiembre, por lo que, excepcionalmente, este primer año de gas ha sido de nueve meses. Y durante 2021 ha comenzado el segundo año de gas, que finalizará el 30 de septiembre de 2022. En el coste registrado por este concepto a lo largo del presente ejercicio, impactan dos años de gas con dos precios de gas de referencia diferentes. Este hecho, unido a que en el registro de las diferencias de medición se produce una gran estacionalidad y a la evolución creciente de los precios del gas, ha producido un efecto en la estimación del coste *one-off* de, aproximadamente, 4 M€, que podría ser compensado cuando la tendencia en precios se invierta, provocando el efecto contrario.

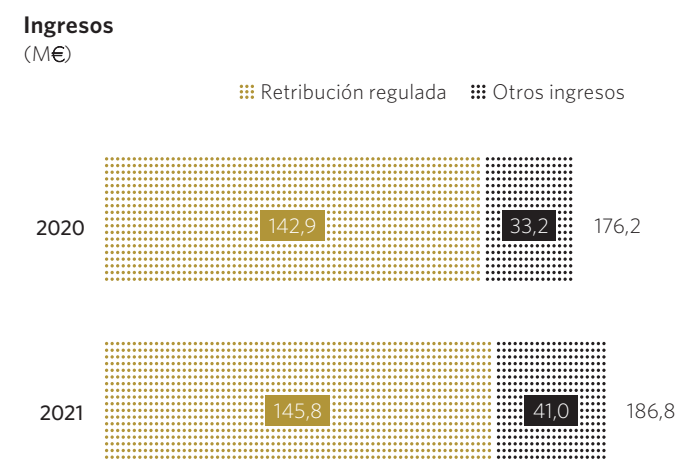
Este ha sido el año de inicio de un nuevo periodo regulatorio (2021-2026), cuya particularidad establece años de gas que difieren del año natural

La estrategia de crecimiento sigue focalizada en la expansión rentable y sostenible tanto en nuestro territorio como en territorios adyacentes. La compañía continúa aumentando su base de clientes, y ha logrado mantener en 2021 el ritmo de crecimiento de años previos a la pandemia. A cierre de 2021, Madrileña Red de Gas distribuye gas a 915.209 puntos de suministros, de los cuales 893.311 son de gas natural y 21.898 de GLP.

Otros pilares que sustentan la estrategia de crecimiento son el compromiso con el proceso de descarbonización y el reemplazo de energías más contaminantes y menos eficientes, la promoción del uso del GNV, la robotización, digitalización y automatización de los procesos, el foco en la satisfacción del cliente y los gases renovables, entre los que se encuentra el hidrógeno verde.

6.2 Resultados operativos

El EBITDA de 2021 ha sido de 141,3 millones de euros, un 1% superior al del año anterior. La mayor cifra de ingresos respalda este aumento en el resultado operativo.



6.3 Ingresos

El total de ingresos en el ejercicio de 2021 ha sido de 186,8 M€, un 6% superior respecto a 2020, debido principalmente a una mayor demanda de gas por temperaturas más bajas y a un efecto estacional por el aumento de las inspecciones frente a años anteriores.

El 97% de los ingresos de la compañía se corresponden con actividades reguladas. Prácticamente, el 80% procede de la remuneración por la actividad de distribución, reconocida en la resolución de 18 de diciembre de 2019 de la CNMC sobre la retribución de las empresas que realizan las actividades reguladas de plantas de GNL, de transporte y de distribución para el ejercicio 2021, y los ajustes que se han producido y estimado sobre la misma en función de la evolución de la demanda de gas. El 20% restante hace referencia a otros servicios relacionados con la actividad de distribución de gas natural, como alquiler de contadores, inspecciones periódicas, otros servicios a los consumidores y a la venta y distribución de GLP.

6.4 Posición financiera y balance

La fortaleza financiera es un pilar esencial de la estrategia de Madrileña Red de Gas. La compañía mantiene fuertes niveles de solvencia y liquidez, consistentes con un grado de inversión. La estructura financiera es eficiente y de largo plazo. En 2021, la deuda bruta suma 950 M€, y tiene un plazo medio de vencimiento, a cierre de ejercicio, de seis años aproximadamente y un coste medio del 2,7%.

MRG cuenta, además, con una línea contingente de crédito por importe de 75 M€, renovada en febrero de 2022, alineada con las necesidades reales de la compañía para los próximos años. A cierre del ejercicio, la liquidez disponible de la compañía es de 108,5 M€.

La flexibilidad en la política de dividendos es otra característica fundamental que dota a MRG de una mejor posición financiera.

La deuda del grupo está emitida por MRG Finance, en el mercado regulado de Luxemburgo, bajo un programa EMTN. Dicha deuda está calificada con el grado de inversión (BBB-) por las agencias de *rating* Standard and Poors y DBRS. Durante el ejercicio de 2021, ambas agencias reafirmaron la calificación crediticia de BBB- y BBB *low* respectivamente.

El total de ingresos en el ejercicio de 2021 ha sido de 186,8 M€, un 6% superior respecto a 2020

Balance (M€)	2020	2021
Autorizaciones administrativas y otros intangibles	751,0	751,0
Inmovilizado material	339,2	318,1
Total inmovilizado red de distribución	1.090,1	1.069,1
Fondo de comercio	57,4	57,4
Activos por impuesto diferido	17,9	14,7
Otros activos no corrientes	212,1	339,2
Activos corrientes	47,7	34,5
Caja y bancos	46,6	33,5
Total activos	1.471,8	1.548,4
Patrimonio neto	362,5	432,8
Deudas a largo plazo	945,2	944,6
Pasivos por impuesto diferido	70,0	79,9
Otros pasivos no corrientes	38,6	36,1
Pasivo corriente	55,6	54,9
Total patrimonio neto y pasivo	1.471,8	1.548,4

Resultados

Flujo libre de caja ¹ (M€)	2020	2021
EBITDA	139,7	141,3
Impuesto sobre sociedades	(7,1)	(5,6)
Capital circulante ²	15,5	3,4
Capex	(14,3)	(13,1)
Cash flow libre	133,8	126,0

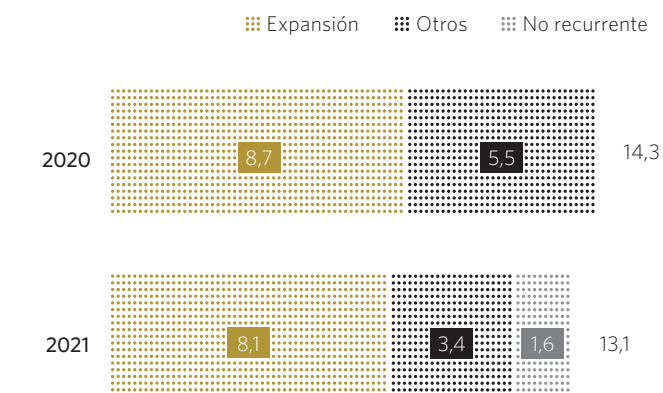
¹ De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

² Excluyendo operaciones puntuales (pago del proyecto Castor en 2020).

6.5 Cash flow de las operaciones

El flujo operativo de caja ha sido de 126 M€, un 6% inferior al de 2020. La posición del capital circulante, a cierre del ejercicio 2021, explica en su mayor parte esta variación. El ejercicio de 2020 estuvo caracterizado por un mayor flujo de caja procedente de ajustes a la remuneración de años anteriores positivos, mientras que en 2021 los ajustes a la remuneración procedentes de años anteriores han sido negativos. Al mismo tiempo, la posición de déficit del sistema ha mejorado comparativamente respecto al año anterior, compensando de manera parcial el efecto negativo de los ajustes a la remuneración negativa de la posición con el sistema.

Inversiones (M€)



6.6 Inversiones

Durante 2021 se han realizado inversiones por un total de 13,1 M€, lo que representa un nivel similar al ejercicio anterior. Atendiendo a su naturaleza, las inversiones se pueden clasificar en las siguientes:

Expansión de la red

MRG ha invertido un total de 8,1 M€ en la expansión de su red, en línea con su estrategia de expansión rentable y sostenible.

Otros proyectos

Las inversiones se mantienen en un nivel similar a las del ejercicio anterior, y se destinan al mantenimiento de la red, la digitalización, la automatización de procesos y el desarrollo de los sistemas de información, que persiguen fundamentalmente los objetivos de eficiencia en costes y mejora de calidad en la atención a nuestros clientes.

MRG ha invertido un total de 8,1 M€ en la expansión de su red, en línea con su estrategia de expansión rentable y sostenible

Publica

Madrileña Red de Gas

Edición

Nuria Martínez Deaño

Diseño

Francisco Dorado

Producción editorial

Global Media Comunicaciones

© **Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2021**

Calle Virgilio, 2-B
28223-Pozuelo de Alarcón
Madrid, España
T (+34) 902 330 150
www.madrilena.es